

La fibre chez vous !

Un administré vous contacte pour un problème réseau fibre ?

► Un problème sur le réseau fibre, comment procéder ?

Un administré vous contacte suite à un problème sur le réseau **Altitude Infra Somme**, voici la démarche à suivre :

Vous constatez un dommage visible sur les infrastructures du réseau de fibre optique (poteau penché, câble ou armoire ouverte ou détériorée) sur la voie publique.

OUI

Déclarez le dommage réseau sur le site **somme-fibre.fr**, rubrique Aide & Contact

NON

J'ai un autre problème avec la fibre optique

OUI

Suite au problème rencontré avez-vous contacté votre opérateur ?

NON

Possédez-vous un abonnement fibre chez un opérateur ?

NON

Vous souhaitez passer à la fibre ?
Rendez-vous sur le site **somme-fibre.fr** pour découvrir les opérateurs partenaires.

OUI

Une fois votre abonnement souscrit, votre interlocuteur principal est votre Fournisseur d'accès internet. Contactez-le pour lui faire part du problème rencontré.

Avez-vous reçu de la part de votre opérateur, un numéro de ticket d'incident ?

NON

Contactez votre opérateur afin que celui-ci ouvre un ticket d'incident. Ce numéro vous sera indispensable pour suivre l'avancée de votre dossier.

OUI

Malgré vos démarches, le problème persiste ou reste non résolu ?

NON

Le problème est résolu, bonne nouvelle !
Profitez de tous les avantages de la Fibre.

OUI

Avant de contacter Altitude Infra Somme, merci de vous munir des éléments suivants :

- votre adresse complète et/ou coordonnées GPS,
- le nom de votre opérateur,
- le numéro de votre ticket d'incident (communiqué par votre opérateur),
- tous éléments susceptibles d'être utiles à la compréhension de votre dossier.

Contact Altitude Infra Somme : somme-fibre.fr/qui-sommes-nous/ ou 03 75 64 64 64