

FICHE 20

COMMENT CHANGER DE FOURNISSEUR TÉLÉCOM ?

PRÉPARER ET METTRE EN ŒUVRE UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Un changement d'opérateur est une démarche qui doit être anticipée en amont de la date de migration envisagée. Le délai à prévoir et les dispositions à prendre dépendent des services concernés par le changement de fournisseur.

Les principales étapes pour changer d'opérateur sont les suivantes :

- 1 **Recenser l'ensemble des accès de l'entreprise** (à la fois les lignes téléphoniques et les accès internet, en s'interrogeant sur leur utilité) afin de s'assurer de ne pas en oublier.
- 2 **S'informer des conditions de résiliation du ou des contrats en cours** (notamment de l'existence d'un préavis ou de frais de résiliation).
- 3 **Identifier les services qui nécessiteront une migration** ou une reconfiguration (serveurs de téléphonie IP, appareils connectés, télésurveillance, services de sauvegarde/NAS, etc.).
- 4 **Mettre en concurrence plusieurs opérateurs**, au travers par exemple du lancement d'un appel d'offres ou d'une analyse des offres disponibles sur le marché.
- 5 **Souscrire un nouveau contrat.**
- 6 **Recevoir et installer le matériel** (le cas échéant) .
- 7 **Migrer les services.**
- 8 **S'assurer de la réussite de la migration.**
- 9 **Résilier l'ancien contrat**, uniquement en cas de changement d'opérateur sans conservation du numéro, et restituer le matériel le cas échéant.

⚠ Attention : lorsqu'il n'y a pas de demande de conservation du numéro, la démarche de résiliation doit être engagée directement par vous-même. Vérifiez les contrats en cours auprès de votre ancien fournisseur ou d'autres prestataires (téléphonie, fibre, maintenance des équipements, location d'équipements, etc.) qui doivent être résiliés. Si vous êtes soumis à une clause de durée d'engagement, l'opérateur ou le prestataire que vous souhaitez quitter pourra vous facturer les sommes restantes dues ; par exemple, les mensualités d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de votre engagement.

Plus le nombre de lignes, de personnes ainsi que de métiers concernés dans l'entreprise est important, plus il faudra être attentif à la mise en oeuvre des bonnes pratiques suivantes :

- 1 **Identifier un responsable du projet** ayant pour mission la planification, la mise en œuvre et la communication autour du changement d'opérateur :
 - privilégiez un profil de collaborateur à l'aise avec les communications électroniques et ayant une connaissance transverse de l'entreprise ou bien faites appel à un prestataire spécialisé.
- 2 **Fixer une date de migration des services** prenant en compte les contraintes internes et les disponibilités des prestataires intervenants :
 - afin d'identifier une date optimale pour la migration, tenez compte des périodes critiques d'usage (exemple : périodes de démarchage téléphonique inhérentes à l'activité de l'entreprise) ;
 - afin de limiter les risques de coupure de service, certains opérateurs proposent d'effectuer la migration lorsque vous avez demandé une conservation du numéro en heures non ouvrées. Renseignez-vous auprès de votre nouvel opérateur pour savoir s'il propose cette option.
- 3 **Élaborer un planning opérationnel** notamment lorsque l'entreprise a plusieurs établissements, avec des dates de migration différentes pour chacun des sites :

I. Les termes surlignés sont définis dans le glossaire en page 122.

- si vous disposez d'au minimum 3 numéros de téléphone auprès de votre opérateur, vous n'êtes pas obligés de demander le portage¹ de l'ensemble de vos numéros ; dans ce cas, les numéros ne faisant pas partie de votre demande de portage resteront chez votre opérateur actuel ;
- si vous prévoyez de migrer des accès internet, faites la liste des appareils qui pourraient nécessiter une reconfiguration au préalable (systèmes de stockage ou de sauvegarde, vidéosurveillance, alarmes, etc.). Un intégrateur peut également vous aider dans cette démarche.

4 Informer les collaborateurs de la date de migration dans un délai suffisant afin qu'ils prennent leurs dispositions.

5 S'assurer de la présence du responsable du projet et de collaborateurs sur le site le jour de la migration pour qu'ils puissent donner un accès au site au prestataire et vérifier le bon fonctionnement des nouveaux services.

MISE EN ŒUVRE D'UN CHANGEMENT DE FOURNISSEUR IMPLIQUANT UNE MIGRATION DE LA TÉLÉPHONIE

Pour changer de fournisseur tout en conservant un ou des numéros de téléphone, le responsable de l'entreprise qui gère le contrat (et non l'utilisateur) doit faire une demande auprès du nouvel opérateur avant la migration.

C'est le nouvel opérateur qui prend alors directement en charge :

- la souscription au nouveau contrat ;
- et la résiliation du contrat téléphonique ou d'autres contrats auprès de l'ancien opérateur.

Tous les numéros de téléphone peuvent faire l'objet d'une demande de conservation du numéro, quel que soit l'usage (téléphonie, télécopie) auquel ils sont associés.

Votre droit à la conservation de votre numéro de téléphone ne peut pas être conditionné à l'absence de contentieux avec votre opérateur actuel, ni être conditionné au paiement anticipé de pénalités prévues dans votre contrat existant en cas de résiliation.

Pour faciliter votre migration, votre opérateur doit également vous mettre gratuitement à disposition diverses informations, dont notamment :

- la liste des numéros affectés à chaque abonné et les RIO² correspondant ;
- pour les numéros de téléphone fixes :
 - les types d'accès supports de chaque ligne (cuivre, fibre optique, etc.) lorsque la fourniture du service téléphonique est associée à la fourniture d'un accès ;

- les adresses des installations physiques de chaque ligne.

Le RIO est obligatoire pour la portabilité d'un numéro mobile. Il est également obligatoire dans la plupart des cas pour la portabilité d'un numéro fixe, sauf si vous disposez d'une offre professionnelle où plusieurs numéros de téléphone fixes sont rattachés à un même accès physique. L'obtention du RIO ne peut être conditionnée au règlement d'une facture ou à l'acceptation de conditions contractuelles préalables à la récupération de cette information.

Vous pouvez également demander à votre opérateur actuel les informations suivantes, qui devront vous être transmises sous 3 jours ouvrés :

- les informations contractuelles (date de fin d'engagement, date de fin de contrat et délai de prévenance pour la dénonciation du contrat) ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique ;
- pour les numéros de téléphone fixes, la liste des références d'accès supports à la fourniture du service téléphonique lorsque le service téléphonique est associé à la fourniture de l'accès.

Plus d'informations sur la conservation des numéros sont disponibles à l'adresse suivante : [Comment conserver mon numéro fixe ou mobile lors d'un changement d'opérateur ?](#)

COMMENT LIMITER LE TEMPS DE COUPURE DE SERVICE LORS DU CHANGEMENT D'OPÉRATEUR ?

Le changement d'opérateur est susceptible d'entraîner une coupure temporaire des services lors de la migration.

Que cela soit pour les offres fibre ou pour la téléphonie, certaines offres « entreprises » peuvent proposer des garanties supplémentaires afin de limiter les risques de coupure et le cas échéant, la durée de coupure.

Pour les accès au réseau fixe : accès internet, liens intersites...

Les offres de fibre dédiée (FttE ou FttO) peuvent permettre d'éviter la coupure lors de la migration car le nouvel accès est le plus souvent construit en parallèle de l'ancien³.

Pour les offres sur fibre mutualisée (FttH), une interruption de service peut se produire. Afin de limiter l'effet de cette coupure sur l'activité de votre entreprise, vous pouvez :

- avant toute chose, transmettre à votre nouvel opérateur la référence exacte de la ligne actuellement en service (référence de votre prise terminale optique (PTO)) : ce numéro est indiqué sur votre prise optique ou sur les factures de votre abonnement actuel. Cette référence facilitera l'installation de la nouvelle ligne, et limitera le risque d'erreur de raccordement.

- Prendre un rendez-vous d'installation sur un créneau horaire non critique pour l'activité de l'entreprise, par exemple hors des heures d'ouverture de l'entreprise. C'est lors de ce rendez-vous qu'aura lieu la transition, généralement rapide, entre l'ancien accès et le nouveau. Vous pouvez également demander à votre nouvel opérateur s'il peut vous proposer une solution de secours pour assurer la continuité de service le temps de cette brève coupure, telle qu'un équipement fournissant l'accès à internet à partir d'un réseau mobile.
- Si d'autres intervenants doivent également réaliser des opérations lors de ce changement (par exemple redémarrer ou reconfigurer des équipements de votre réseau : routeurs, imprimantes, caméras de surveillance, terminaux de paiement...), veiller à la bonne coordination entre leur intervention et celle de votre nouvel opérateur.

Pour les lignes téléphoniques

Pour les lignes téléphoniques fixes, des opérateurs peuvent proposer que soit **synchronisé le transfert des numéros entre l'ancien et le nouvel opérateur**.

Dans tous les cas, si votre entreprise souhaite conserver ses numéros fixes ou mobiles existants, l'interruption de service pour l'émission et la réception d'appels ou de messages ne peut être supérieure à 4 heures.

En cas de retard dans le portage du numéro, de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, ou encore en cas de non présentation à un rendez-vous de service et d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, le code de la consommation (article L. 224-42-I) prévoit un droit de compensation pour les micro-entreprises, les petites entreprises et les organismes à but non lucratif (article L. 224-26-2). Ainsi, en cas :

- de retard de portage du numéro, l'indemnité ne peut être inférieure, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit ;
- de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, l'indemnité ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prix mensuel toutes taxes comprises de

l'abonnement au service souscrits, auprès du fournisseur responsable de la perte de portabilité ;

- de non-présentation à un rendez-vous de service ou d'installation (par exemple, lorsqu'un rendez-vous est prévu avec un technicien de l'opérateur, mais que ce rendez-vous n'a pas été honoré sans avoir été annulé au préalable), l'indemnité offerte ne peut être inférieure, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit.

Vous trouverez davantage d'information sur la page dédiée du site de l'Arcep : [🌐 Quels sont les droits à indemnisation du consommateur dans le cadre d'un changement d'opérateur ou de fournisseur ?](#)

Si vous avez résilié votre offre téléphonique sans avoir demandé la conservation de votre numéro, vous avez toujours la possibilité de demander le portage de votre ancien numéro chez un autre opérateur jusqu'à 40 jours après la date de résiliation commerciale effective⁴. Notez également que pour les numéros mobiles, pour des raisons de sécurité, la ligne mobile doit être active avant de pouvoir être portée : vous devez ainsi demander préalablement au portage la réactivation gratuite de votre ligne auprès de votre ancien opérateur.

2. Relevé d'identité opérateur, code alphanumérique de 12 caractères nécessaire aux opérations de conservation des numéros mobiles.

3. La construction du nouvel accès peut entraîner des délais supplémentaires non négligeables d'activation des nouveaux services.

4. Voir en ce sens l'article L. 44-4 du CPCE, et la décision n° 2022-2148 de l'Arcep en date du 6 décembre 2022 précisant les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, mobiles et de services à valeur ajoutée.

COMMENT RÉAGIR EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT ?

Lorsque le changement d'opérateur implique l'intervention d'un technicien mandaté par le nouvel opérateur (par exemple pour le raccordement en fibre optique aux équipements du nouvel opérateur), l'accès au réseau ou internet est généralement fonctionnel dès la fin de l'intervention du technicien, sauf pour les offres fibre dédiée, de type FttO ou FttE, dont la mise en service peut être plus longue. Toutefois, pour ce type d'offre, le nouvel accès peut être déployé en parallèle de l'ancien afin de faciliter la migration. La bascule des services de l'entreprise chez le nouvel opérateur n'a lieu que lorsque le nouvel accès est opérationnel.

L'activation de certains services, et notamment de la téléphonie, peut être légèrement différée.

Lorsque le temps de coupure dépasse une certaine durée, l'entreprise doit contacter son nouvel opérateur afin que ce dernier identifie le problème et le résolve. Ainsi, lors d'un changement de fournisseur avec conservation d'un numéro de téléphone, le délai de coupure ne peut dépasser 4 heures, et lors d'un changement de fournisseur

impliquant la réutilisation d'un même accès physique, le délai de coupure ne peut excéder un jour ouvrable. Pour un accès réseau ou internet, par exemple un accès FttH, le service est généralement fonctionnel au départ du technicien ou dans les heures qui suivent son départ.

Pour un changement de fournisseur qui implique la téléphonie avec conservation de numéro(s) de téléphone, des procédures de « retour arrière », c'est-à-dire de réactivation des anciens services en cas de dysfonctionnement des nouveaux services, sont prévues par les opérateurs.

Depuis le 1^{er} juillet 2025, ces procédures sont généralisées par tous les opérateurs, uniquement pour les cas où une conservation d'au moins un numéro de téléphone a été effectuée.

Afin de réaliser le retour arrière, l'entreprise doit demander sa réalisation par le nouvel opérateur dans un délai de 2 heures après la mise en oeuvre de l'activation des services par le nouvel opérateur.