



Lettre d'information mensuelle NATHD sur le réseau public fibre en exploitation sur  
votre commune - n°9 - Mai 2024  
n° précédents et toutes informations utiles à consulter sur [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

Le sujet du mois

## La panne de service

Aujourd'hui, une connexion fiable et continue aux services numériques (téléphone, Internet, alarme...) est primordiale pour tous et plus particulièrement pour les professionnels, les entreprises ou les collectivités.

En effet, la plupart des activités de communication, d'information, de gestion, voire les services de sécurité des personnes et des biens sont concernés et une coupure de service peut potentiellement représenter un risque économique, voire humain.

**En cas de panne, deux hypothèses s'ouvrent à l'utilisateur affecté :**

- **soit il s'agit d'un accès internet conclu avec un opérateur pour un usage privé (« grand public »)**, et en règle générale l'opérateur n'a pas juridiquement d'engagement de réparation dans un temps contraint,
- **soit il s'agit d'un usage professionnel** bénéficiant d'une Garantie de Temps de Rétablissement dite "GTR". Cette dernière constitue l'engagement contractuel qui encadre entre professionnels le délai de rétablissement effectif du service. Ce délai est plus ou moins long selon le niveau des services souscrits avec un prix qui variera en conséquence.

**C'est donc un facteur clé de qualité et de continuité du service.**

**Il est donc majeur que l'utilisateur qui souhaiterait couvrir ces risques pour ses besoins professionnels, s'assure bien de la nature du contrat signé avec un opérateur.**

**Mais attention à lire attentivement le contenu des prestations que ce contrat propose tant en termes de débits, mais aussi et surtout de sécurisation des connexions ou du temps de rétablissement en cas de pannes.**

**En effet, certains contrats dits « pro », souvent à des tarifs très attractifs, n'engagent pas les opérateurs à réparer pour rétablir le service dans un temps contraint, mais uniquement et seulement à... « intervenir ».**

**[Consultez le guide NATHD à l'attention des professionnels et des collectivités pour aider à la définition des besoins de service > ICI](#)**

## La déclaration d'une panne de service auprès de l'opérateur Internet lance le délai de la "GTR"



### LE PARCOURS GÉNÉRAL DE RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

**L'abonné doit en premier lieu contacter son opérateur Internet.** Celui-ci analyse la situation et lance les actions et contacts nécessaires au rétablissement du service.

Si le délai de "GTR" indiqué dans le contrat d'abonnement est dépassé et que l'opérateur n'apporte plus de réponse, l'abonné peut contacter NATHD.

+ d'INFORMATION sur [www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

### 3 sources de panne possibles

**1- Panne sur les infrastructures du réseau public fibre.**

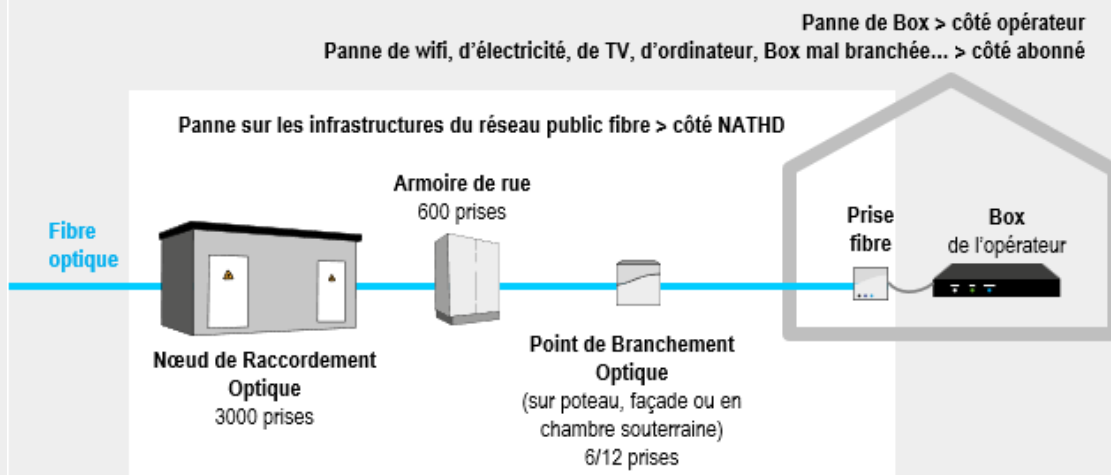
**L'opérateur doit prévenir NATHD dans les meilleurs délais pour que NATHD puisse lancer ses interventions sur le réseau.** Sans connaissance de cette information, NATHD ne peut pas intervenir.

**2- Panne sur les équipements de l'opérateur Internet.**

(Box Internet...) L'opérateur lance ses interventions de rétablissement directement.

**3- Panne sur l'installation et les équipements de l'abonné.**

(Panne d'électricité, box mal branchée, panne d'ordinateur, de wifi...) L'abonné gère ses réparations, la "GTR" n'est pas concernée.



**IMPORTANT :** pour que NATHD puisse intervenir rapidement sur le réseau en domaine public, un arrêté de circulation délivré par le gestionnaire du réseau routier (commune, département...) doit être établi.

**ATTENTION :** un dommage sur le réseau public fibre (câble au sol par exemple) n'implique pas forcément de coupure de service.

## Services et contacts



[Un site Internet  
www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

Toutes les informations utiles sont sur le site de NATHD dont [un espace dédié aux élus](#).

**0 806 806 006**

Service gratuit  
+ prix appel

Une assistance  
téléphonique grand  
public

Toutes les questions particulières d'administrés peuvent être orientées vers l'assistance téléphonique NATHD du lundi au vendredi de 8h à 20h.

**0 809 541 000**

Service gratuit  
+ prix appel

Une assistance  
téléphonique  
**réservée aux élus et  
collectivités**

Pour un traitement prioritaire.  
Du lundi au vendredi de 8h à 20h.

*Ce projet 100% public d'accès au Très Haut Débit pour tous a été initié en 2015 par la Région Nouvelle-Aquitaine et les collectivités de sept départements (les syndicats mixtes Charente Numérique, Dorsal, Lot-et-Garonne numérique, Périgord numérique et le Sydec 40). Sans cette action publique, un tiers du territoire de Nouvelle-Aquitaine représentant près de 1,5 million de personnes n'aurait jamais eu ce service Très Haut Débit en raison d'une carence d'investissement des opérateurs télécoms privés. NATHD s'appuie sur son prestataire industriel La Fibre Nouvelle-Aquitaine (Goupe Axione) pour ses missions d'exploitation.*



[www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)



**Nouvelle-Aquitaine THD**

5 place Jean Jaurès, 33000, Bordeaux

[Se désinscrire](#)