



Perte portabilité numéro par Bouygues telecom

Par **bastide06**, le **05/10/2014** à **10:39**

Bonjour,
Suite à une résiliation inattendue de mon contrat ADSL téléphonie TV, de la part de Bouygues Telecom (une erreur de leur part) la portabilité de mon numéro fixe a été perdue. Or cette ligne fixe existe depuis 20 ans, et elle est liée à notre activité de maison d'hôtes, donc apparaît sur des guides papiers, internet que nous payons tous les ans. Nous ne pouvons pas nous permettre de perdre cette ligne que beaucoup de nos anciens clients ont, qui apparaît sur internet et sur notre site web. En changer engendrerait des coûts et une perte de visibilité. De plus, depuis cette résiliation que nous n'avons pas demandé (si bien que Bouygues a entrepris immédiatement un réabonnement, que nous n'avons pas demandé non plus), cette ligne fixe n'existe plus, donc nous ne recevons plus aucun appel pour réservation, et nos clients ne peuvent plus nous joindre.
J'ai envoyé un courrier au service consommateur j'attends la réponse, mais pouvez vous me dire les démarches à faire pour récupérer cette ligne et si cela n'est pas possible obtenir réparation de la part de Bouygues ?
Merci beaucoup.

Par **moisse**, le **05/10/2014** à **16:41**

Bonjour,
Si vous avez signé un contrat "pro" voir l'article 8.3 des CG qui limite des dommages dus par BT à un certain montant en relation avec la facturation passée.
Je ne puis vous indiquer une démarche efficace pour récupérer l'ancien numéro, j'ai tenté l'opération avec FT l'opérateur historique sur un de mes anciens numéros dont l'abonnement "particulier" fut résilié par erreur de leur part, puis avec un FAI l'entreprise "libre" pour la reprise d'un numéro de l'ancien résident.
En vain.

Par **bastide06**, le **05/10/2014** à **17:58**

Bonjour,rnrnNous avons chez eux un forfait particulier et non pro.rnFrance Telecom ne nous trouve pas et nous dise qu'il faut passer via Bouygues telecom de toute façon.rnMerci pour votre réponse

Par **moisse**, le **05/10/2014** à **18:39**

Hélas pour vous, rnvous ne pouvez revendiquer un préjudice commercial avec un abonnement de particulier.rnEn effet les dommages doivent être prévisibles à la conclusion du contrat.rnC'est toujours pareil, on croit économique de se faire passer pour un particulier, puis on déchante en cas de sinistre. C'est ainsi que les grands distributeurs distinguent, en matière de vente d'ordinateurs par exemple, l'activité de l'acheteur pour faire jouer ou non la garantie.

Par **bastide06**, le **06/10/2014** à **09:27**

En fait concrètement, cet abonnement particulier, à la base c'est bouygues qui nous la fourgué enfin Darty... sans vraiment nous demander... nous étions chez darty, et comme nous rencontrons des difficultés avec le réseau, il nous ont balancé chez bbox, comme ça sans demande... depuis le début, ils font ce qu'ils veulent sans se poser de questions sur les conséquences... en tout cas compte pro ou pas, ils ont résilié cette ligne et perdu la portabilité sans qu'on intervienne, considérant qu'ils sont fautifs, j'espère juste qu'ils se bougeront à récupérer ma ligne, c'est le plus important pour mon activité, le reste n'a vraiment aucune importance..

Par **moisse**, le **06/10/2014** à **09:43**

Bonjour,rnVotre exposé travestit un peu la réalité des faits, rien ne se passe sans votre agrément et signature.rnJe veux bien croire que vous avez laissé faire par manque d'expertise et dans le seul but d'améliorer le service, c'est un peu normal on est censé obtenir les meilleurs conseils de (prétendus) professionnels.rnJ'espère que vous pourrez récupérer le numéro, mais j'ai de gros doutes relativement à ma seule expérience.