

Fiche pratique

Conserver son numéro de téléphone fixe

Qu'est-ce que le relevé d'identité opérateur (RIO) ?

Tout abonné peut changer d'opérateur fixe en conservant son numéro de téléphone, qu'il soit géographique (numéro commençant par 01.02.03.04 ou 05) ou non (numéro commençant par 09), y compris en cas de déménagement, sous réserve de rester dans la même « zone de numérotation élémentaire » pour les numéros géographiques et de rester au sein de la métropole ou d'un même territoire ultramarin pour les numéros non géographiques. L'ARCEP a notamment fait évoluer le dispositif de conservation du numéro fixe pour devenir plus simple et sécurisé, avec la mise en place du « Relevé d'identité Opérateur » ou « RIO » le 1er octobre 2015. Ce code est récupérable auprès de l'ancien opérateur et transmis au nouveau lors de la souscription.

Comment récupérer son numéro fixe ?

L'abonné ne doit pas procéder lui-même à la résiliation du contrat qui le lie à l'opérateur qu'il souhaite quitter. Dans l'hypothèse où l'abonné a tout de même résilié son contrat sans faire une demande de conservation du numéro fixe, il est possible de récupérer un numéro déjà résilié pendant une période de 40 jours calendaires : appelée communément la QUARANTAINE, après la résiliation du contrat.

Dans le cas d'offres groupées (service fixe et mobile dans un même contrat, la résiliation concerne le service fourni associé au numéro faisant l'objet de la portabilité. Ainsi la portabilité d'un numéro fixe entraîne uniquement la résiliation des services fixes associés au numéro. Le nouveau dispositif prévoit une meilleure information de l'abonné : une série de messages d'information lui est adressée durant les étapes de processus, depuis la consultation du RIO jusqu'au portage effectif du numéro, en passant par la confirmation de la prise en compte de sa demande.