



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

Français ▼

Téléphone fixe : choisir le dégroupage partiel ou total

Vérfié le 15 mars 2021 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Si vous restez chez Orange pour votre abonnement de téléphone fixe et que vous prenez un autre opérateur pour internet à votre domicile, l'opération s'appelle un *dégroupage partiel*. Vous avez alors 2 abonnements (2 opérateurs différents). Si vous quittez Orange et prenez un autre opérateur pour votre téléphone fixe et pour internet, alors il s'agit de *dégroupage total*. Vous payez un seul abonnement, celui du nouvel opérateur.

Le dégroupage est une opération technique qui consiste à un opérateur autre qu'Orange de gérer vos communications de téléphone fixe et d'internet.

Il peut être total ou partiel.

- **Dégroupage total** : vous n'avez plus qu'un seul abonnement auprès d'un nouvel opérateur (autre qu'Orange) pour le téléphone fixe et pour internet à votre domicile (et pour la télévision selon votre choix). L'opérateur doit vous fournir une box (ou un modem). Votre téléphone fixe est relié à la box internet.
- **Dégroupage partiel** : vous restez chez Orange pour votre téléphone fixe, mais vous prenez un abonnement chez un autre opérateur pour internet à votre domicile. Vous payez 2 abonnements différents. Le nouvel opérateur doit vous fournir une box pour internet (et pour la télévision selon votre choix). Votre téléphone fixe n'est pas relié à internet.

Dégroupage total

Caractéristiques du dégroupage total

Vous choisissez de quitter l'opérateur Orange pour votre abonnement de téléphone fixe.

Vous prenez un nouvel opérateur pour gérer votre téléphone fixe et internet à votre domicile (et pour la télévision selon votre choix).

Vous payez un abonnement auprès d'un seul opérateur (autre qu'Orange).

L'opérateur doit vous fournir une box (ou un modem).

Votre téléphone fixe est relié à la box internet.

Les frais de dégroupage qui vous sont facturés s'élèvent à environ 60 €.

Comment obtenir le dégroupage total ?

Vous devez faire les 2 démarches suivantes :

1. **Résilier votre contrat** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>) auprès d'Orange
2. Prendre un abonnement auprès d'autre opérateur (Bouygues, SFR, Free, etc.)

⚠ Attention : seul Orange permet d'avoir un abonnement avec seulement le téléphone fixe sans internet.

C'est votre nouvel opérateur qui se charge de demander le dégroupage de votre ligne auprès d'Orange.

Il doit vous donner les équipements nécessaires au fonctionnement de votre ligne : box ou modem, éventuellement un décodeur pour la télévision, câbles de branchement, etc.

Vous **conservez votre numéro de téléphone fixe** (<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 pendant ce délai.


Comment savoir si vous êtes en zone dégroupée ou non ?

Une zone dite "dégroupée" est une zone géographique où les opérateurs autres qu'Orange ont accès librement à la téléphonie fixe.

Chaque opérateur, sur son site internet ou par téléphone, peut vous dire si vous êtes situé en zone dégroupée.

Vous pouvez aussi transmettre votre demande par mail à l'Arcep :

Où s'adresser ?

- [Autorité de régulation des communications électroniques et des postes \(Arcep\)](https://www.arcep.fr/nous-contacter.html)  (<https://www.arcep.fr/nous-contacter.html>)

▲ Attention : si votre habitation est située en zone "non dégroupée" et que vous choisissez quand même un opérateur autre qu'Orange, votre connexion internet risque d'être plus lente et le coût de l'abonnement plus élevé.

En cas de problème technique

Vous devez contacter votre nouvel opérateur, celui qui a dégroupé votre ligne et non Orange, même si le problème vient d'une installation gérée par Orange.

En cas de déménagement

Si la ligne téléphonique a été fermée depuis plus de 6 mois, ou si vous emménagez dans un logement neuf, vous devez demander l'ouverture d'une ligne.

Vous devez demander l'ouverture d'une ligne à votre nouvel opérateur (autre qu'Orange), c'est lui qui s'en charge.

Dégroupage partiel

Caractéristiques du dégroupage partiel

Vous restez chez Orange pour votre téléphone fixe.

Vous payez votre facture de téléphone fixe chez Orange.


Votre connexion internet à votre domicile (et l'accès à la télévision selon votre option) est gérée par un opérateur autre qu'Orange (Bouygues, SFR, Free, etc.).

Vous payez donc 2 abonnements chez 2 opérateurs différents.

Le nouvel opérateur doit vous fournir une box pour internet.

Votre téléphone fixe n'est pas relié à internet. Vous conservez votre numéro de téléphone fixe (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F23783>).

Les frais de dégroupage qui vous sont facturés s'élèvent à environ 50 €.

 **A noter :** vous pouvez bénéficier d'une réduction sociale (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1337>) sur votre abonnement téléphonique à Orange.

Comment obtenir le dégroupage partiel ?

Vous devez prendre un abonnement pour internet à votre domicile chez un opérateur autre qu'Orange.

Ce nouvel opérateur fait lui-même la demande de dégroupage auprès d'Orange.

Comment savoir si vous êtes en zone dégroupée ou non ?

Une zone dite "dégroupée" est une zone géographique où les opérateurs autres qu'Orange ont accès librement à la téléphonie fixe.

Chaque opérateur, sur son site internet ou par téléphone, peut vous dire si vous êtes situé en zone dégroupée.

Vous pouvez aussi transmettre votre demande par mail à l'Arcep :

Où s'adresser ?

- [Autorité de régulation des communications électroniques et des postes \(Arcep\)](https://www.arcep.fr/nous-contacter.html)  (<https://www.arcep.fr/nous-contacter.html>)

▲ Attention : si votre habitation est située en zone "non dégroupée" et que vous choisissez quand même un opérateur autre qu'Orange, votre connexion internet risque d'être plus lente et le coût de l'abonnement plus élevé.

En cas de problème technique

Le service à contacter dépend de l'origine du problème.

- Pour les problèmes concernant votre ligne téléphonique fixe, vous devez vous adresser **à Orange**.
- Pour les problèmes concernant votre connexion internet ou la télévision, vous devez vous adresser **à l'autre opérateur**. Celui-ci est également responsable des filtres installés sur vos prises téléphoniques.
- Si la panne entraîne une incapacité totale d'accès au téléphone et à internet, vous devez contacter d'abord Orange pour rétablir la ligne téléphonique, puis l'autre opérateur pour rétablir la connexion internet.

En cas de déménagement

Vous devez d'abord vous renseigner auprès de votre nouvel opérateur pour connaître les informations suivantes :

- Durée de votre abonnement, éventuels frais de résiliation, etc.
- Capacité de l'opérateur à fournir internet dans votre nouveau logement, si vous souhaitez conserver le même opérateur

Vous devez ensuite résilier votre abonnement téléphonique chez Orange.

Cette résiliation entraîne automatiquement la fin de votre accès à internet chez l'opérateur concurrent que vous avez choisi.

Pour **résilier** (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>), vous devez adresser à Orange une lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous pouvez utiliser un modèle :

Résilier son contrat de communications (internet, téléphonie, télévision) pour un motif légitime

Institut national de la consommation (INC)

Accéder au
modèle de document ↗

(<https://www.inc-conso.fr/content/vous-souhaitez-resilier-votre-abonnement-telephonique-ou-daccés-internet-pour-motif-legiti-0>)

Textes de loi et références

- Code des postes et des communications électroniques : article L32 ↗ (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006070987/LEGISCTA000006150658/#LEGIARTI000033219763)
Définition du dégroupage (boucle locale)
- Code des postes et des communications électroniques : article D308 ↗ (https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000025703533)
Obligations des opérateurs concernant le dégroupage (boucle locale)
- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42 ↗ (<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/>)
Résiliation d'un contrat avec durée d'engagement

Services en ligne et formulaires

- Résilier son contrat de communications (internet, téléphonie, télévision) pour un motif légitime (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R18423>)
Modèle de document

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>)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
- Le dégroupage ↗ (<https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-reseaux-fixes/le-degroupage-de-la-boucle-locale.html>)
Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires

- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- legifrance.gouv.fr
- gouvernement.fr
- data.gouv.fr

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0