

# Conditions spécifiques relatives à la portabilité des numéros mobiles en métropole (offres avec abonnement)

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain. Elles complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre Orange quand elles ne les remplacent pas.

## Article 1 – Définitions

« Opérateur donneur » : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile de l'abonné est porté ;  
« Opérateur receveur » : opérateur mobile métropolitain auprès duquel l'abonné souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile est porté.  
« Portabilité entrante » : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur mobile Orange France. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange France du contrat liant l'abonné à l'autre opérateur mobile métropolitain et des obligations y afférentes.

« Portabilité sortante » : droit qui permet à l'abonné d'une offre Orange de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par Orange France en cas de souscription d'une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur mobile métropolitain du contrat liant Orange France à l'abonné et des obligations y afférentes.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain à l'un de ses clients vers l'opérateur Orange France. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro mobile affecté par Orange France vers un autre opérateur mobile métropolitain.

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alpha-numérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges interopérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les abonnés Orange France peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service clients ou le serveur vocal mis à leur disposition.

## Article 2 – Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

### 2.1 Mandat donné à Orange France

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange France, l'abonné donne mandat à Orange France pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'opérateur Orange France informe l'abonné des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

La résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 des présentes conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. L'abonné reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont l'abonné bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

### 2.2 Motifs d'inéligibilité

Orange France pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur ;
- demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée .

### 2.3 Processus de demande de portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que l'abonné doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès mobile d'Orange.

L'abonné qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur Orange France son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, l'abonné appelle, depuis son mobile dont le numéro fait l'objet du portage, le service clients ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un sms lui notifiant les informations nécessaires à sa demande ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. L'opérateur Orange France vérifie la capacité de l'abonné à demander la portabilité .

Puis, l'opérateur Orange France doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur Orange France afin de finaliser la demande de l'abonné.

2.3.2 Lors de la souscription au contrat d'abonnement et de la demande de portabilité, l'abonné dispose de la faculté de bénéficier d'un numéro « temporaire » attribué par Orange France, dans l'attente du portage effectif du numéro objet de la demande de portage.

Dans ce cas, l'abonnement au service Orange emporte l'usage :

- dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition de l'abonné par Orange France jusqu'à la date de portage ;
- dans un deuxième temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

2.3.3 Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau d'Orange France. L'abonné perd, le cas échéant, l'usage de son numéro « temporaire ». Il sera informé de cette évolution conformément aux dispositions de l'article 2.4.

2.3.4 Lorsque l'abonné choisit de souscrire un contrat d'abonnement sans bénéficier d'un numéro « temporaire », l'abonnement au service Orange comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

2.3.5 Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire Orange.

### 2.4 Date de portage

2.4.1 Le portage du numéro de l'abonné intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange France des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part .

L'abonné peut demander à Orange France un délai de portage supérieur à 10 jours sans que, toutefois, ce délai n'exécède 59 jours à compter de la demande.

2.4.2 L'abonné est informé de la date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre Orange par vente à distance soit en ligne sur le web soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept

(7) jours à réception du contrat signé par l'abonné, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

2.4.3 Orange France informe l'abonné sur le résultat de sa demande de portabilité par sms. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé. A J-1 de la date de portage, un sms sera également envoyé à l'abonné par Orange France pour l'informer de la prochaine réalisation du portage ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

2.4.4 Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures.

Il appartient à l'abonné de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient à l'abonné de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Mise à disposition de la carte sim par Orange France  
2.5.1 Orange France délivrera à l'abonné une carte sim suite à la souscription de son contrat d'abonnement mobile.

2.5.2 Souscription d'un contrat d'abonnement associé à un numéro « temporaire »

Lors de la souscription d'un abonnement avec numéro « temporaire », Orange France fournit à l'abonné une carte sim associée à un numéro « temporaire ». Ce numéro est mis à disposition de l'abonné par Orange France jusqu'à la date de portage visée à l'article 2.4 ci-dessus.

A ladite date de portage, le numéro, objet du portage, se substitue automatiquement au numéro temporaire.

2.5.3 Souscription d'un contrat d'abonnement sans numéro « temporaire »

Orange France fournit à l'abonné, à l'occasion de la souscription du contrat d'abonnement, une carte sim associée au numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Cette carte sim est active sur le réseau Orange à compter de la date du portage effectif de son numéro.

2.5.4 Il appartient à l'abonné de remplacer la carte sim fournie par l'opérateur donneur par celle que lui a remise Orange France.

### 2.6 Modification de la date de portage

L'abonné peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients d'Orange France au plus tard 3 (trois) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro.

Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes conditions spécifiques, sans que, toutefois, ce nouveau délai de portage n'exécède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

2.7 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de l'opérateur receveur

2.7.1 L'abonné, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Orange France qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

2.7.2 Orange France accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par l'abonné auprès du service clients Orange au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange France. L'abonné demeure, dans un tel cas,

engagé à l'égard d'Orange France au titre du contrat d'abonnement Orange qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

2.7.3 En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif de l'abonné pour toute la durée du contrat d'abonnement.

2.7.4 En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro « temporaire », Orange France met à disposition de l'abonné à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

2.7.5 L'abonné qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun conformément aux conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

## 2.8 Responsabilité de Orange France

2.8.1 Orange France demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre l'abonné et son précédent opérateur, l'opérateur donneur. Par conséquent, il appartient à l'abonné de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le portage du numéro mobile affecté à l'abonné.

2.8.2 La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables à l'abonné ou à son précédent opérateur qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à Orange France du numéro mobile mis à la disposition de l'abonné par son précédent opérateur.

## Article 3 – Portabilité sortante

### 3.1 Conditions de la portabilité sortante

3.1.1 L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à Orange France est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande de l'abonné; La demande de portage doit comporter le numéro mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ;
- le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Orange France ;
- le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

3.1.2 Si l'abonné satisfait aux conditions visées ci-dessus, Orange France donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

3.1.3 Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par l'abonné directement auprès de l'opérateur receveur.

Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat de l'abonné auprès de l'opérateur Orange France est de facto annulée.

### 3.2 Demande de portabilité sortante

3.2.1 L'abonné qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par Orange France vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès d'Orange France l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de

portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que l'abonné a souscrit auprès d'Orange France en ce qui concerne le numéro porté.

3.2.2 Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile objet de la demande de portabilité. L'abonné pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service clients Orange ou le serveur vocal d'informations Orange mis à sa disposition.

Le service clients Orange ou le serveur vocal d'informations Orange informe alors l'abonné :

- 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ;
- 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à Orange France.

Ces informations lui seront confirmées par SMS.

### 3.3 Date de portage

L'abonné a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro mobile. Le portage du numéro de l'abonné intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours, sauf demande expresse de l'abonné pour une date spécifique. Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part . L'abonné est informé de cette date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro par l'opérateur receveur.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance soit en ligne sur le web soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par l'abonné, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures.

Cette faculté pour l'abonné de demander le portage de son numéro auprès de l'opérateur receveur n'exonère pas l'abonné des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès d'Orange France au titre des contrats d'abonnement Orange. L'abonné reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

### 3.4 Conséquences du portage

3.4.1 La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant l'abonné à Orange France.

3.4.2 La résiliation du contrat de l'abonné auprès d'Orange France prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement .

L'abonné reste tenu des obligations qui le lient à Orange France, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont l'abonné bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès d'Orange France.

3.4.3 L'abonné qui a déjà effectué auprès du service clients Orange une demande de résiliation de son contrat d'abonnement sans demande de portabilité sortante peut effectuer une demande de portabilité sortante.

Toutefois, cette demande de portabilité sortante ne saurait intervenir au-delà du délai de 72 heures précédant la date de résiliation initialement prévue. Dans cette hypothèse, la première demande de résiliation est annulée, et est remplacée par une demande de résiliation associée à une demande de portabilité sortante.

Cette nouvelle demande de résiliation intervient alors dans le cadre de la procédure et conformément aux délais prévus à l'article 3.3 des présentes conditions spécifiques.

Il appartient à l'abonné de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à Orange France ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus.

Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient à l'abonné de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, l'abonné ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange concernant le numéro de mobile, objet de la portabilité. Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro mobile, objet de la portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

### 3.6 Informations relatives à la portabilité

L'abonné peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

## 3.7 RESPONSABILITE D'ORANGE FRANCE

3.7.1 Orange France demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre l'abonné et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient à l'abonné de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro mobile affecté par Orange France à l'abonné.

3.7.2 La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables à l'abonné ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

3.7.3 La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

## Article 4 – Informatiques et Libertés

Les informations relatives à l'abonné recueillies par Orange France dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (numéro de mobile, Relevé d'identité opérateur..) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'intérêt économique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros mobiles, et exploite une base centralisée des numéros mobiles portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros .

Les informations concernant l'abonné transmises par Orange France au Groupement d'intérêt économique EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients d'Orange France, ou par tout autre moyen indiqué par Orange France, en justifiant de son identité. Les modalités d'exercice de ce droit sont indiquées sur [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org)