



La sélection d'une langue déclenchera automatiquement la traduction du contenu de la page.

Français ▼

Téléphone fixe : dégroupage total

Vérfifié le 20 juin 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le dégroupage total vous permet de ne plus être abonné à Orange (ex-France Télécom, l'opérateur historique). Vous pouvez choisir un opérateur téléphonique concurrent. Vous pouvez généralement conserver votre numéro de téléphone, c'est ce qu'on appelle la *portabilité*. La demande de dégroupage est gérée par votre nouvel opérateur. C'est aussi lui qui gèrera les problèmes techniques.

De quoi s'agit-il ?

Une ligne téléphonique est dégroupée totalement lorsqu'elle est raccordée par un opérateur différent d'Orange.

Il peut vous offrir l'accès à la téléphonie fixe, à internet et à la télévision via un modem, souvent appelé *box*.

Lorsque vous passez au dégroupage total, vous avez un nouveau contrat de communications électroniques. Vous ne payerez plus l'abonnement auprès d'Orange.

Comment obtenir le dégroupage ?

Il vous suffit :

- de [résilier votre contrat \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486) auprès d'Orange (vérifiez auparavant vos conditions de résiliation, des frais peuvent s'appliquer),
- puis de souscrire une offre auprès d'un opérateur autre qu'Orange. Des frais de réouverture de ligne peuvent être demandés.

C'est votre nouvel opérateur qui se charge de commander le dégroupage de votre ligne auprès d'Orange. Vous recevez, dans le même temps, les équipements nécessaires au fonctionnement de votre ligne (modem, décodeur...).

Vous pouvez normalement [conserver votre numéro de téléphone fixe \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23783\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23783) : c'est ce qu'on appelle la *portabilité*.

A noter : le passage en dégroupage total entraîne une coupure de la ligne pouvant durer plusieurs jours. Vous n'aurez plus accès au téléphone fixe et à internet.

En cas de problème technique

Vous devez contacter l'opérateur qui a dégroupé votre ligne et non Orange. Si le problème vient d'une installation gérée par Orange, c'est l'opérateur qui a dégroupé votre ligne qui transmettra votre demande.

Textes de référence

- [Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226657&cidTexte=LEGITEXT000006069565) (https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000032226657&cidTexte=LEGITEXT000006069565)
Résiliation d'un contrat avec durée d'engagement

Pour en savoir plus

- [Déménagement : que faire pour avoir accès à internet dans mon nouveau logement ?](https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/demenagement-que-faire-pour-avoir-un-acces-a-internet-dans-mon-nouveau-logement.html) (https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/demenagement-que-faire-pour-avoir-un-acces-a-internet-dans-mon-nouveau-logement.html)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
- [Le dégroupage](https://www.telecom-infoconso.fr/le-degroupage/) (https://www.telecom-infoconso.fr/le-degroupage/)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)