

JUILLET 2023

INTERNE

PAS À PAS

Comment retrouver le n° de prise Fibre (PTO) sur l'Espace Client



Mise à dispo du n° de prise Fibre (PTO) sur l'Espace Client

CONTEXTE

Depuis le 1^{er} Juillet 2023, l'ensemble des opérateurs a pour obligation d'afficher le numéro de prise fibre (n° de PTO) du client sur son Espace Client.

Ce numéro permet d'identifier le logement et il est notamment utilisé afin de fiabiliser la souscription et optimiser le RDV technicien.

OBJECTIF DU SUPPORT

Vous aider à accompagner et guider les clients/prospects à retrouver ce numéro. Ce dernier pourra ensuite être renseigné dans le parcours de souscription.

IMPORTANT

Cette référence est notamment utilisée lorsqu'un client souhaite changer d'opérateur.

Le simple fait de consulter cette page crée souvent une alerte chez l'opérateur qui identifie le client comme potentiel churner (client qui résilie).

Si le client consulte cette page, il est donc fort probable que l'opérateur le recontacte afin de le retenir (cas constaté aussi bien côté Bouygues Telecom que chez la concurrence)

QUELQUES DATES CLES SUR LA PTO

JUIN 2023

Rappel de geste

La PTO pourquoi c'est important ?

JUILLET 2023

PTO sur l'Espace Client

A compter du 1^{er} Juillet, tous les opérateurs doivent afficher le n° de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client
Le client peut dorénavant le retrouver plus facilement

DECEMBRE 2023

PTO sur facture

A partir de décembre, le numéro de prise fibre (PTO) apparaîtra également sur les factures des clients


Bouygues Telecom



Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client Bouygues Telecom 1/3



09 [redacted] Boulogne Billancourt, 38 Rte [redacted]

Ma conso	Ma box	Mon offre
Hors abonnement 0,00€		 Série Spéciale Bbox Fibre Internet-TV- Téléphonie à 36,99 euros/mois, engagement 12 mois
Jusqu'au 23/07	Gérer ou dépanner	Voir le détail ou changer
Suivre ma conso		

1. Se connecter sur son Espace Client
2. Se rendre sur la ligne concernée, puis cliquer sur « Gérer ou dépanner » ma box

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client Bouygues Telecom 2/3



The screenshot shows the Bouygues Telecom customer space interface. At the top, there is a navigation bar with the Bouygues logo, a home icon, and menu items: RECHERCHE, BOUTIQUE EN LIGNE, AIDE & CONTACTS, MES COMMANDES, MA MESSAGERIE, and ACTIVITÉS. Below this, there is a section for 'Ma ligne' with a dropdown menu showing '09 8... - Boulogi'. There are also links for 'Ma box', 'Mon offre', and 'Ma conso'. The main content area has two white boxes. The first box is titled 'Obtenir mon identifiant TV Canal' and contains the text 'Code d'accès au bouquet Canal uniquement pour les abonnés Canal' and a link 'Faites moi voir'. The second box is titled 'Vous n'avez plus besoin de votre ligne ?' and contains the text 'Obtenir ma référence PTO, mon numéro RIO, céder ou résilier ma ligne'. A link 'C'est par ici' is circled in red in this second box. On the right side of the page, there is a vertical blue button labeled 'Votre avis ?'.

1. Descendre tout en bas de la page pour atteindre le bloc « Vous n'avez plus besoin de votre ligne ? »
2. Puis cliquer sur « C'est par ici »

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client Bouygues Telecom 3/3



Vous retrouvez alors la référence PTO dans le menu « Obtenir ma référence PTO »

Orange



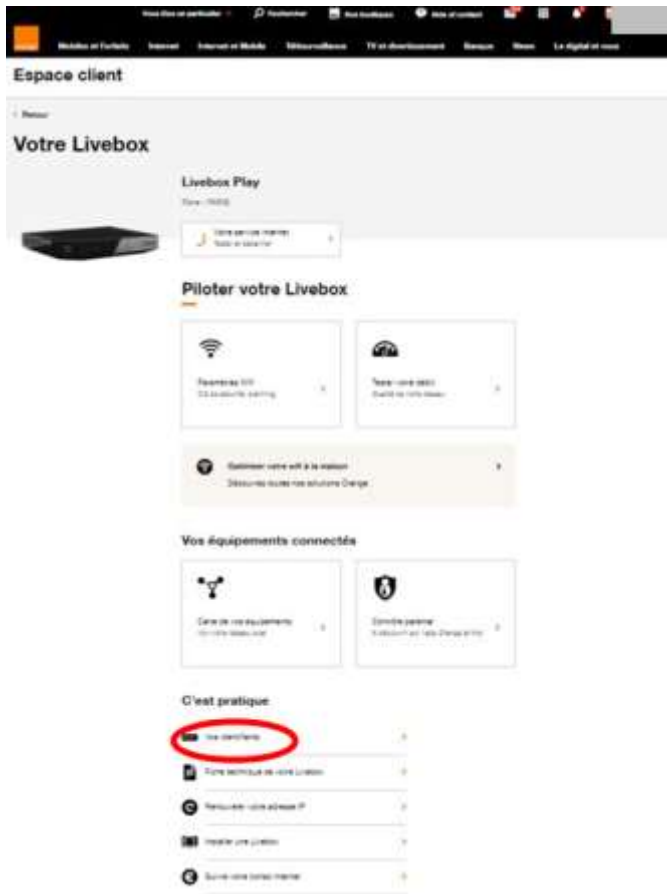
Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client Orange 1/3



The screenshot shows the Orange Espace Client interface. At the top, there is a navigation bar with the Orange logo and various service categories: Mobiles et Forfaits, Internet, Internet et Mobile, Télévision, TV et divertissement, Banque, News, and Le digital et vous. Below this, the 'Espace client' header is visible. On the left, there is a sidebar with a user profile icon labeled 'Livebox Play Fibre', an 'Ajouter' button, and links for 'Vos avantages client', 'Vos services Orange', and 'Gérer votre compte'. The main content area is divided into several sections: 'Opérations réseau' (Network operations), 'Associer un profil à ce contrat pour l'identifier facilement' (Associate a profile to this contract to identify it easily), 'Offre Internet' (Internet offer) with sub-sections for 'Offre et options', 'Factures et paiements', and 'Changer d'offre Internet', and 'Internet et fixe' (Fixed internet). In the 'Internet et fixe' section, the link 'Votre Livebox' is circled in red, with the sub-text 'Identifiants Livebox, infos débit, dépannage, etc.' below it.

1. Se connecter sur l'Espace Client
2. Se rendre dans la rubrique « Internet et fixe »
3. Cliquer sur « Votre Livebox » pour accéder aux détails

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client Orange 2/3



1. Rendez-vous ensuite dans la rubrique « C'est pratique » en bas de page
2. Puis sélectionner l'onglet « Vos identifiants »

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client Orange 3/3



Espace client

[Retour](#)

Vos identifiants

Clé de sécurité Wifi

Elle vous est demandée lorsque vous essayez de connecter un matériel au Wifi de votre Livebox.

[Voir la clé](#)

Numéro de compte

7140 [redacted]

Ce numéro peut vous être demandé lors de vos contacts avec le service client.

Identifiant de connexion

fti/r [redacted]

Cet identifiant peut être nécessaire pour configurer votre accès internet, ou installer et réinitialiser votre Livebox.

Référence PTO (Prise Fibre)

FI-000 [redacted]

Cette référence permet de tracer l'itinéraire de votre ligne de fibre optique en cas de changement d'opérateur ou pour résoudre un accès internet après un eménagement dans un logement déjà équipé.

Identifiant de la ligne

01 45 [redacted]

Aussi appelé "numéro de ligne support", il peut vous être demandé pour tester votre débit à certains services (ADSL, VDSL, TV HD, etc.).

Vous retrouvez alors l'ensemble des identifiants liés à la Livebox du client, dont le numéro de PTO (Prise fibre)

SFR

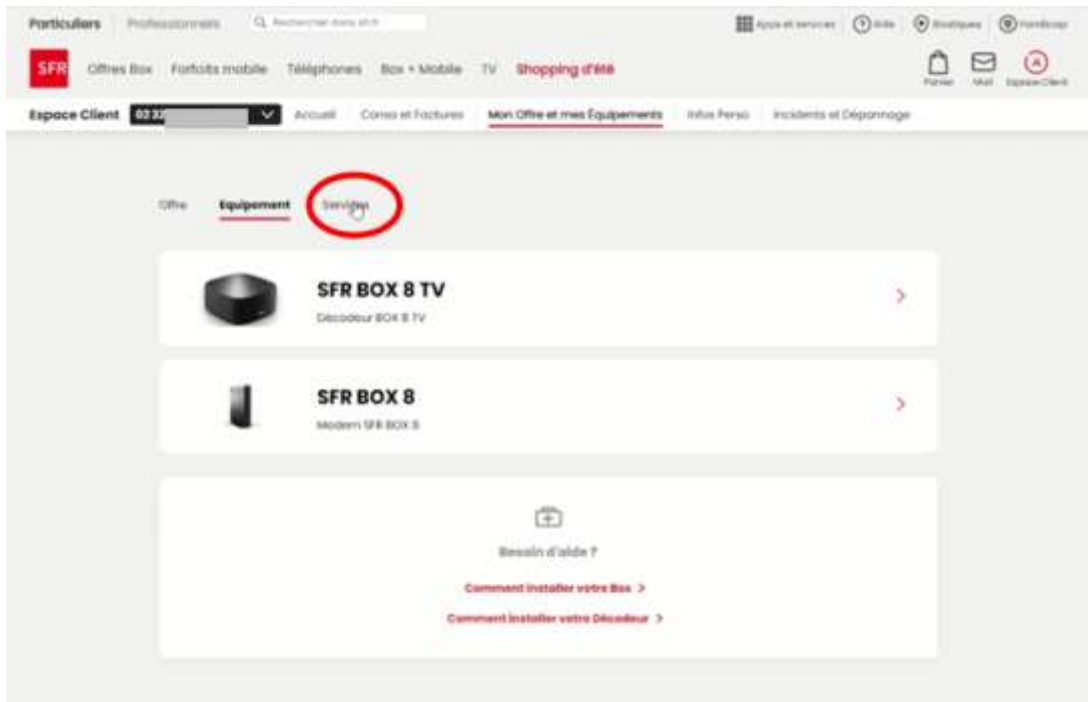


Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client SFR 1/4

The screenshot shows the SFR Espace Client website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Espace Client' and 'Mes équipements' highlighted. Below this is a red banner celebrating 'SFR élu Service Client de l'Année 2023'. The main content area is divided into several sections: 'Ma conso' (consumption), 'Ma dernière facture' (last bill), 'Mon Offre' (offers), 'Mes équipements' (equipment), and 'Infos Perso' (personal info). In the 'Mes équipements' section, the link 'Voir mes équipements' is circled in red. The 'Mes équipements' section also shows a list of equipment, including 'SFR BOX 8 Fibre'.

1. Se connecter sur son Espace Client
2. Se rendre dans la rubrique « Mes équipements »
3. Puis cliquer sur l'onglet « Voir mes équipements »

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client SFR 2/4



Se rendre ensuite dans l'onglet « Services »

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client SFR 3/4

Espace Client XXXXXXXXXX Accueil Consos et Factures **Mon Offre et mes Équipements** Infos Fibre Incidents et Dépannage

Offre Équipement **Services**

Multi-Packs

Vous avez plusieurs lignes ? Créez votre groupe >

Utile

- Déménagez votre offre Internet >
- Gérer vos options d'appels >
- Consulter votre répondeur >
- Gérer vos adresses email >
- Consulter le Cloud >
- Retrouver votre mot de Passe fibre >
- Retrouver ma référence de Prise Terminale Optique (référence PTO) >**

Puis cliquer sur le menu « Retrouver ma référence de Prise Terminale Optique (Référence PTO) »

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client SFR 4/4

The screenshot shows the SFR Espace Client interface. At the top, there are navigation links for 'Particuliers' and 'Professionnels', a search bar, and icons for 'Appels et services', 'Aide', 'Boutiques', and 'Mon profil'. Below this, there are links for 'Offres Box', 'Forfaits mobile', 'Téléphones', 'Box + Mobile', 'TV', and 'Shopping d'été'. The main navigation bar includes 'Espace Client', 'Accueil', 'Compte et factures', 'Mon Offre et mes Équipements', 'Infos Perso', and 'Incidents et Dépannage'. The main content area features a breadcrumb '< Retour' and a heading 'Référence Prise Terminale Optique'. Below the heading, there is a text field containing the PTO number 'SN-834', which is circled in red. A blue information box below the text field explains that the PTO reference corresponds to the fiber connection point in the housing.

Particuliers Professionnels Recherche dans un site

SFR Offres Box Forfaits mobile Téléphones Box + Mobile TV Shopping d'été

Espace Client 632 Accueil Compte et factures Mon Offre et mes Équipements Infos Perso Incidents et Dépannage

< Retour

Référence Prise Terminale Optique

Le numéro de votre Référence de Prise Terminale Optique (référence PTO) :

SN-834

La Référence PTO (Prise Terminale Optique) correspond à la prise de raccordement de vos équipements fibre dans votre logement.

Vous retrouvez le n° de PTO du client

Free



free

Retrouver le numéro de prise fibre (PTO) sur l'Espace Client Free 1/2



free

- TABLEAU DE BORD
- MON ABONNEMENT
- MA FREEBOX**
- TÉLÉVISION
- TÉLÉPHONIE
- LA BOUTIQUE
- MON ASSISTANCE
- SE DÉCONNECTER

Ma Freebox

Gestion Freebox

- ▶ Commander un répéteur Wi-Fi
- ▶ Demander l'envoi de mon Gamepad
- ▶ Voir mes identifiants Wi-Fi
- ▶ Paramétrer votre Wi-Fi avec Freebox Connect
- ▶ **Caractéristiques de ma ligne**

Fonctionnalités avancées

- ▶ Demander une adresse IP fixe V4 full-stack
- ▶ Personnaliser mon reverse DNS
- ▶ Blocage du protocole SMTP sortant
- ▶ Gérer la diffusion du réseau FreeWifi Secure

1. Se connecter sur son Espace Client
2. Se rendre dans la rubrique « Ma Freebox »
3. Puis, dans la catégorie « Gestion Freebox », sélectionner l'onglet « Caractéristiques de ma ligne »



free

- TABLERAU DE BORD
- MON ABONNEMENT
- MA FREEBOX**
- TÉLÉVISION
- TÉLÉPHONIE
- LA BOUTIQUE
- MON ASSISTANCE
- SE DÉCONNECTER

Caractéristiques techniques

Ligne Fibre Optique

- NRO : C3DC88
- Référence PTO : F4 0443 8802**
- Adresse IP : 192.168.1.100 (passer à 1.68.88.100)
- Votre préfixe IPv6 : 2001:48f0:2f3:5850::164
- Votre ligne permet de bénéficier des services de **Télévision de la Freebox**

Vous retrouvez alors l'ensemble des caractéristiques techniques de la box du client , dont le numéro de PTO (Prise fibre)