

QUE FAIRE EN CAS DE DÉRANGEMENT SUR LES RÉSEAUX TÉLÉCOMS ?

Les réseaux cuivre et fibre optique continueront de coexister pendant plusieurs années. Pour déclencher le bon interlocuteur et résoudre efficacement les incidents, il faut identifier le réseau concerné.

Si le dérangement rencontré concerne :

LA SEULE CONNEXION INTERNET D'UN PARTICULIER

Si un usager vous signale une **coupure de sa connexion internet**, il doit contacter son opérateur. **La résolution de son problème passera directement par l'opérateur**, qui se mettra en lien avec Orange (exploitant du réseau cuivre) ou Anjou Fibre (exploitant du réseau fibre) le cas échéant.

LE RÉSEAU DE FIBRE OPTIQUE D'UN QUARTIER OU DE LA COMMUNE ENTIÈRE

Si vous constatez un dommage **sur le réseau de fibre optique** déployé par Anjou Fibre : armoire ou boîtier fibre restés ouverts ou cassés, câble décroché ou coupé, poteau couché (marqués ANFI XXX), etc. vous devez alerter les équipes d'Anjou Fibre en remplissant le formulaire disponible à l'adresse suivante :

<https://www.anjou-numerique.fr/drg-anfi/>

ou en scannant ce QR code :



ATTENTION : cette adresse est exclusivement réservée aux collectivités pour ce type de signalement.

LE RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE CUIVRE D'UN QUARTIER OU DE LA COMMUNE ENTIÈRE

En cas d'interruption totale ou partielle du service de téléphonie fixe cuivre, de dégradation sur les infrastructures du réseau téléphonique (câble coupé, poteau avec étiquette bleue cassé, ...) ou pour tout projet de travaux susceptibles de l'impacter, vous devez faire un signalement à l'opérateur Orange, propriétaire du réseau cuivre. Les contacts sont disponibles au lien suivant :

<https://collectivites.orange.com/fr/nous-contacter/>



Retrouvez cette fiche sur notre site :

<https://www.anjou-numerique.fr/100-fibre/collectivites/>