

LA PORTABILITE DU NUMERO**Pouvoir conserver son numéro de téléphone fixe ou mobile lorsque l'on change d'opérateur est un droit.**

Si vous souhaitez changer d'opérateur, vous avez le droit de demander à votre nouvel opérateur de conserver votre numéro d'appel. C'est lui qui fera alors toutes les démarches pour la résiliation et le transfert du numéro. Choisir la portabilité, c'est choisir de conserver son numéro de téléphone (fixe ou mobile).

Vous pouvez également choisir de ne pas conserver votre numéro. Votre nouvel opérateur vous attribuera alors un nouveau numéro lors de l'activation de la ligne.

Si vous optez pour la portabilité de votre numéro vous devez :

Pour cela, vous devez demander la portabilité de votre numéro à votre nouvel opérateur lors de la souscription de votre contrat d'abonnement. Il vous sera demandé d'indiquer à votre nouvel opérateur votre code RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Le RIO est un identifiant unique à 12 caractères attribué à chaque numéro de téléphone.

Ce code peut être obtenu :

- En appelant le 3179 (serveur vocal commun à tous les opérateurs) : Si vous souhaitez résilier plusieurs lignes, il vous appartiendra de composer le 3179 depuis chacune des lignes dont vous souhaitez conserver le numéro pour obtenir l'identifiant unique assigné à chaque ligne.
- En contactant le service client de votre opérateur qui a l'obligation de vous informer de la date de fin d'engagement et des frais de résiliation anticipée qui seront facturés. Votre opérateur vous demandera de prouver que vous êtes le titulaire du numéro à porter avant transmission de ces informations. Cette demande a pour finalité de vous protéger contre toute tentative de fraude au RIO.
- Une fois le RIO obtenu, vous devez la transmettre à votre nouvel opérateur lors de votre souscription. Ce effectuera les démarches nécessaires à la portabilité du numéro et résilier votre ancien contrat d'abonnement.


IMPORTANT : Le portage effectif du numéro entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat souscrit auprès de votre ancien opérateur, sans que vous ayez à effectuer de démarche en ce sens. Vous ne devez donc pas résilier vous-même votre ancien contrat, c'est votre nouvel opérateur qui devra le faire à votre place grâce au mandat confié.

Le droit à la conservation du numéro est soumis à des critères d'éligibilité qui supposent notamment que le numéro porté soit toujours actif le jour du portage, c'est-à-dire, qu'il doit être toujours fonctionnel et ne pas être résilié.

Indemnité en cas de retard de portabilité, de perte de votre numéro, ou de non présentation à un RDV :

L'article L224-42-1 du Code de la Consommation dispose qu'en cas de perte du numéro, de retard de portabilité mais également en cas de non présentation à un rendez-vous associé à une portabilité, vous avez le droit d'être indemnisé par l'opérateur fautif.

Cette indemnité peut être obtenue sur simple demande motivée de votre part auprès de votre opérateur.

Retrouvez pour SFR Réunion toutes les dispositions relatives à la portabilité et aux indemnités associées dans nos CGV. Notre service client est également à votre entière disposition au  (service et appel gratuit)

Plus d'information sur : <https://www.mediation-telecom.org/publications/fiches-pratiques/changer-d-operateur>

Société Réunionnaise du Radiotéléphone

Siège social : 21, rue Pierre Aubert – 97490 Sainte-Clotilde

Adresse postale : 21 rue Pierre Aubert – CS62001 – 97743 Saint-Denis Cedex 9

Tél. : 0262 48 19 70 – Fax. : 0262 48 19 71 / www.sfr.re

Société en Commandite Simple au capital de 3 375 165 euros

Immatriculée au RCS de Saint-Denis sous le numéro B 393 551 007 - Code APE 6120 Z

Extrait des CGV :

« b) Indemnité

Conformément à l'article L.224-42-1 du Code de la consommation, SFR indemnise le Client selon les règles suivantes :

1° En cas de retard de portage du numéro, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à un cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit, par jour de retard. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro ;

2° En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale à vingt-quatre (24) mensualités toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le consommateur auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

3° Pour les services fixes, 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 Client a droit sur simple demande motivée de sa part à une indemnité égale, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au service souscrit par le client. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le client. Sont exclus du droit à indemnisation les retards du fait du Client, les retards du fait de l'opérateur donneur et les cas de force majeure.

L'indemnisation est due au Client sauf :

- dans les cas de refus de portabilité indiqué ci-dessus,
- de demande d'annulation du client au-delà des délais,
- d'une faute du Client,
- d'un cas de force majeure.

Pour les offres prépayées, l'indemnisation est calculée sur la base sur le prix mensuel toutes taxes comprises au prorata de la validité du crédit restant ramené à trente (30) jours calendaires. Les indemnités sont versées au Client dans les trente (30) jours suivant sa demande. Le Client peut effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation. »

Société Réunionnaise du Radiotéléphone

Siège social : 21, rue Pierre Aubert – 97490 Sainte-Clotilde

Adresse postale : 21 rue Pierre Aubert – CS62001 – 97743 Saint-Denis Cedex 9

Tél. : 0262 48 19 70 – Fax. : 0262 48 19 71 / www.sfr.re

Société en Commandite Simple au capital de 3 375 165 euros

Immatriculée au RCS de Saint-Denis sous le numéro B 393 551 007 - Code APE 6120 Z