

# Je suis en panne

Je souhaite **signaler ma panne** ou je souhaite savoir s'il y a un **incident réseau** dans mon quartier/commune

Je dois systématiquement contacter mon opérateur commercial (points de contacts précisés sur la facture ou sur l'espace client de mon opérateur)

Pour les clients Orange, depuis votre espace personnel, vous pouvez :

- Déclarer une **panne internet**, un **problème sur un équipement** (Livebox, décodeur, TV, téléphone fixe...). Testez votre ligne pour obtenir un diagnostic précis. Si besoin, une mise en relation avec un conseiller vous sera proposée  
> **Incident, panne, problème ? tester votre ligne - Assistance Orange**
- Consulter l'état du réseau Orange dans votre quartier pour savoir si des événements exceptionnels (travaux, intempéries, actes de malveillance sur les équipements réseaux...) affectent votre connexion fixe ou mobile  
> **Météo du réseau internet et fixe - Assistance Orange**

## L'application Orange et moi

Disponible pour  

Orange et moi, c'est l'application pour **gérer vos contrats**, vous **dépanner** et nous **contacter**

### Point de Contacts des principaux opérateurs commerciaux :



☎ 1064

[www.bouyguestelecom.fr](http://www.bouyguestelecom.fr)

free

☎ 3224

[www.free.fr](http://www.free.fr)



☎ 3900

[www.orange.fr](http://www.orange.fr)

Sosh

☎ 3976

[www.sosh.fr](http://www.sosh.fr)

SFR

☎ 1023

[www.sfr.fr](http://www.sfr.fr)

RED

☎ ...

[www.red-by-sfr.fr](http://www.red-by-sfr.fr)

# Les contacts pour mieux vous accompagner



orange™

## Je signale un dommage sur les infrastructures de télécommunications en tant qu'habitant de la commune

Aussi bien pour le réseau cuivre que le réseau fibre, dès que vous constatez un dommage sur un équipement, comme un poteau cassé ou penché, des câbles décrochés ou arrachés, des armoires ouvertes ou détériorées... ou quelle que soit l'anomalie, vous pouvez la signaler sur : [dommages-reseaux.orange.fr](https://dommages-reseaux.orange.fr) pour les équipements Orange



## En tant que futur habitant de la commune

Connaître les débits internet à une adresse : le site national > [maconnexioninternet.arcep.fr](https://maconnexioninternet.arcep.fr)

ou via les sites des opérateurs commerciaux

Connaître la couverture mobile d'une commune : le site national > [monreseaumobile.arcep.fr](https://monreseaumobile.arcep.fr)

ou via les sites internet des opérateurs commerciaux

Connaître la date d'arrivée de la fibre : le site national > [cartefibre.arcep.fr](https://cartefibre.arcep.fr)

Construire son projet immobilier individuel (hors lotissement et Zone d'Aménagement Concerté) :

Vous souhaitez raccorder votre futur logement au réseau de télécommunication :

selon la nature de votre projet immobilier (maison hors lotissement, maison en lotissement, nombre de logements concernés), les modalités de raccordement sont différentes.

### Pour répondre à vos questions :

1. Identifier l'opérateur qui déploie le réseau de télécommunication sur [cartefibre.arcep.fr](https://cartefibre.arcep.fr)
2. Aller sur le site dédié de l'opérateur
  - > Pour Orange : <https://reperes-travaux.orange.fr/>
  - > Contact tel : 0810 009 849

## Restez connecté au Wifi chez vous

Service 24H garanti  
Orange



### 200Go d'internet mobile offerts pour retrouver du Wifi chez vous

Continuez à profiter du Wifi chez vous et à connecter vos équipements (PC, Mac, tablette...) grâce au réseau mobile Orange. Parce que nous tenons à vous garantir une connexion internet en toutes circonstances, nous vous offrons 200 Go/mois d'internet pendant 2 mois sur votre forfait mobile et ceux de vos proches (jusqu'à 5 forfaits Orange, Sosh, option Airbox 20Go, Let's Go). Cette solution vous permettra de connecter les équipements de votre logement (PC, Mac, tablette...) grâce au partage de connexion mobile.



#### Comment ça marche ?

Grâce à la fonction "partage de connexion" disponible dans les réglages de votre téléphone, vous partagez votre connexion internet mobile avec vos autres équipements (PC, Mac, tablette...). Cette solution nécessite une bonne couverture mobile 4G à domicile pour le bon fonctionnement.

Toutes les infos : <https://suivi-desincidents.orange.fr/service24>

## Orange vous prête une Airbox 4G pour retrouver internet



### L'Airbox 4G est un boîtier qui permet de diffuser du Wifi pour connecter les équipements de votre logement.

Récupérez l'Airbox 4G et sa carte SIM créditée des 200 Go/mois offerts en boutique Orange (sous réserve de disponibilité) sur présentation de votre pièce d'identité et des SMS reçus dans le cadre de votre dépannage.



#### Bon à savoir

Cette solution nécessite une bonne couverture 4G dans votre logement. Vous pouvez prendre rendez-vous ou vous présenter directement via la file express dans la boutique de votre choix. Vous pourrez conserver l'Airbox 4G pendant 2 mois quelle que soit la durée de la panne...Passé ce délai, nous vous inviterons par mail à restituer l'Airbox 4G en boutique.

Toutes les infos : <https://suivi-desincidents.orange.fr/service24>

## Besoin d'un prêt de mobile en cas de panne de votre ligne fixe

*(mobile adapté aux personnes à autonomie réduite)*

Vous êtes client Grand Public abonné à une offre Ligne Fixe **uniquement** (hors offres Livebox et Open). Après la prise en charge de votre panne, Orange s'engage à vous trouver une solution dans les 24h, jusqu'au rétablissement de votre ligne fixe.

### Les solutions en cas de panne de votre ligne fixe

- Le prêt d'un mobile simple d'utilisation.
- Un crédit de 4h d'appels depuis une ligne mobile à utiliser vers les mobiles et les fixes de France métropolitaine.
- Un accompagnement par un conseiller pour prendre en main votre mobile de prêt.

Toutes les infos : <https://assistance.orange.fr/assistance-commerciale/le-sav-de-vos-equipements-et-services/>

## Vous êtes Client professionnel ? Les solutions en cas de panne :

En cas d'incident sur votre connexion internet, l'Airbox Confort Pro prend le relais. C'est un secours immédiat, sans devoir vous déplacer en boutique pour retirer un matériel de prêt. Il suffit de connecter directement l'Airbox Confort Pro à votre Livebox (câble USB) et vous récupérez immédiatement votre accès à internet. Tous les appareils branchés initialement à la Livebox bénéficient à nouveau d'internet. C'est une solution simple et plus complète qu'une clé 4G, permettant jusqu'à 32 équipements de se connecter directement en wifi.

- ✓ Continuité de vos services internet
- ✓ Usage de votre TPE en Ethernet

Toutes les infos : <https://boutiquepro.orange.fr/internet/options-internet/airbox-confort>