

Lettre d'information NATHD sur le réseau public fibre en exploitation sur votre commune
Février 2026 - n° précédents et toutes informations utiles à consulter sur www.nathd.fr

IMPACT TEMPÊTES
Coupure de services usagers et/ou dégâts sur le réseau : que faire ?

DÉGÂTS SUR LE RÉSEAU ? : faire une déclaration "Dommage réseau"
QUI ? : tout le monde peut le faire

LE DOMMAGE RÉSEAU concerne les équipements physiques du réseau (poteau, câble fibre, chambre, armoire…). **Il n'y a pas obligatoirement d'usager coupé**. Son niveau de criticité de danger est variable.

Déclarez-le RAPIDEMENT en complétant le formulaire dédié :

Cliquez ICI pour accéder au formulaire en ligne

ou scannez le « QR code » ci-dessous avec un téléphone portable :

Si le dommage réseau met en danger l'intégrité physique des personnes, contactez :

Le service d'urgence : 112

Puis le : 05 33 74 03 05 pour lancer les interventions sur le réseau.

UN INCIDENT SUR VOTRE TERRITOIRE

Nos équipes sont totalement mobilisées pour le rétablissement du service dans les meilleurs délais et nos effectifs opérationnels ont été multipliés par trois.

Les DOMMAGES IMPACTANT LES USAGERS SONT TRAITÉS EN PRIORITÉ, aussi les délais de rétablissement risquent d'être plus "longs" qu'à l'accoutumée pour les problèmes moins urgents qui ne provoquent pas de coupure de services.

Votre correspondant territorial NATHD, Benjamin PANNETIER, est l'interlocuteur incontournable pour être informé d'un incident majeur sur votre territoire et sur son évolution.

Contact e-mail pannetier@nathd.fr

Si le dommage concerne la réseau téléphonique cuivre d'ORANGE :
Contact SAV : 3900 / https://dommages-reseaux.orange.fr/

Si le dommage concerne le réseau électrique ENEDIS :
Contact : 09 72 67 50 + N° département
https://www.enedis.fr/enedis-a-mes-cotes

COUPURE DE SERVICES USAGERS ? : contacter son opérateur
QUI ? : l'usager.

LA COUPURE DE SERVICE impacte directement l'usager. Elle peut être causée par un dommage réseau, ou par un dommage sur un équipement d'un opérateur ou encore par une panne chez l'usager (coupure électrique, mauvais branchement...).

L'usager doit en premier lieu contacter le SAV de son opérateur télécoms

après avoir vérifié ses équipements, ses branchements et son alimentation en électricité.
L'opérateur a l'obligation d'informer NATHD s'il détecte que la panne provient d'un problème sur le réseau. Sans cette information, NATHD ne peut pas lancer les interventions nécessaires pour le rétablissement du service.

Contacts téléphoniques SAV des principaux opérateurs commerciaux :

SAV client **1064**

SAV client **3244**

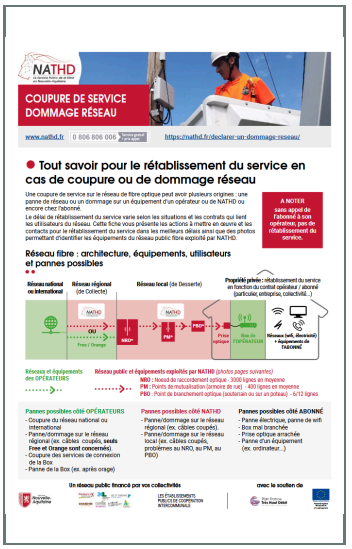
SAV client **3900**

SAV client **1023**

(+ d'informations sur https://nathd.fr/operateurs/)

POUR EN SAVOIR +
et reconnaitre les infrastructures du réseau public fibre (poteaux, armoire de rue...)

Téléchargez notre fiche info, cliquez ICI



Services et contacts NATHD

0 809 541 000
Service gratuit + prix appel

Assistance téléphonique réservée aux élus et collectivités

Pour un traitement prioritaire, du lundi au vendredi de 8h à 19h.



Site Internet
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

Assistance téléphonique grand public

Pour les administrés, du lundi au vendredi de 8h à 19h.

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 (Groupe Axione) pour ses missions d'exploitation.

NATHD
Le Service Public de la Fibre en Nouvelle-Aquitaine

www.nathd.fr

Nouvelle-Aquitaine THD
5 place Jean Jaurès, 33000, Bordeaux

Se désinscrire