

## Personnes physiques

|                                       | J'ai porté 1 numéro mobile   | J'ai porté 1 numéro d'une ligne téléphonique fixe ou tous les numéros d'un raccordement ISDN de base   | J'ai porté plusieurs numéros mobiles (***)<br>(ces numéros doivent toutefois être enregistrés au même nom)   |
|---------------------------------------|--|--|--|
| Quand ai-je droit à une compensation? | <p>J'ai signalé que je souhaitais que mon numéro soit porté immédiatement:</p> <p>Vous avez droit à une compensation si le portage du numéro n'a pas été réalisé dans le délai de 1 jour ouvrable (*) après la date d'<b>envoi</b> de la demande de validation (**) par votre nouvel opérateur</p> | <p>J'ai signalé que je souhaitais que mon/mes numéro(s) soi(en)t porté(s) immédiatement:</p> <p>Vous avez droit à une compensation si le portage du numéro n'a pas été réalisé dans le délai de 1 jour ouvrable (*) après la date d'installation et d'activation de votre ligne téléphonique</p>     | <p>J'ai signalé que je souhaitais que mes numéros soient portés immédiatement:</p> <p>Vous avez droit à une compensation si le portage du numéro n'a pas été réalisé dans le délai de 1 jour ouvrable (*) après la <b>réception</b> de la validation de la demande de portage par votre nouvel opérateur (***)</p> |
|                                       | <p>J'ai signalé que je souhaitais que mon numéro soit porté à une date spécifique:</p> <p>Vous avez droit à une compensation si le portage du numéro n'a pas été réalisé dans le délai de 1 jour ouvrable après la date convenue entre vous et votre opérateur</p>                                 | <p>J'ai signalé que je souhaitais que mon/mes numéro(s) soi(en)t porté(s) à une date spécifique:</p> <p>Vous avez droit à une compensation si le portage du numéro n'a pas été réalisé dans le délai de 1 jour ouvrable après la date d'installation et d'activation de votre ligne téléphonique</p> | <p>J'ai signalé que je souhaitais que mes numéros soient portés à une date spécifique:</p> <p>Vous avez droit à une compensation si le portage du numéro n'a pas été réalisé dans le délai de 1 jour ouvrable après la date convenue entre vous et votre opérateur</p>   |
| Montant de la compensation financière | 3 euros par jour de retard pour le numéro porté  | 3 euros par jour de retard par numéro porté  | 5 euros par jour de retard et par numéro porté   |
| Exemple 1                             | <p>J'ai acheté une carte prépayée d'un nouvel opérateur le mardi 3 septembre à 16 heures.</p> <p>J'ai demandé le portage <b>immédiat</b> du numéro.</p>  | <p>J'ai souscrit à un abonnement auprès de mon nouvel opérateur fixe le lundi 2 septembre (jour ouvrable).</p> <p>J'ai demandé de <b>porter</b> mon <b>numéro</b> existant (par ex.: 050 38 78 99) <b>le plus rapidement possible</b> et d'installer une</p>   | <p>J'ai souscrit à un abonnement pour 2 numéros mobiles le mardi 3 septembre à 16 heures.</p> <p>J'ai demandé le portage <b>immédiat</b> des deux numéros.</p>   |

|                         |  |  |  |
|-------------------------|--|--|--|
|                         | <p>Le portage a été réalisé le jeudi 5 septembre à 9 heures.</p> <p><b>Situation 1:</b> <i>Mon nouvel opérateur a envoyé la demande de validation le mercredi 4 septembre</i></p> <p>Je n'ai pas droit à une compensation</p> <p><b>Situation 2:</b> <i>Mon nouvel opérateur a encore envoyé la demande de validation le jour même, c'est-à-dire le 3 septembre donc</i></p> <p>J'ai droit à une compensation de 3 euros.</p>  | <p>nouvelle ligne téléphonique.</p> <p>Il a été convenu avec mon fournisseur que la ligne serait installée le lundi 30 septembre (jour ouvrable).</p> <p><b>Situation 1:</b> <i>Mon numéro a été porté et ma ligne téléphonique a été activée le mardi 1er octobre à 12 heures</i></p> <p>Je n'ai pas droit à une compensation.</p> <p><b>Situation 2:</b> <i>Mon numéro a été porté et ma ligne téléphonique a été activée le mercredi 2 octobre à 19 heures</i></p> <p>J'ai droit à une compensation de 2*3 euros = 6 euros.</p>   | <p>Le portage a été réalisé le jeudi 5 septembre à 9 heures.</p> <p><b>Situation 1:</b> <i>Mon nouvel opérateur a reçu la validation le mercredi 4 septembre</i></p> <p>Je n'ai pas droit à une compensation.</p> <p><b>Situation 2:</b> <i>Mon nouvel opérateur a encore reçu la validation le jour même, c'est-à-dire le 3 septembre donc</i></p> <p>J'ai droit à une compensation de 2*5 euros = 10 euros.</p>  |
| <p><b>Exemple 2</b></p> | <p>J'ai conclu le mardi 10 septembre un contrat pour un abonnement mobile.</p> <p>Il est convenu avec le vendeur que ma nouvelle carte SIM serait mise en service <b>le samedi suivant</b>, 14 septembre.</p> <p><b>Situation 1:</b> <i>Mon numéro a été porté le lundi 16 septembre avant 17 heures</i></p> <p>Je n'ai pas droit à une compensation.</p> <p><b>Situation 2:</b> <i>Le numéro a été porté le 18 septembre à 18 heures.</i></p> <p>J'ai droit à une compensation de 3*3</p> | <p>J'ai acheté un crédit d'appel auprès de mon nouvel opérateur fixe le lundi 2 septembre (jour ouvrable).</p> <p>J'ai demandé de porter mon numéro existant (par ex.: 050 38 78 99) et d'activer une nouvelle ligne téléphonique <b>le jour où mon contrat se termine chez mon ancien opérateur</b>, à savoir le samedi 28 septembre.</p> <p><b>Situation 1:</b> <i>Mon numéro a été porté le lundi 30 septembre (jour ouvrable) à 12 heures</i></p> <p>Je n'ai pas droit à une compensation.</p> <p><b>Situation 2:</b> <i>Mon numéro a été porté le mardi 1er octobre à 19 heures</i></p> <p>J'ai droit à une compensation de 3*3 euros</p> | <p>J'ai souscrit à un abonnement pour 2 numéros mobiles le mardi 3 septembre à 16 heures.</p> <p>J'ai demandé de porter les deux numéros à la <b>date à laquelle mon contrat se termine chez mon ancien opérateur</b>, à savoir le samedi 7 septembre.</p> <p><b>Situation 1:</b> <i>Mes 2 numéros ont été portés le lundi 9 septembre à 10 heures</i></p> <p>Je n'ai pas droit à une compensation.</p> <p><b>Situation 2:</b> <i>Mes 2 numéros ont été portés le jeudi 12 septembre à 11 heures</i></p> <p>J'ai droit à une compensation de</p> |

|                  | euros = 9 euros.   | = 9 euros. | 2*4*5 euros = 40 euros. |
|------------------|--|------------|-------------------------|
| <b>Exemple 3</b> | <p>Le mardi 10 septembre, j'ai conclu par téléphone un contrat pour un abonnement mobile.</p> <p>Quelques jours plus tard, je reçois via La Poste ma nouvelle carte SIM avec l'indication que la carte SIM sera activée le lundi 16 septembre.</p> <p><b>Situation 1:</b> <i>Mon numéro a été porté le mardi 17 septembre avant 17 heures</i><br/>Je n'ai pas droit à une compensation.</p> <p><b>Situation 2:</b> <i>Le numéro a été porté le 19 septembre à 18 heures.</i><br/>J'ai droit à une compensation de 3*3 euros = 9 euros.</p> |            |                         |

Si votre situation ne correspond pas à l'une des situations décrites ci-dessus, vous pouvez prendre contact avec le Service Gestion de la numérotation de l'IBPT (y relier l'adresse e-mail [numerotation@ibpt.be](mailto:numerotation@ibpt.be)) pour de plus amples explications.

(\*) Qu'est-ce qu'un jour ouvrable?

Un jour ouvrable est chaque jour du lundi au vendredi de 9 heures du matin à 16h59 le soir, à l'exception des jours fériés légaux

(\*\*) Qu'est-ce qu'une demande de validation?

La demande que votre nouvel opérateur doit transmettre par voie électronique à votre ancien opérateur pour démarrer le processus de portage de numéro

(\*\*\*) Qu'entend-on par validation de la demande de portage de numéro?

La confirmation par votre ancien opérateur que le numéro dont le portage est demandé remplit toutes les conditions pour pouvoir être porté, par exemple: confirmation que le numéro est actif sur son réseau, que le numéro de carte SIM sur la demande est correcte, etc.

(\*\*\*\*) Plusieurs numéros mobiles peuvent également être répartis sur plusieurs portages de numéros simples, éventuellement à des dates différentes.