



## **LA DEMANDE DE PORTABILITE**

### **I Qu'est-ce que la portabilité ?**

C'est la possibilité pour un client d'un opérateur fixe (Orange, SFR, Free...) de conserver son numéro de téléphone (attribué par Orange ou un autre opérateur) lors d'un changement d'opérateur téléphonique pour sa ligne fixe. Vous pouvez ainsi souscrire à une offre de Téléphonie auprès de Vialis 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, **Vialis 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 notre assistance technique au 09 73 01 02 03 du lundi au samedi de 8h à 21h : en dehors de ces horaires, répondeur relevé par l'équipe d'astreinte.

### **II A qui faire la demande de portabilité ?**

**Vialis prend en charge votre demande.** Ainsi, lors de la souscription de votre contrat Téléphonie auprès de Vialis, 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 ancien 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 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, nous avons besoin de connaître le numéro RIO (identifiant unique de 12 caractères attribué à chaque numéro de téléphone) associé à votre ligne téléphonique. Pour obtenir ce numéro, vous devez avant de souscrire auprès de Vialis appeler le

3179 (numéro gratuit) depuis la ligne fixe concernée par la demande de portabilité et choisir la réception du RIO par courrier.

Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à prendre contact avec le Département Commercial au 03 89 24 60 40 du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.

### **III Que se passe-t-il une fois que vous avez demandé la portabilité à Vialis ?**

Vialis fait la demande de portabilité.

Le délai de validation de votre demande est de neuf (9) jours incluant le traitement de votre demande par Vialis et la réalisation effective de la portabilité de votre numéro.

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

**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 relance de demande de portage s'avérerait nécessaire, le nouveau délai quel que soit votre cas initial sera environ de deux (2) semaines à compter de cette nouvelle demande.

**Il n'est pas nécessaire de prendre contact avec Vialis pour savoir où en est votre demande initiale.** 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 Vialis 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 Vialis.

Vous serez alors éventuellement 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

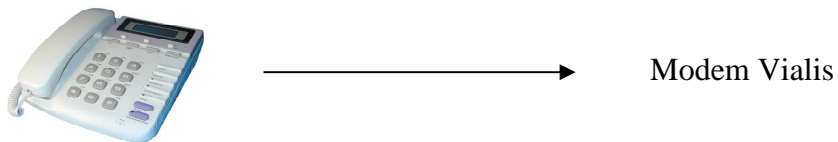
- Pour recevoir des appels

Vous branchez votre téléphone sur la ligne France Telecom



- Pour passer vos appels en utilisant votre abonnement Vialis

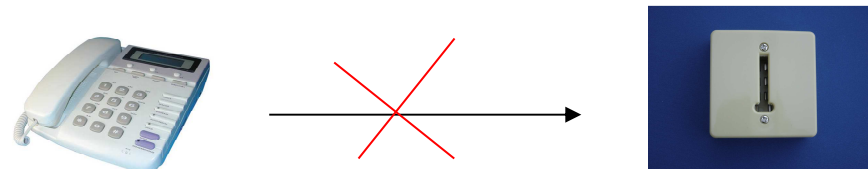
Vous débranchez votre téléphone de la ligne France Telecom, vous le branchez sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1



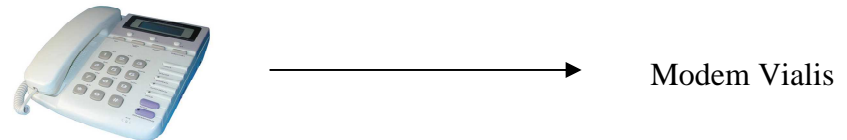
VOTRE NUMÉRO EST PORTÉ (vous n'avez plus de tonalité sur votre téléphone relié à une prise France Telecom)

- 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



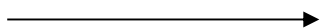


**VOUS AVEZ PLUSIEURS TÉLÉPHONES  
et vous êtes chez France Télécom**

**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 Vialis

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

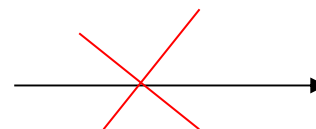


Modem Vialis

**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



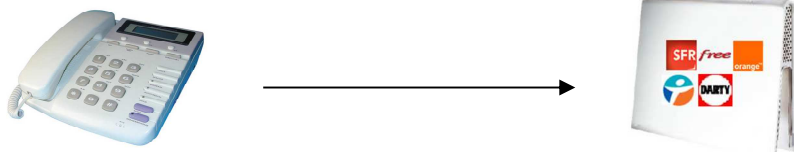
Modem Vialis

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

**TANT QUE VOTRE NUMÉRO N'EST PAS PORTÉ**

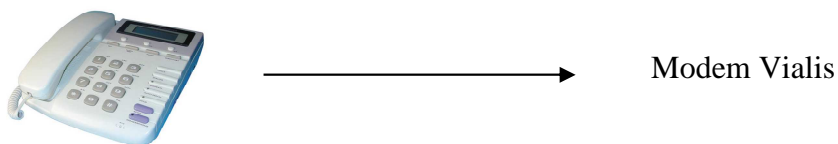
- Pour recevoir des appels

Vous branchez votre téléphone sur la ligne de votre Box



- Pour passer vos appels en utilisant votre abonnement Vialis

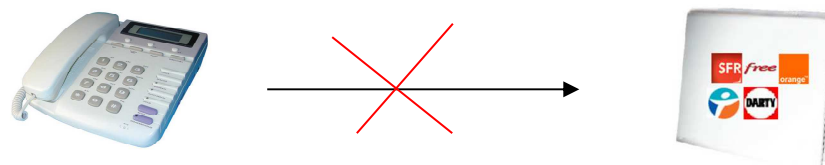
Vous débranchez votre téléphone de la ligne de votre Box, vous le branchez sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1



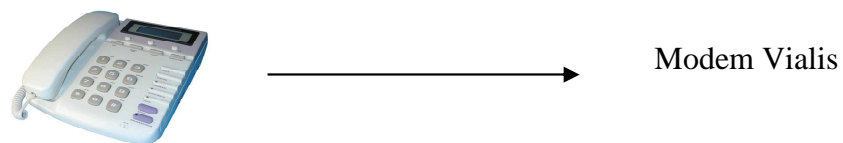
**VOTRE NUMÉRO EST PORTÉ (vous n'avez plus de tonalité sur votre téléphone relié à votre Box)**

- 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**

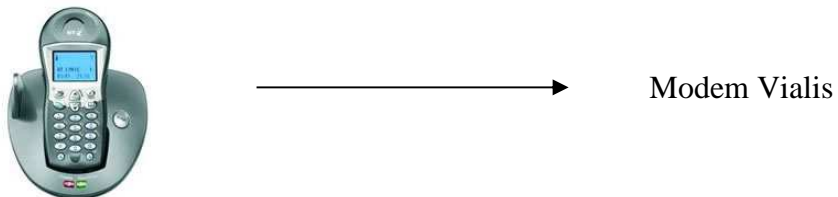
- Pour recevoir des appels

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



- Pour passer vos appels en utilisant votre abonnement Vialis

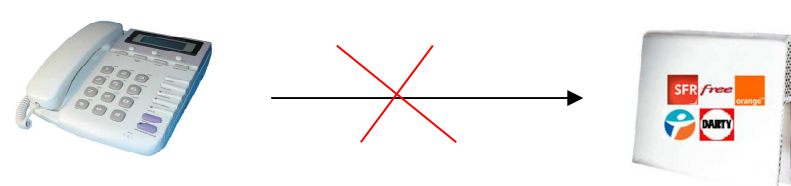
Vous branchez votre deuxième téléphone sur le modem Internet-Téléphonie Ligne 1



**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

