

LES FICHES PRATIQUES DE HAUTE-GARONNE NUMÉRIQUE

Les incidents réseaux

Fiche spéciale mairies



Aujourd'hui, plus que jamais, l'accès au Très Haut Débit est devenu indispensable aux habitants et aux entreprises.

Le syndicat mixte Haute- Garonne Numérique, le Conseil Départemental et vos intercommunalités se sont mobilisés, aux cotés de notre délégataire Fibre 31 pour déployer la fibre optique sur l'ensemble des communes du territoire d'intervention du syndicat*.

Où que vous résidiez, en zone urbaine, rurale ou de montagne, le service public départemental de la fibre apporte l'accessibilité au numérique partout et pour tous. Avec le numérique, nous voulons ancrer notre département dans l'avenir, améliorer la qualité de vie et favoriser notre attractivité. »

Si vous souhaitez plus de renseignements sur les éléments contenus dans cette fiche pratique, contactez-nous par mail à contact@haute-garonne-numerique.fr.

* Haute-Garonne Numérique intervient uniquement sur le territoire de 17 intercommunalités et 548 communes. Son action concerne plus de 500 000 habitants. Dans les communes adhérentes à Toulouse Métropole, dans les villes de Muret, Plaisance-du-Touch et Ramonville-Saint-Agne ce sont les opérateurs qui assurent directement le déploiement de la fibre optique.

Dans le cas d'une panne sur une ligne personnelle, l'incident doit directement être déclaré auprès de l'opérateur commercial.

Pour assurer un entretien optimal du réseau de fibre optique, nous avons besoin de connaître les incidents qui pourraient survenir le plus rapidement possible : **Poteaux cassés, câbles décrochés ou arrachés, armoires et boîtiers ouverts ou détériorés.**

La déclaration des incidents réseaux

Les incidents réseaux doivent être signalés sur fibre31.fr, rubrique « je constate un défaut sur le réseau » ou dommages-reseaux.altitudeinfra.fr



Nous vous préconisons également de signaler l'incident par mail à contact@haute-garonne-numerique.fr, christophe.estivalet@haute-garonne-numerique.fr, eric.delagnes@haute-garonne-numerique.fr ou morgan.herve@haute-garonne-numerique.fr

Pour toutes les situations mais plus particulièrement en **CAS d'URGENCE**, outre les informations par mails, appeler le 09 70 84 51 00 service 24/24 7/7. Couper la route si besoin, avec déviation, mais ne pas sectionner un câble de réseau de télécommunications.

Pour tous les constats **merci de noter les détails de l'évènement** : date, heures, agents présents et véhicule + photos des constats de défaut. Il s'agit de pouvoir justifier a posteriori qu'aucun travaux en régie n'a endommagé le réseau, que seules les actions réalisées par les agents présents sur place ont consisté à signaler un défaut ou à remettre en sécurité la circulation des usagers.



www.haute-garonne-numerique.fr - contact@haute-garonne-numerique.fr



@haute-garonne-numerique



Haute-Garonne Numérique



Haute-Garonne Numérique



@hgnumerique