



## PROCEDURES A SUIVRE EN CAS DE DEGRADATION DU RESEAU INTERNET OU EN CAS DE PANNE AU DOMICILE

### 1) SI VOUS CONSTATEZ UNE DEGRADATION DU RESEAU INTERNET

A Camoël, le réseau principal a été mis en œuvre par l'opérateur d'infrastructure XpFibre. Si vous constatez une dégradation du réseau, il faut signaler à XpFibre l'équipement endommagé sur la voie publique (Poteaux cassés ou penchés, câbles décrochés ou arrachés, armoires ouvertes ou détériorées...). Pour cela, se rendre sur le site XpFibre <https://xpfibre.com/declarer-un-dommage-reseau> et remplir le formulaire sur le site.

Il suffit souvent d'écrire dans l'espace recherche : "*xpfibre déclarer un dommage*"

### 2) PANNE D'INTERNET AU DOMICILE

Si vous n'avez plus d'Internet à votre domicile il faut le signaler à votre opérateur. Chaque opérateur met à disposition de ses abonnés un numéro de téléphone indiqué sur le contrat ou les factures.

#### Orange :

- Pour les clients Livebox Composer le 3900

#### SFR :

- Depuis un poste fixe ou mobile : composez le 1023 ou le 09 70 83 1023

#### FREE :

- Composer le 3244.

#### Bouygues

Composer le 1064,

Pour chacun de ces opérateurs, en cas de difficulté ou sans réponse, le seul recours est d'aller sur un réseau en état de fonctionnement (voisin, amis, famille...), se connecter sur l'espace client de l'opérateur pour déposer une réclamation si l'opérateur l'a prévu.

Au-delà de ces procédures il n'y a aucun autre recours. La Mairie n'intervient pas sur les situations liées aux opérateurs qui sont des entreprises privées indépendantes.

Il existe une procédure "comment résoudre un litige avec votre opérateur" mise en place par l'ARCEP pour y accéder :

Sur Internet :

1. Noter : Arcep recours,
2. cliquer sur "*Particuliers : comment résoudre un litige avec votre opérateur*"

