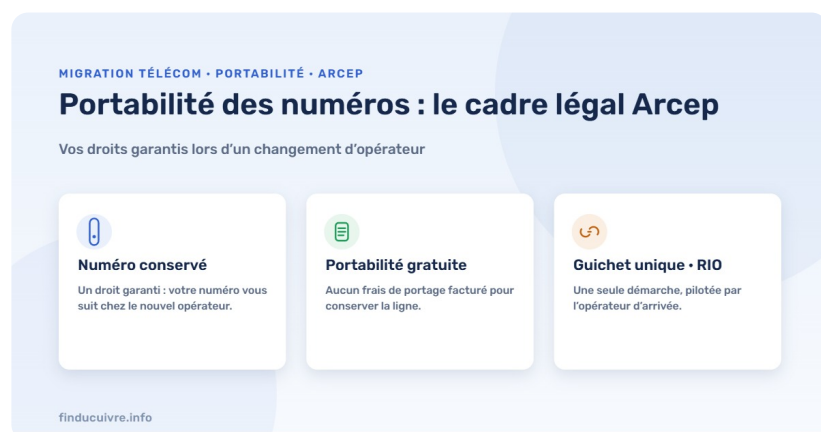




La portabilité des numéros : ce que dit précisément la réglementation Arcep

Parmi les inquiétudes qu'éveille la migration hors du cuivre, la peur de perdre son numéro de téléphone figure en bonne place. Pour une entreprise ou une collectivité, un numéro fixe est un actif : il figure sur les documents, les enseignes, les annuaires, il est connu des clients et des partenaires. Or la réglementation garantit précisément le droit de conserver ce numéro lors d'un changement d'opérateur, à travers un mécanisme encadré par l'Arcep : la portabilité. Comprendre ce que dit ce cadre permet d'aborder la migration sereinement sur ce point. Cet article détaille les règles applicables à la portabilité des numéros fixes.

Un droit garanti par la réglementation

La portabilité est un droit de l'abonné, non une faveur commerciale. Elle permet de conserver son numéro fixe ou mobile lors d'un changement d'opérateur, que l'on soit particulier ou responsable d'un contrat d'entreprise. Ce droit découle du cadre européen et du code des postes et des communications électroniques, l'Arcep en précisant les modalités par décision. Point essentiel pour la migration : conserver son numéro en passant d'un accès cuivre à un accès fibre ou à une solution IP relève de ce droit, dès lors qu'il y a changement d'opérateur. La continuité du numéro à travers le changement de technologie est ainsi garantie.

Le principe du guichet unique

La procédure repose sur une logique dite de simple guichet, pensée pour simplifier la démarche. C'est le nouvel opérateur, dit opérateur receveur, qui accomplit l'ensemble des opérations : il demande le portage du numéro et déclenche, au nom de l'abonné, la résiliation du contrat avec l'ancien opérateur, dit opérateur donneur. L'abonné ne doit surtout pas résilier lui-même son ancien contrat, sous peine de perdre son numéro : la résiliation intervient automatiquement et de manière concomitante au portage effectif. Le jour du portage, l'ancien contrat prend fin et le nouveau prend le relais. Cette mécanique évite à l'abonné toute démarche auprès de l'opérateur qu'il quitte.

Le RIO, clé de la demande

La demande de portabilité s'appuie sur un identifiant unique : le relevé d'identité opérateur, ou RIO. Ce code de douze caractères, propre à chaque numéro, est généré par l'opérateur actuel et sert à authentifier la demande, en garantissant qu'il n'y a pas d'erreur de saisie et que le demandeur est bien titulaire du numéro. Pour l'obtenir, l'abonné appelle gratuitement le 3179, serveur vocal commun à tous les opérateurs, disponible en permanence, ou passe par son espace client. L'opérateur a l'obligation de fournir le RIO, y compris en situation d'impayés. Il ne peut pas non plus exploiter une demande de RIO à des fins commerciales pour tenter de retenir l'abonné. Pour un parc d'entreprise comportant de nombreux numéros, l'opérateur doit fournir les listes de numéros et RIO nécessaires, souvent via un contact ou une interface dédiée.

Des délais encadrés

Les délais sont réglementés. Le portage s'effectue en principe en un jour ouvrable en France métropolitaine, sous réserve de la disponibilité de l'accès, sauf demande expresse de l'abonné de différer la date. L'abonné convient avec son nouvel opérateur du jour du portage. En cas d'échec de la procédure, l'opérateur donneur a l'obligation de réactiver le numéro et les services jusqu'à ce que le portage aboutisse, ce qui protège contre la perte du numéro. Il est également possible de porter un numéro jusqu'à quarante jours calendaires après la résiliation d'un contrat, période dite de quarantaine pendant laquelle le numéro reste récupérable. Ces règles offrent un cadre à la fois rapide et sécurisé.

Ce qui relève de la portabilité et ce qui n'en relève pas

Une distinction utile mérite d'être connue. Le droit à la portabilité s'exerce lors d'un changement d'opérateur ; il ne s'applique pas, en tant que tel, à un simple déménagement ou à un changement d'offre chez le même opérateur, situations dans lesquelles l'opérateur peut néanmoins proposer de maintenir le numéro. Par ailleurs, la conservation d'un numéro géographique suppose de rester au sein du même territoire, les règles ayant toutefois été assouplies pour les numéros fixes, qui peuvent désormais être conservés lors d'un déménagement au sein du territoire métropolitain, les opérateurs restant libres de l'accepter. Dans le cadre d'une migration hors du cuivre avec changement d'opérateur, on se situe bien dans le champ du droit à la portabilité.

Les précautions pratiques pour une migration

Sur le plan opérationnel, quelques précautions sécurisent la conservation des numéros. Il

convient de recenser en amont l'ensemble des numéros à conserver et de récupérer les RIO correspondants avant d'engager la bascule, pour éviter tout retard le jour J. La portabilité doit être synchronisée avec la mise en service de la nouvelle solution, afin qu'il n'y ait pas de trou de service. Pour un parc important, notamment avec des groupements de lignes ou plusieurs numéros sur un même accès, il est prudent de traiter la portabilité avec le nouvel opérateur suffisamment tôt, ces configurations demandant une préparation spécifique. Et il faut retenir la règle d'or : ne jamais résilier soi-même l'ancien contrat, sous peine de perdre le numéro.

En synthèse

La portabilité garantit le droit de conserver son numéro lors d'un changement d'opérateur, y compris en migrant du cuivre vers la fibre ou l'IP. Elle repose sur un guichet unique, l'opérateur receveur gérant tout, sur un identifiant, le RIO obtenu gratuitement au 3179, et sur des délais encadrés, un jour ouvrable en principe, avec une protection en cas d'échec. La règle essentielle est de ne pas résilier soi-même son ancien contrat et de préparer les RIO en amont. Bien anticipée, la portabilité fait de la conservation du numéro un non-sujet de la migration.

Cet article présente un cadre général à visée d'information et ne constitue pas un conseil juridique. Les modalités de portabilité sont fixées par le cadre réglementaire et peuvent évoluer. Sources : Arcep, fiches pratiques et décisions sur la conservation des numéros fixes et mobiles (dont la décision n° 2022-2148) ; Légifrance ; Médiation des communications électroniques.

Pour aller plus loin

- [Le RIO comme outil de diagnostic : identifier une ligne analogique](#)
- [Portabilité des numéros lors de la migration : ce qu'il faut savoir](#)
- [Check-list de migration : les 10 points à vérifier avant la coupure](#)

Questions fréquentes

Peut-on garder son numéro en changeant d'opérateur lors de la migration ?

Oui, c'est un droit : la portabilité permet de conserver son numéro chez le nouvel opérateur. Migrer hors du cuivre n'oblige pas à changer de numéro.

La portabilité du numéro est-elle payante ?

Non : le portage du numéro est gratuit. Aucun frais de portabilité ne peut être facturé pour conserver sa ligne.

Comment se déroule la démarche de portabilité ?

Elle passe par un guichet unique : c'est l'opérateur d'arrivée qui pilote la portabilité, à partir de votre identifiant RIO. Une seule démarche suffit, dans un délai légalement encadré.

Concerné par la fin du cuivre sur vos sites ?

AILERYS Conseil vous accompagne de bout en bout : audit de votre parc, choix des accès et des opérateurs, pilotage de la migration.

Échanger avec un expert : <https://finducuire.info/contact/>

À lire aussi dans ce dossier

- [Portabilité des numéros : garder ses lignes lors d'une migration télécom](#)
- [Collectivités : le rôle du maire face à la fin du cuivre](#)
- [ERP et fin du cuivre : obligations de sécurité incendie et ascenseur](#)
- [Marchés publics télécom : rédiger un CCTP qui anticipe la fin du cuivre](#)

Article révisé le 19 août 2026 par FinDuCuivre.info

<https://finducuire.info/portabilite-numeros-reglementation-arcep-rio-guichet-unique-fin-cuivre/>