

DEMANDE DE PORTABILITE

Régie Municipale d'Electricité et de Télédistribution

10 rue Emile Zola 57 525 TALANGE

☎ 03 87 70 29 83 – FAX : 03 87 71 59 58

SIRET 408 595 114 00013 CODE APE 401Z

N° TVA : FR 40 408 595 114

I Qu'est-ce que la portabilité ?

C'est la possibilité pour un client d'un opérateur fixe (France Télécom, SFR, Free...) de conserver son numéro de téléphone (attribué par France Télécom ou un autre opérateur) s'il change d'opérateur fixe. Vous pouvez ainsi souscrire à une offre de Téléphonie auprès d' Energies & Services et conserver votre numéro de téléphone, sous réserve de faisabilité technique.

Au cas où votre logement est sous alarme testée par appels téléphoniques ou si vous disposez d'un fax, **Energies & Services ne garantit pas le fonctionnement de votre alarme ou de votre fax.**

Vous devez prendre contact avec la société qui a installé votre alarme afin de vérifier que votre alarme fonctionne sur le réseau câblé.

Pour tout renseignement, nous vous invitons à contacter le Département Commercial au 03.87 70 29 83 du lundi au vendredi de 8H30 à 12H et de 13H30 à 16H (18h le jeudi).

II A qui faire la demande de portabilité ?

Energies & Services prend en charge votre demande. Ainsi, lors de la souscription de votre contrat Téléphonie auprès de Energies & Services, vous devez préciser si vous faites le choix de la portabilité. Vous ne devez absolument pas résilier votre abonnement (téléphonie ou triple play auprès de votre opérateur) car la portabilité ne serait plus possible. Dès que vous avez confirmation que la portabilité est effective (cf ci-après et schémas), nous vous invitons à confirmer votre résiliation de votre abonnement triple play voire de l'ensemble de vos autres abonnements auprès de votre précédent opérateur en renvoyant votre box et les équipements liés à cette dernière.

La demande de portabilité entraîne la résiliation de votre abonnement téléphone auprès de votre opérateur initial.

La demande de portabilité doit se faire d'après les coordonnées « Nom-Prénom-Adresse de localisation de votre abonnement téléphone » figurant sur la facture émise par votre opérateur actuel. Il est très important de nous fournir une photocopie d'une de vos factures lors de la souscription de la portabilité. De plus, pour les clients Free, nous avons besoin de connaître le numéro RIO :

http://www.free.fr/adsl/index.html/moncompte/téléphone/afficher_monRIO .

Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à prendre contact avec le service clientèle au 03.87.70.29.83 du lundi au vendredi de 8H30 à 12H et de 13H30 à 16H (18h le jeudi).

III Que se passe-t-il une fois que vous avez demandé la portabilité à Energies & Services ?

Energies & Services fait la demande de portabilité.

Le délai de validation de votre demande est d'environ 4 semaines.

Dès la remise de votre modem Internet-Téléphonie par Energies & Services et connexion de votre téléphone sur la ligne 1 de ce modem, vous pouvez passer des appels. Ces derniers seront facturés conformément au type d'abonnement que vous avez souscrit auprès d'Energies & Services.

Il est nécessaire pour recevoir des appels entrants (appels que vous recevez) de laisser un téléphone relié à une prise téléphonique France Telecom ou sur votre Box ADSL. Et cela tant que la portabilité de votre numéro de téléphone est en cours. Cf schémas ci-après.

Au cas où une deuxième demande s'avérerait nécessaire, le nouveau délai quel que soit votre cas initial serait d'environ 3 semaines à partir de cette nouvelle demande.

Il n'est pas nécessaire de prendre contact avec Energies & Services pour savoir où en est votre demande. En effet, si nous ne prenons pas contact c'est que votre demande aura été accordée.

NB : Le jour où la portabilité est effective, une coupure peut se produire et cela jusqu'à environ 12 heures. Par conséquent, vous ne recevez pas d'appels entrants ni sur votre ligne Energies & Services ni sur votre ligne France Telecom ou sur votre Box ADSL pendant ce laps de temps.

IV Comment savez-vous que votre demande de portabilité est acceptée ?

Votre demande de portabilité est acceptée le jour où :

- vous n'avez plus de tonalité sur votre téléphone relié à une prise téléphonique France Telecom ou sur votre Box ADSL.
- vous ne recevez plus d'appels entrants sur votre téléphone resté relié à une prise téléphonique France Telecom ou sur votre Box ADSL.
- vos appels entrants arrivent sur votre téléphone connecté à votre modem Internet-Téléphonie.

Vous serez alors facturé du montant correspondant à la demande de portabilité. Ce montant figure sur votre contrat d'abonnement à la Téléphonie.

NB : pensez à confirmer votre résiliation auprès de votre précédent opérateur et à renvoyer en même temps tout le matériel (box, câbles.....).

**VOUS AVEZ UN SEUL TÉLÉPHONE
et vous êtes chez France Télécom**

TANT QUE VOTRE NUMÉRO N'EST PAS PORTÉ

- Pour recevoir des appels

Vous branchez votre téléphone sur la ligne France Telecom



- Pour passer vos appels en utilisant votre abonnement Energies & Services

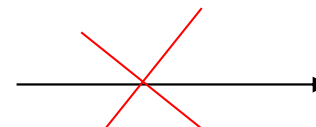
Vous débranchez votre téléphone de la ligne France Telecom, vous le branchez sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.



VOTRE NUMÉRO EST PORTÉ (vous n'avez plus de tonalité sur votre téléphone relié à une prise France Telecom)

- Pour recevoir et passer des appels

Vous débranchez votre téléphone sur la ligne France Telecom



Vous branchez votre téléphone sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.



**VOUS AVEZ PLUSIEURS TÉLÉPHONES
et vous êtes chez France Télécom**

TANT QUE VOTRE NUMÉRO N'EST PAS PORTÉ

- Pour recevoir des appels

Vous gardez un de vos téléphones sur la ligne France Telecom



- Pour passer vos appels en utilisant votre abonnement Energies & Services

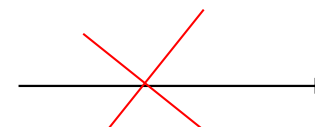
Vous branchez votre deuxième téléphone sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.



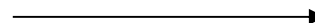
VOTRE NUMÉRO EST PORTÉ

- Pour recevoir et passer des appels

Vous débranchez le téléphone relié à la prise France Telecom



Vous laissez votre deuxième téléphone sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.



VOUS AVEZ UN SEUL TÉLÉPHONE
et vous êtes sur une BOX abonnement ADSL (type Free, SFR,...)

TANT QUE VOTRE NUMÉRO N'EST PAS PORTÉ

- Pour recevoir des appels

Vous branchez votre téléphone sur la ligne de votre Box



- Pour passer vos appels en utilisant votre abonnement Energies & Services

Vous débranchez votre téléphone de la ligne de votre Box, vous le branchez sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.



VOTRE NUMÉRO EST PORTÉ (vous n'avez plus de tonalité sur votre téléphone relié à votre Box)

- Pour recevoir et passer des appels

Vous débranchez le téléphone de votre Box



Vous branchez votre téléphone sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.

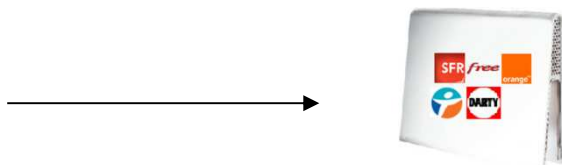


**VOUS AVEZ PLUSIEURS TÉLÉPHONES
et vous êtes sur une BOX abonnement ADSL (type Free, SFR,...)**

TANT QUE VOTRE NUMÉRO N'EST PAS PORTÉ

- Pour recevoir des appels

Vous gardez un de vos téléphones sur la ligne de votre Box



- Pour passer vos appels en utilisant votre abonnement Energies & Services

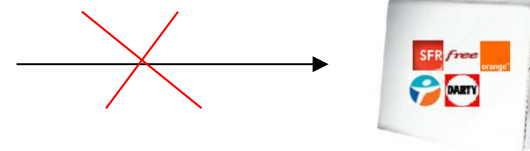
Vous branchez votre deuxième téléphone sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.



VOTRE NUMÉRO EST PORTÉ

- Pour recevoir et passer des appels

Vous débranchez le téléphone relié sur votre Box



Vous laissez votre deuxième téléphone sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1.

