



Changez d'opérateur sans difficulté

En suivant nos conseils, vous passerez facilement d'un opérateur mobile à un autre en conservant votre numéro.

Pierre Maslo

Comparé à nos voisins européens, nous sommes très peu nombreux à faire des infidélités à notre opérateur de téléphonie mobile. A peine 3% d'entre nous ont sauté le pas l'année dernière, selon les statistiques officielles, alors que

les Espagnols le font dix fois plus. Pourtant, ce n'est vraiment pas compliqué : depuis un peu plus d'un an, la procédure pour changer d'opérateur en conservant son numéro a été simplifiée. Il suffit de s'adresser à l'opérateur vers lequel on souhaite migrer, qui se chargera, à votre

place, de résilier chez l'ancien. Ce « portage du numéro » est un droit pour le consommateur que tous les opérateurs, sans exception, sont tenus d'observer. Reste la question de l'engagement. Au moment de souscrire votre contrat actuel, vous vous êtes engagé sur douze ou vingt-

quatre mois. La période qui reste à courir vous lie à votre opérateur, ce qui veut dire que vous devrez payer, chaque mois, le montant de votre forfait jusqu'à son terme. Mais la loi Chatel (*lire l'encadré en page suivante*) peut, dans certains cas, venir à votre secours ■

ÉTAPE 1

Obtenez votre relevé Rio

La première chose à faire, avant même de choisir un nouvel opérateur de téléphonie mobile, un nouveau forfait et, au passage, un nouveau téléphone, est d'obtenir son **Rio**. C'est très simple : il vous suffit de composer sur votre mobile un numéro spécial, gratuit. Chaque opérateur dispose de son propre numéro d'appel, y compris les **MVNO** :

▶Auchan	5533
▶Bouygues Telecom et Universal Mobile	658
▶Carrefour	845

▶Coriolis	49
▶Debitel	1804
▶Mobisud	438
▶NRJ	675 767
▶Orange	527
▶SFR	933
▶Télé2	841
▶Virgin Mobile	843

Vous tombez alors sur une messagerie vocale. Vous n'avez rien à faire, pas même à écouter le message jusqu'au bout ou à noter quoi que ce soit, dans la mesure où un SMS récapitulant votre durée d'engagement et le fameux Rio va vous être envoyé dans la foulée. ①

Nous vous conseillons de conserver précieusement ce SMS. >>>



Qu'est ce que c'est ?

MVNO

Mobile Virtual Network Operator Opérateur qui ne possède pas ses propres équipements de réseau et achète donc le droit d'utiliser ceux de l'un des trois opérateurs majeurs (Bouygues Telecom, Orange, SFR). Le MVNO possède ses propres cartes Sim et gère lui-même la facturation et le service client.

Rio

Relevé Identité Opérateur Clé de 12 chiffres et lettres qui permet de transférer votre numéro d'un opérateur à un autre. Le RIO vous est transmis par SMS, après appel à un numéro spécial.

ÉTAPE 2

Souscrivez votre abonnement

Muni de votre Rio, il ne vous reste plus qu'à basculer sur votre nouvel opérateur. Rendez-vous sur son site ou dans l'une de ses boutiques pour prendre commande de votre nouveau mobile et du forfait que vous aurez choisi. Parfois sont proposées sur le Web des promotions (un mois gratuit, SMS en plus, etc.), que vous ne trouvez pas en boutique. Il existe également des sites

comparateurs de forfaits ou d'aide à la sélection. Une recherche sur «comparer forfaits mobiles» vous donnera leurs adresses (meilleurmobil.com, comparatel.fr, queforfait.com, etc.).

ÉTAPE 3

Choisissez la date de transfert et validez le mandat

Lors de la souscription, après avoir opté pour l'option portabilité, vous devez spécifier la date à laquelle vous souhaitez passer de

votre ancien à votre nouvel opérateur. Théoriquement, vous ne devriez pas, sauf exception, vous retrouver sans ligne. Votre nouveau mobile est en effet livré avec une carte Sim et un nouveau numéro de téléphone temporaire que vous garderez pendant toute la procédure de transfert. A l'issue de cette procédure, vous récupérez automatiquement votre ancien numéro de téléphone. Vous serez averti au préalable par votre nouvel opérateur de la date de ce basculement ■



Souhaitez-vous rejoindre Orange en gardant votre numéro de mobile ?

oui

non

Nom: Maslo

Prénom: Pierre

Numéro de mobile: 06 12 34 56 78

Relevé d'identité Opérateur (RIO): 1234567890

Date de transfert: 28/10/2008

Validation du Mandat

Je donne mandat à Orange France pour transférer mon numéro de mobile et résilier le contrat associé à ce numéro chez mon opérateur actuel.

Profiter de la loi Chatel ?

Depuis le 1^{er} juin 2008, vous pouvez résilier votre contrat à compter de la fin du douzième mois, l'opérateur ne pouvant pas réclamer plus de 25 % des sommes qui lui restent dues au-delà de ce douzième mois. Mais cette loi n'étant pas rétroactive sur les contrats conclus avant le 1^{er} juin dernier, elle n'est pour l'instant pas très favorable puisque nous ne

sommes qu'en octobre, et que vous n'avez donc pas pu passer le cap des douze premiers mois. Si vous avez souscrit le 15 juin 2008 un contrat de vingt-quatre mois, vous êtes cette fois concerné par la nouvelle loi et utiliserez logiquement votre abonnement jusqu'à 15 juin 2009 puisque vous devez, quoi qu'il arrive, douze mois d'abonnement à votre opérateur.

A compter du 16 juin 2009, vous pourrez résilier et ne payer que 25 % des mensualités restant dues, soit trois mois d'abonnement seulement. Vous pourrez ainsi vous libérer un an plus tôt que prévu, au prix d'une pénalité de trois mois. Les forfaits sans engagement ne sont, bien entendu, pas concernés par ces dispositions puisque vous pouvez quitter votre opérateur à tout moment sans frais.

Questions Réponses

Devrais-je payer des frais de transfert ?

Non. Même si ces frais sont fixés à 15 euros par l'Etat, tous les opérateurs les prennent en charge à votre place... Trop heureux de pouvoir soustraire des clients à la concurrence.

Y a-t-il un préavis à effectuer ?

Oui, mais il n'excède pas dix jours à compter de la date de réception par votre opérateur de la demande de résiliation (envoyée par votre futur opérateur).

Y a-t-il des justificatifs à fournir ?

Oui, comme pour toute ouverture de ligne, vous devez envoyer par courrier traditionnel les photocopies de documents d'identité, ainsi qu'un Rib et parfois un chèque annulé.

Et si je change d'avis après avoir souscrit ?

C'est trop tard si vous avez effectué la procédure en boutique, sauf accord particulier. Si vous avez réalisé l'achat de votre mobile et souscrit sur le Web ou par téléphone, la législation sur la vente à distance s'applique. Vous avez sept jours après réception de votre pack pour vous rétracter.

J'ai entendu parler de parrainage...

Oui, si vous rejoignez l'opérateur de l'un de vos proches, il peut vous parrainer et gagner des minutes, voire un mois d'abonnement. Si vous ouvrez une seconde ligne chez votre opérateur actuel, vous pouvez même vous autoparrainer.