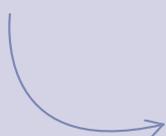


Qu'est-ce qu'un Dommage Réseau ?

C'est le constat visuel d'une dégradation d'une infrastructure fibre, sans qu'elle n'interrompe le service aux administrés, mais portant toutefois atteinte à l'intégrité de l'équipement et pouvant représenter un danger pour les usagers du domaine public (voitures/piétons).

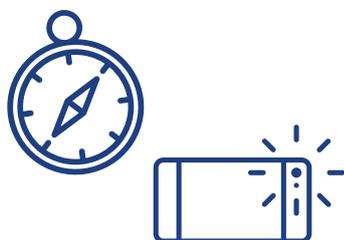


Quelles infrastructures sont concernées ?



Ceci ne concerne pas les pannes internet à votre domicile qui elles, sont gérées par le fournisseur d'accès internet avec qui vous avez souscrit à un contrat.

Infrastructures	Constats concernés par la procédure
Un poteau	cassé, penché
Un câble	décroché de son poteau, détérré, arraché, accroché dans les arbres, posé au sol
Une trappe de chambre	absente, cassée, ouverte ou mal positionnée
Un boîtier (en façade ou sur un poteau)	ouvert, cassé, décroché
Une armoire de rue	portes ouvertes, cassée, endommagée



Prérequis / Comment déclarer un dommage réseau ?

- 1/ Repérez l'adresse postale ou géographique avec des coordonnées GPS (avec votre téléphone portable)
- 2/ Relevez/photographiez la référence de l'équipement (étiquette poteau la plus proche, référence armoire)
- 3/ Prenez DEUX photos :
Photo 1: avec la référence technique de l'infrastructure (étiquette)
Photo 2: mise en perspective du dommage réseau dans son environnement (plan large).
- 4/ Rendez-vous sur internet (téléphone portable/tablette/PC) et ouvrez l'application, soit :

- **Signal Réseaux – Accueil :**
reseaux.orange.fr/dist-signal/app/connexion
Pour les Communes possédant un accès personnalisé
- **Domages Réseaux - Accueil :**
dommages-reseaux.orange.fr
Pour l'ensemble des contributeurs (communes sans accès)

Suivez les étapes indiquées sur le site :

01.

- 1/ Saisissez l'adresse postale, ou la commune, dans le champ « Adresse du dommage »
- 2/ Attendez l'invitation du menu déroulant
- 3/ Validez la sélection adéquate
- 4/ Cliquez « suivant »

02.

- 1/ Cliquez sur l'image correspondant à l'infrastructure concernée



03.



- 1/ Cochez la case adéquate pour qualifier le risque
- 2/ Cochez la case « *Je déclare avoir pris connaissance...* »
- 3/ Cliquez « *suivant* »

04.



- 1/ Téléchargez vos 2 photos, en respectant les consignes
- 2/ Confirmez votre choix
- 3/ Cliquez « *suivant* »

05.



- 1/ Sélectionnez l'**infrastructure Orange*** répertoriée sur la cartographie, la plus proche du dommage.
- 2/ Cliquez « *suivant* »

* INFORMATION IMPORTANTE

Ne cherchez pas les infrastructures BFC Fibre ! Elles ne sont pas répertoriées. Sélectionnez scrupuleusement l'**infrastructure Orange la plus proche** du dommage réseau BFC Fibre.

À l'étape 6/7 ; vous apporterez ensuite les précisions nécessaires pour guider le technicien d'intervention.

06.



- 1/ Complétez chacune des invitations et portez une attention particulière au champ « *Commentaires** » afin de communiquer le maximum d'information pour localiser le dommage.
- 2/ Cliquez « *suivant* »

* INFORMATION IMPORTANTE

C'est dans ce champs « *Commentaires* » que vous apporterez les informations précises pour que le technicien s'oriente à partir de l'infrastructure Orange précédemment repérée.

Nous vous invitons à structurer votre commentaire de la manière suivante :

« *Matériel impacté, adresse, précisions emplacement, problématique exacte* »

07.



- 1/ Complétez les champs
- 2/ Cochez « préférence de contact » SMS et email
- 3/ Cliquez « *suivant* »

FIN



de la procédure :

Votre signalisation sera prise en compte, **UNIQUEMENT**, si vous obtenez ce message avec une référence Alphanumérique. Puis une confirmation par SMS, avec la même référence alphanumérique et enfin un email.

Conservez cette référence Alphanumérique elle sera nécessaire pour le suivi et la validation de sa résolution.

Réclamations

Pour toute réclamation concernant les délais ou la gestion du rétablissement de votre signalisation de dommage sur les infrastructures fibre exploitée par BFC Fibre, ou sur la qualité de la remise en état ; nous vous invitons à prendre contact en indiquant votre numéro de dossier avec nos services par mail :

contact.bfcf@bfcfibre.fr