



## COUPURE DE SERVICE DOMMAGE RÉSEAU

www.nathd.fr 0 806 806 006 Service gratuit + prix appel

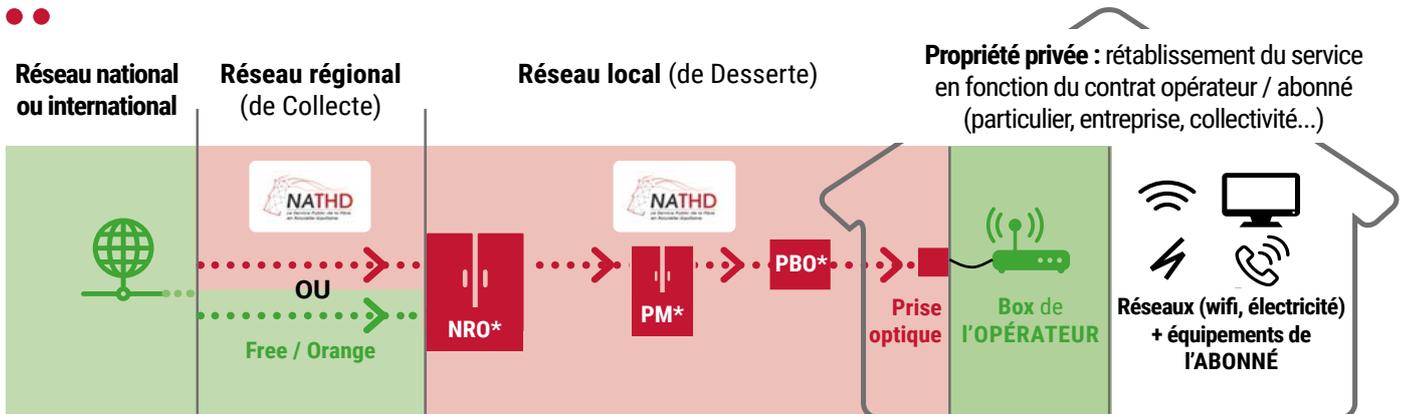
# ● Tout savoir pour le rétablissement du service en cas de coupure ou de dommage réseau

Une coupure de service sur le réseau de fibre optique peut avoir plusieurs origines : une panne ou un dommage sur le réseau, sur un équipement d'un opérateur ou de NATHD ou encore chez l'abonné.

Le délai de rétablissement du service varie selon les situations 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 ainsi que des photos permettant d'identifier les équipements du réseau public fibre.

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

## Réseau fibre en exploitation : architecture, équipements, utilisateurs et pannes possibles



Réseaux et équipements des OPÉRATEURS



Réseau public et équipements exploités par NATHD (photos pages suivantes)



- NRO :** Noeud de raccordement optique - 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) - 6/12 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
- Panne de la Box (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
- Panne d'un équipement (ex. ordinateur...)

Un réseau public financé par vos collectivités



LES ÉTABLISSEMENTS  
PUBLICS DE COOPÉRATION  
INTERCOMMUNALE

avec le soutien de



# Comment déclarer une coupure de service ou un dommage réseau pour le rétablissement du service



## En cas de COUPURE DE SERVICE CÔTÉ ABONNÉ

Si 1 seul abonné coupé

▶ **S'assurer que l'abonné 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).

Si de nombreux abonnés sont coupés en même temps

▶  **0 809 541 000** Service gratuit + prix appel N° réservé aux élus et collectivités. Ne pas diffuser.

Si le délai de rétablissement garanti par l'opérateur dans le contrat est dépassé

▶  **0 809 541 000** Service gratuit + prix appel N° réservé aux élus et collectivités. Ne pas diffuser.  
ou compléter le formulaire accessible depuis [www.nathd.fr/aide](http://www.nathd.fr/aide) avec le n° de ticket incident délivré par l'opérateur.

## En cas de DOMMAGE SUR LE RÉSEAU FIBRE (câble ou équipements)

Compléter le formulaire de déclaration de dommage réseau accessible en ligne ou sur smartphone depuis :

<https://nathd.fr/declarer-un-dommage-reseau/> ▶

Avant de déclarer, collectez les informations précises : adresse, photos, n° de poteau...

**Un câble FIBRE au sol ne veut pas dire que le service est coupé.**

**Si le câble FIBRE est posé sur un poteau, il reste au sol jusqu'à la réparation du poteau par son exploitant (ENEDIS, ORANGE...)**



ou appeler le **0 809 541 000** Service gratuit + prix appel

N° réservé aux élus et collectivités. Ne pas diffuser.

Si le réseau FIBRE endommagé menace l'intégrité physique des personnes

**05 33 74 03 05**  
(Axione)

S'il s'agit des réseaux

Téléphonique cuivre - ORANGE

Électrique - ENEDIS

▶ **Contacteur ORANGE** : Tel : 3900

<http://dommages-reseaux.orange.fr>

▶ **Contacteur ENEDIS** : Tel : 09 72 67 50 + N° département

<https://www.enedis.fr/enedis-a-mes-cotes>

## Reconnaitre les équipements du réseau public fibre qui peuvent faire l'objet d'un dommage



### 1 Nœud de raccordement optique (NRO)

Point de concentration climatisé avec équipements actifs des opérateurs - 3000 prises en moyenne  
**Problèmes possibles : panne de climatisation, porte ou serrure forcée...**



### 2 Point de Mutualisation (PM)

Armoire de rue - 400 prises en moyenne  
**Problèmes possibles : porte ou serrure forcée...**

### 3 Point de branchement optique (PBO)

Situés en aérien sur des poteaux ou des façades ou en souterrain dans des chambres ou en immeuble - 6/12 prises  
**Problèmes possibles : chambre ouverte, poteau tombé, câble fibre arraché ou au sol...**



Les interventions sur le réseau, accès aux poteaux et aux chambres par exemple, doivent être réalisées et sécurisées par des techniciens habilités.

# Reconnaitre les différents poteaux porteurs de Fibre



Le réseau public fibre déployé en aérien s'appuie sur des poteaux pouvant appartenir à ENEDIS ou ORANGE ou au syndicat numérique du département

Selon le poteau emprunté, la position de la Fibre diffère.

Une ÉTIQUETTE peut signaler la présence de la Fibre sur le poteau. Dans tous les cas, le nom du syndicat numérique (PERIGORD NUMERIQUE) doit apparaître sur l'étiquette blanche.

1

## Fibre sur poteau électrique ENEDIS



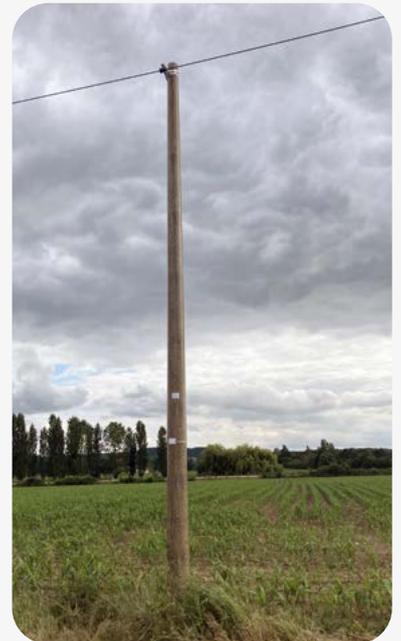
2

## Fibre sur poteau téléphonique ORANGE



3

## Fibre sur poteau du syndicat numérique du département



## Une ÉTIQUETTE BLANCHE signale la présence de la Fibre

(Étiquette jaune dans de rares cas)

## Une ÉTIQUETTE VERTE signale la présence de la Fibre



0 806 806 006 Service gratuit + prix appel

