

Comment soumettre une demande de portabilité pour un ou plusieurs numéros locaux :

Veillez remplir les sections sur le consentement ainsi que la page lettre d'autorisation (LOA) et nous faire parvenir toutes les pages par courriel à port@rntelecom.net . Si vous avez plus de 10 numéros locaux relié au même compte, veuillez utiliser plusieurs pages LOA.

Points à vérifier AVANT de procéder:

- Si votre service Internet est jumelé à votre service téléphonique (donc sur la même facture), vous devez contacter votre fournisseur et demander à faire installer une ligne sèche pour éviter le débranchement de votre service Internet lorsque la procédure sera complétée.
EXEMPLE : Il arrive parfois que le service internet passe par la même ligne que le télécopieur, donc une fois la ligne du télécopieur ou ligne maître transférée, l'internet ne fonctionne plus.
- Si vous avez aussi des numéros sans-frais associés à un ou plusieurs numéros locaux, assurez-vous de faire la demande de portabilité pour les numéros sans-frais AVANT de faire la demande pour les numéros locaux.

Veillez noter les points importants suivant lorsque vous procédez:

- Tous les numéros soumis dans une demande doivent provenir du même fournisseur de service (sur la même facture).
- Chaque numéro inscrit sur la facture doit être indiqué dans le LOA avec l'action à appliquer à chacun (transférer, déconnecter, ...)
- L'adresse à indiquer doit être l'adresse où le service est livré et non l'adresse de facturation. Attention: il est possible que le service soit livré ailleurs que l'adresse indiquée sur votre facture.
- Une facture datée de moins de 25 jours est requise pour soumettre une demande de portabilité.
- Assurez-vous de nous fournir au minimum les pages de la facture nécessaires pour y voir l'information:
 - Titulaire du compte (nom et adresse)
 - Tous les numéros de téléphone associés au compte.
- Si vous disposez déjà d'un service de téléphonie IP et que votre fournisseur n'émet pas de factures, veuillez nous fournir une capture d'écran de vos informations au compte ou une lettre de leur part avec l'en-tête de l'entreprise du fournisseur.

Une fois la portabilité complétée, il est de la responsabilité du client de s'assurer que son fournisseur de service précédent ne facture plus les numéros transférés et déconnectés.

Comment éviter que votre demande de portabilité locale soit rejetée :

1. Avant de nous faire parvenir vos documents, vérifiez que l'adresse sur le LOA est bien l'adresse où le service est livré / installé. Cette adresse peut parfois être différente de l'adresse de facturation.
2. Assurez-vous que les renseignements fournis sont ceux dont votre fournisseur actuel dispose dans leur dossier. Nom de compagnie, nom, adresse, code postal, etc...
3. Assurez-vous que vous nous fournissez bien votre facture la plus récente. La facture doit être datée de moins de 25 jours.

Voici les raisons de rejet d'une demande de portabilité:

- Mauvais nom ou nom de compagnie
- Mauvaise adresse
- Revendeur manquant
- Mauvais revendeur
- Mauvais numéro de compte
- Numéro déconnecté
- Autres services rattachés

Notre objectif est que toutes les demandes de portabilité soient acceptées dès la première demande et qu'il n'y ait donc aucune raison pour que la demande soit rejetée.