

FIBRE PRATIQUE COUPURE DE SERVICE DOMMAGE RÉSEAU

Élus - Collectivités / Ne pas diffuser

www.nathd.fr

0 809 541 000

Service gratuit
+ prix appel

Numéro réservé aux élus et collectivités
Ne pas diffuser

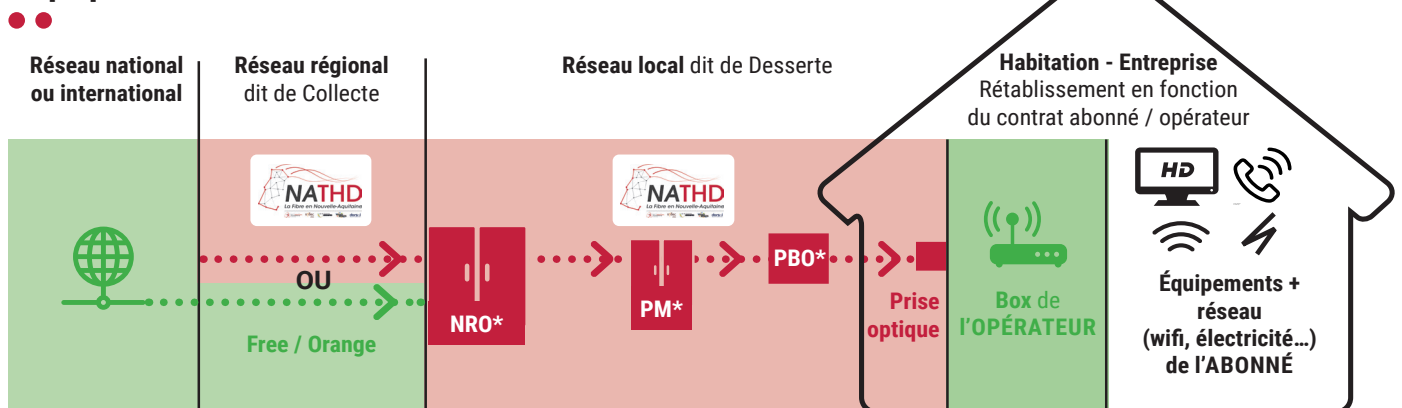
● Tout savoir sur le rétablissement du service en cas de coupure ou de dommage sur le réseau fibre

Plusieurs causes peuvent être à l'origine d'une coupure de service sur le réseau de fibre optique : panne ou dommage sur le réseau ou sur un équipement côté opérateur, côté NATHD ou encore chez l'abonné...

Les actions à mettre en œuvre et les délais de rétablissement du service diffèrent selon les cas et les contrats qui lient les utilisateurs du réseau. Cette fiche vous présente les actions à mettre en œuvre et les contacts pour le rétablissement du service dans les meilleurs délais, en fonction de l'origine de la panne.

À noter : sans appel de l'abonné à son opérateur, pas de rétablissement du service.

Réseau fibre en exploitation, architecture, équipements et acteurs concernés



-> Réseaux et équipements des OPÉRATEURS
-> Réseau public et équipements exploités par NATHD

NRO : Noeud de raccordement optique (armoire de rue) - 3000 prises en moyenne
PM : Points de mutualisation (armoire de rue) - 400 prises en moyenne
PBO : Point de branchement optique (souterrain ou sur un poteau) - 6/8 prises

Pannes possibles côté OPÉRATEURS

- Coupure du **réseau national ou international**
- Panne/dommage sur le **réseau régional** (ex. câbles coupés). **Seuls Free ou Orange sont concernés**
- Coupure des services de connexion de la Box
- Box en panne (ex. après orage)

Pannes possibles côté NATHD

- Panne/dommage sur le **réseau régional** (ex. câbles coupés).
- Panne/dommage sur le **réseau local** (ex. câbles coupés, problème au NRO, au PM, au PBO)

Pannes possibles côté ABONNÉ





- Panne électrique, panne de wifi
- Box mal branchée
- Prise optique arrachée
- ...

Un réseau public financé par vos collectivités

avec le soutien de

Comment signaler une coupure de service ou un dommage sur le réseau pour le rétablissement du service



DANS QUELS CAS ?	QUE FAIRE, QUI CONTACTER ?
EN CAS DE COUPURE DE SERVICE	
Si la coupure remonte d'un usager	<p>S'assurer que l'utilisateur a contacté son opérateur pour déclencher le délai de rétablissements du service indiqué dans son contrat d'abonnement. (ex.10 j ouvrés pour un particulier, 4h pour les services premium entreprises)</p>
Si de nombreux usagers sont coupés en même temps	 <p>0 809 541 000 <small>Service gratuit + prix appel</small></p> <p>Numéro réservé aux élus et collectivités - Ne pas diffuser.</p>
Si le délai de rétablissement garanti par l'opérateur dans le contrat est dépassé	 <p>0 809 541 000 <small>Service gratuit + prix appel</small></p> <p>Numéro réservé aux élus et collectivités - Ne pas diffuser.</p> <p>ou remplir le formulaire de déclaration sur www.nathd.fr/aide avec le numéro de ticket incident délivré par l'opérateur.</p>
EN CAS DE DOMMAGE SUR LE RÉSEAU (CÂBLE FIBRE OU ÉQUIPEMENT)	
<p>Si le réseau FIBRE est endommagé (ex. poteau tombé, câble fibre au sol)</p> <p>Attention si le réseau fibre est posé sur des poteaux Orange ou ENEDIS, le câble reste au sol jusqu'à la réparation des poteaux par leurs exploitants respectifs.</p> <p>Un câble FIBRE au sol ne veut pas dire que le service est coupé.</p>	 <p>Remplir le formulaire de déclaration de dommage réseau en ligne ou sur smartphone accessible depuis : https://nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/</p>  <p>ou appelez le 0 809 541 000 <small>Service gratuit + prix appel</small> Numéro réservé aux élus et collectivités - Ne pas diffuser.</p>
Si le réseau FIBRE endommagé menace l'intégrité physique des personnes	<p>05 33 74 03 05 (Axione)</p>
Si s'agit du réseau CUIVRE ou ÉLECTRIQUE	<p>ORANGE : 3900 http://dommages-reseaux.orange.fr</p> <p>ENEDIS : 09 72 67 50 + N° du département Application «ENEDIS à mes côtés» https://www.enedis.fr/enedis-a-mes-cotes</p>

Numéro grand public à communiquer aux administrés si besoin

0 806 806 006

Service gratuit + prix appel

