



communiqué de presse  
Paris, le 7 juillet 2012

## Fin de l'incident national sur le réseau mobile Orange

Le réseau mobile d'Orange en France a été touché, vendredi 6 juillet par une panne logicielle sur un équipement essentiel du réseau entraînant de fortes perturbations pour ses clients.

Les clients d'Orange, sur tout le territoire, ont rencontré de grandes difficultés pour passer des appels et envoyer des sms entre 15h00 et 00h30. Quant à l'internet mobile, les difficultés ont persisté jusqu'à 03h20, heure du retour à la normale.

Les équipes techniques - plus de 200 ingénieurs et techniciens réseau – se sont mobilisées immédiatement pour mener les investigations techniques nécessaires et résoudre cet incident. Ils resteront en alerte toute la nuit et tout au long du week-end pour surveiller le réseau et surveiller l'évolution de la situation.

Delphine Ernotte Cunci, Directrice Exécutive Orange France, Pierre Louette, Directeur Général Adjoint du Groupe et Thierry Bonhomme Directeur Exécutif en charge des Orange Labs ont rejoint le PC de crise du Centre de Supervision Réseau. Les investigations pour comprendre cet incident rarissime sont encore en cours.

Orange présente ses excuses à tous ses clients pour les conséquences de ce grave incident et travaille à leur indemnisation.

### Contacts presse : 01 44 44 93 93

Jean Bernard Orsoni [jeanbernard.orsoni@orange.com](mailto:jeanbernard.orsoni@orange.com)

Estelle Ode-Coutard [estelle.odecoutard@orange.com](mailto:estelle.odecoutard@orange.com)

### A propos d'Orange

France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec 171 000 salariés au 31 mars 2012, dont 105 000 en France, et un chiffre d'affaires de 10,9 milliards d'euros sur les trois premiers mois de 2012. Présent dans 33 pays, le Groupe servait 225 millions de clients au 31 mars 2012, dont 181 millions de clients Orange, la marque unique du Groupe pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Au 31 mars 2012, le Groupe comptait 166 millions de clients du mobile et 15 millions de clients ADSL et fibre dans le monde. Orange est l'un des principaux opérateurs européens du mobile et de l'accès internet ADSL et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

Avec son projet d'entreprise « conquêtes 2015 », Orange s'adresse simultanément à ses salariés, à ses clients, à ses actionnaires et plus largement à la société dans laquelle l'entreprise évolue en s'engageant concrètement sur des plans d'actions. Ceux-ci concernent les salariés du Groupe grâce à une nouvelle vision des Ressources Humaines ; les réseaux, avec le déploiement des infrastructures du futur sur lesquelles le Groupe bâtira sa croissance ; les clients, avec l'ambition de leur offrir la meilleure expérience parmi les opérateurs grâce, notamment, à l'amélioration de la qualité de service ; et l'accélération du développement international.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com), [www.orange-innovation.tv](http://www.orange-innovation.tv) ou pour nous suivre sur Twitter : @presseorange.

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques déposées appartenant à Orange Brand Services Limited, Orange France ou France Télécom.