

Fibre optique: le Maire demande une meilleure qualité de service

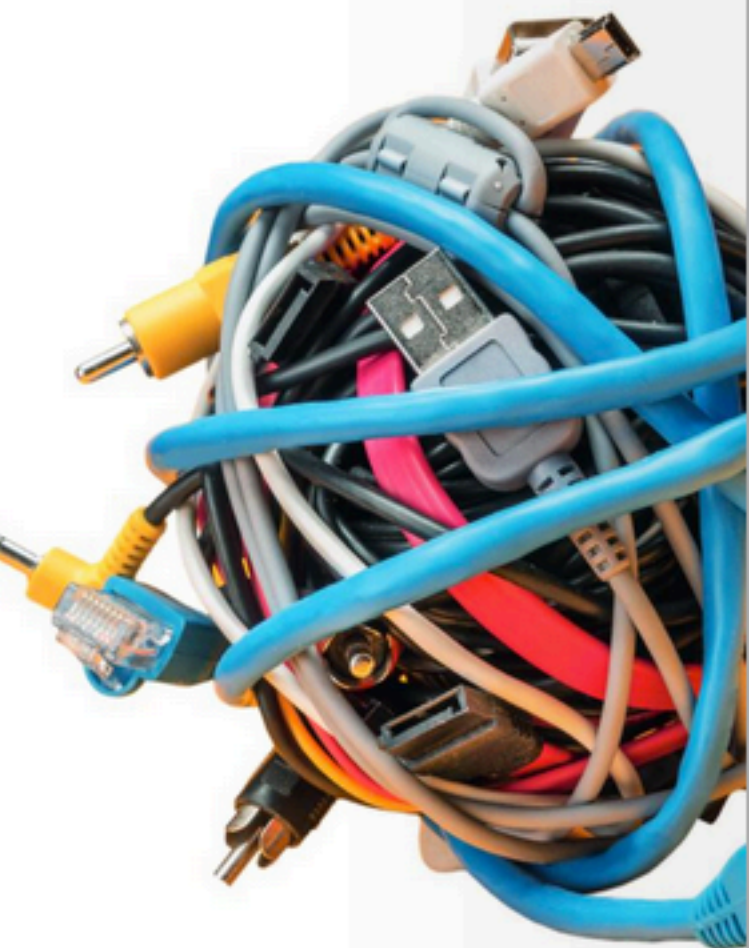
Il est parfois constaté chez les particuliers des soucis de connexion, en raison de pannes, d'incidents ou de dégradations volontaires sur le réseau. En collaboration avec Debitex Télécom, un nouveau site vient d'être mis en ligne pour répondre aux besoins des usagers.

Devant les incidents techniques récurrents, Monsieur le Maire, qui entend souvent la colère des habitants, a convoqué l'entreprise en charge de l'installation de la fibre. Rolin CRANOLY a demandé à Debitex Télécom d'offrir aux usagers un contact privilégié en cas de difficultés et de proposer une meilleure gestion du mobilier urbain, dédié à la fibre, trop souvent endommagé.

Nouveau site dédié

Pour faciliter la gestion de tout incident sur les réseaux, un nouveau site internet a été créé pour le grand public: www.sfr-ftth.com (cliquer sur Déclaration Dommage Réseaux, en cas de problème constaté). Il permet de déclarer un défaut sur les infrastructures de la société Debitex Télécom, comme une armoire de rue abîmée ou ouverte, une chambre mal refermée sur un trottoir, un boîtier décroché sur un poteau...

The screenshot shows the 'Déclaration des dommages réseaux' page on the SFR FTTH website. The page title is 'Déclaration des dommages réseaux'. Below the title, there is a red heading: 'Signaler un équipement SFR FTTH endommagé sur la voie publique'. The form contains several sections: a text area for 'Décrivez brièvement l'état de l'équipement ou le détail de l'incident constaté', a list of checkboxes for 'Type de dommage', and a section for 'Évaluation de la gravité du danger'. The page footer includes the SFR logo and contact information.



Monsieur le Maire a demandé à Debitex Télécom, outre le fait de mettre en place une plateforme sur laquelle les habitants pourraient indiquer leurs problèmes de connexion, de signaler également les détails techniques sur une prise d'armoire, lors d'un raccordement effectué par un opérateur.

Rolin CRANOLY a également tenu à alerter la société d'exploitation du réseau de l'état du Nœud de Raccordement Optique (NRO), cible facile des incivilités.



La nouvelle plateforme ne sert en aucun cas à déclarer un problème avec son habituel opérateur commercial !

Dans ce cas précis, vous devez continuer à contacter le service Support de votre opérateur pour déclarer tout incident sur la ligne : 1023 pour SFR, 3900 pour Orange, 1044 pour Free, 1064 pour Bouygues Télécom. L'opérateur vérifiera alors si l'incident est lié à une panne sur son réseau ou si la perturbation provient d'un dysfonctionnement technique.