



Orange ne répare plus ma ligne cuivre : vos droits et vos recours

Une ligne en dérangement depuis des semaines, un rendez-vous de technicien reporté trois fois, un « c'est réparé » suivi d'une rechute : à mesure que le réseau cuivre approche de sa fermeture, son entretien se dégrade — moins d'investissement sur un réseau condamné, pièces plus rares, vols de câbles à répétition. Si vous vivez cette situation, deux questions se posent : quels sont vos droits, et jusqu'où se battre pour une ligne qui va disparaître ? Voici les recours, dans l'ordre — et le point de bascule où le meilleur recours devient la migration.

Pourquoi les réparations se dégradent

Ce n'est pas une impression : le cuivre est un réseau en fin de vie, dont [le parc se vide rapidement](#). Les investissements se concentrent logiquement sur la fibre, les compétences et les pièces se raréfient, et les vols de câbles — le cuivre se revend — multiplient les pannes collectives longues à réparer. Résultat : des délais de rétablissement qui s'allongent, surtout dans les zones où la fermeture est proche. C'est réglementairement encadré, mais la tendance de fond ne s'inversera pas : elle fait partie du signal de fin.

Premier réflexe : votre opérateur commercial, pas Orange

Point souvent mal compris : sauf si vous êtes client Orange, **votre interlocuteur est l'opérateur qui vous facture** — c'est lui qui a l'obligation contractuelle de vous fournir le service, et c'est lui qui actionne Orange (propriétaire du réseau) en coulisses. Déclarez le dérangement à son SAV, obtenez un **numéro de ticket**, et gardez une trace écrite de chaque échange et de chaque rendez-vous manqué : c'est ce dossier qui donnera du poids à la suite. Vérifiez aussi votre contrat : certaines offres professionnelles comportent un engagement de rétablissement (GTR) dont la violation ouvre droit à pénalités.

Les recours, dans l'ordre

- **1. La réclamation écrite au service client**, en rappelant le ticket, les dates et l'indisponibilité subie — demandez le rétablissement sous délai et un geste commercial pour la période non servie.
- **2. Le service consommateurs / réclamations** de l'opérateur (niveau 2), par courrier recommandé si nécessaire : une mise en demeure datée change souvent le rythme.
- **3. Le médiateur des communications électroniques** : gratuit, saisissable en ligne une fois les recours internes épuisés (ou restés sans réponse environ deux mois). Ses avis sont très largement suivis.
- **4. Le signalement « J'alerte l'Arcep »** : ce n'est pas un recours individuel, mais il documente les défaillances du réseau auprès du régulateur — utile, notamment si votre commune entière est touchée.

Un mot de prudence : cette période attire aussi les opportunistes — un « technicien » spontané qui propose de « tout régler » contre signature relève du [démarchage abusif](#), pas du dépannage.

Le vrai calcul : réparer ou migrer ?

Se battre pour rétablir une ligne condamnée peut se justifier — le temps d'organiser la suite — mais rarement comme stratégie. Trois questions tranchent : votre commune a-t-elle déjà une date de fermeture proche (vérifiez sur notre [calendrier](#)) ? Une alternative est-elle disponible à votre adresse (le [test d'éligibilité](#) répond en une minute) ? Et que vous coûte chaque semaine de panne — question que chiffre notre article sur [le coût d'une coupure non anticipée](#) ? Dans la plupart des cas, la panne à répétition est le signal qu'il est temps de basculer en avance de phase : la fibre ou la 4G/5G fixe se commandent en semaines, quand la énième réparation ne garantit rien au-delà du mois suivant.

Cas particuliers à ne pas laisser traîner

Si la ligne en panne porte une **téléassistance**, une **alarme** ou la ligne d'un **ascenseur**, la question n'est plus commerciale mais de sécurité : prévenez immédiatement le prestataire concerné (téléassisteuse, télésurveilleur, ascensoriste), qui dispose de solutions mobiles temporaires, et traitez la migration de l'équipement en priorité — nos fiches [téléassistance](#), [alarmes](#) et [ascenseurs](#) détaillent les remplacements.

En synthèse

- Interlocuteur : **votre opérateur commercial** — ticket, traces écrites, réclamation, puis

médiateur (gratuit) si besoin.

- « J'alerte l'Arcep » documente les défaillances ; le médiateur tranche votre litige.
- Une panne récurrente sur un réseau en fin de vie est un **signal de migration**, pas une fatalité à gérer.
- Ligne de sécurité en panne (téléassistance, alarme, ascenseur) : prestataire prévenu immédiatement, migration prioritaire.

Cet article décrit des démarches générales à visée d'information ; il ne constitue pas un conseil juridique. Les voies de recours et délais exacts dépendent de votre contrat et de votre situation.

Pour aller plus loin

- [Le parc cuivre se vide plus vite que le calendrier](#)
- [Le coût d'une coupure non anticipée : le risque de l'attentisme](#)
- [Service universel et « naufragés de la fibre » : quelles protections ?](#)
- [Le démarchage abusif autour de la fin du cuivre : reconnaître et signaler](#)

Une ligne en panne et une échéance qui approche ?

AILERYS Conseil évalue s'il faut se battre ou basculer, et organise la migration dans le bon ordre — en toute indépendance.

[Échanger avec un expert : https://finducuivre.info/contact/](https://finducuivre.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [Jusqu'à quand mon ADSL fonctionnera-t-il ?](#)
- [Fermeture commerciale vs fermeture technique : les deux dates à ne pas confondre](#)
- [Résilience de la voix sur IP : que se passe-t-il en cas de coupure ?](#)
- [Check-list de migration : les 10 points à vérifier avant la coupure du cuivre](#)

Article révisé le 15 septembre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/orange-ne-repare-plus-ligne-cuivre-droits-recours/>