

**Process ouverture Ticket
Dommage Réseau
via dommages-reseaux.altitudeinfra.fr**

08/11/2023



**La fibre optique
en France.**

Qu'est-ce qu'un **Dommmage Réseau** ?

- ☞ Un dommage réseau est une détérioration du réseau sans impact sur la connexion interne.
Exemple : poteau cassé, présence de déchets, porte ouverte, tag, câble tombé...
- ☞ Si un administré rencontre une panne internet, il doit déclarer son incident auprès de son **opérateur commercial / FAI**.
- ☞ Il est important de nous signaler les dommages réseaux car ce sont de futurs incidents.
- ☞ En cas de danger grave, susceptible de mettre en cause l'intégrité physique des personnes, veuillez tout d'abord contacter les services d'urgence en appelant le 112.

Une plateforme dédiée

<https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr>



Déclaration de dommages réseaux

Lieu du dommage

Souhaitez-vous activer la géolocalisation afin d'identifier rapidement le lieu du dommage ?

Activer la géolocalisation*

Non

Sur PC, pas besoin de la géolocalisation,
mais utile si une utilisation sur
Smartphone

RETOUR

SUIVANT

Déclaration de dommages réseaux

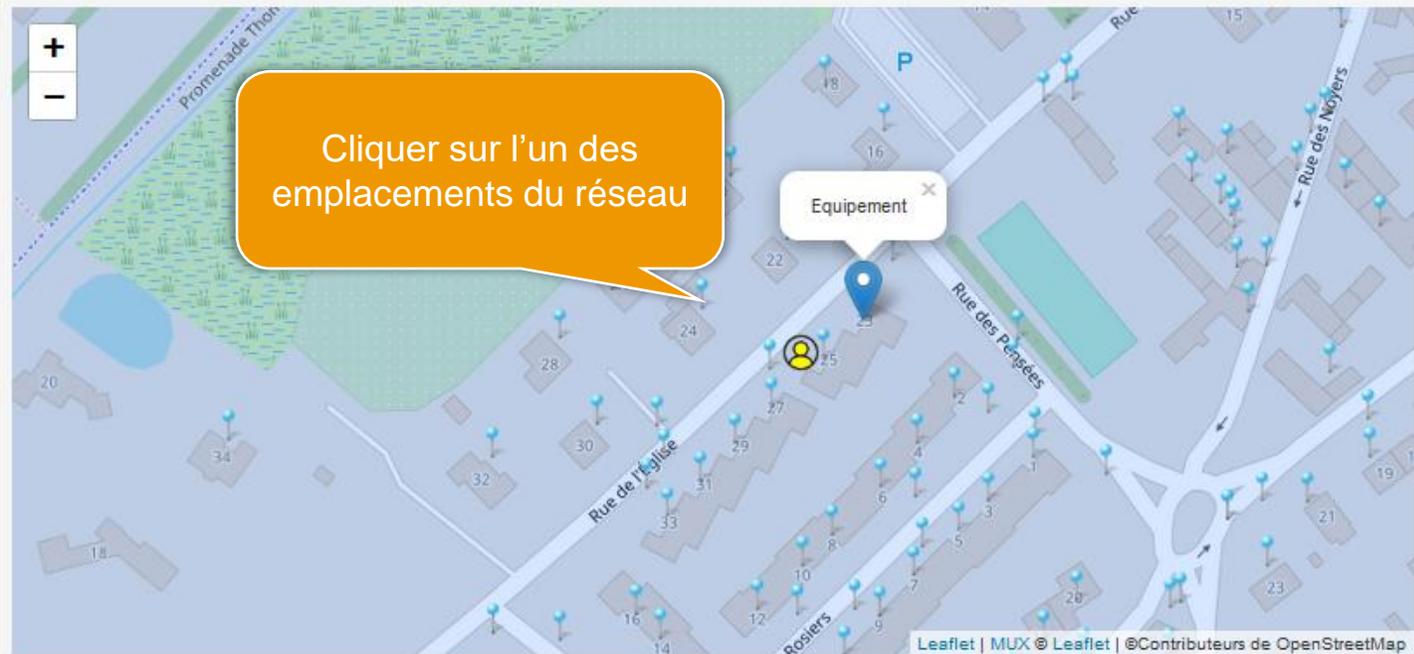
Lieu du dommage

Écrire l'adresse
(obligatoire, afin de faire
apparaître les
emplacements réseaux)

Saisissez une adresse au plus proche du lieu concerné et sélectionnez l'équipement endommagé ou l'équipement le plus proche du lieu de dommage.

Rue de l'Eglise 14440 Douvres-la-Déivrande

Cliquer sur l'un des
emplacements du réseau



Type d'infrastructure*

Choisir...



Local Technique



Poteau



Coffret sur poteau



Armoire sur trottoir



Coffret dans chambre souterraine



Trappe/Plaque au sol



Câble souterrain



Câble aérien

Choisir le type
d'infrastructure

Preview:



poteau cassé.jpg

RETOUR

SUIVANT

Choisir le type de
défaut

Type d'infrastructure*



Poteau

Type de défaut*

Choisir...

Cassé

Penché

Manquant

Autre

possible, merci de nous fournir la plaque d'identification de la structure.

Glissez et déposez une image ou cliquez



Preview:



poteau cassé.jpg

RETOUR

SUIVANT

Type d'infrastructure*



Poteau

Type de défaut*

Cassé

Descriptif du dommage*

Poteau Cassé dans la rue

Écrire un descriptif du
dommage

Pour plus de précision et nous aider dans le traitement, vous pouvez ajouter des photos du dommage. Dans la mesure du possible, merci de nous fournir la plaque d'identification de la structure.

Glissez et déposez une image ou cliquez



Preview:



poteau cassé.jpg

Mettre une photo

RETOUR

SUIVANT

Déclaration de dommages réseaux

Renseignez vos informations

Informations déposant

Signaler en tant que

Témoïn

Qualité du déposant*

Collectivité

Nom*

Dupont

Prénom

Telephone

ARD - Calvados

Être informé(e)*

Oui

Mai*

dupont@calvados.fr

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous nous engageons à conserver vos données uniquement jusqu'à résolution du signalement que vous effectuez.

RETOUR

SUIVANT

Déclaration de dommages réseaux

Le ticket est ouvert et sera traité notre service en charge de l'Exploitation-Maintenance !

Vous pouvez garder votre n° de ticket pour escalader en cas de besoin !

Merci d'avoir signalé ce dommage réseau.

Un ticket déclarant un dommage sur le réseau a été ouvert grâce aux informations que vous nous avez fournies:

Numéro de ticket : 20231016T0511

Incident grave: Oui

Localisation: -0.380093 / 49.293121

Équipement: Poteau

Défaut de l'équipement: Casse

Commentaire: TEST - merci de supprimer le ticket

Adresse mail fournie:

Un mail de notification vous sera envoyé lorsque le ticket sera résolu.

Suivi de l'incident dommages réseaux 20231016T0511



Altitude Infrastructure <
À ●



jeu. 19/10/2023 00:08

Une fois le ticket traité, vous recevrez un mail indiquant la clôture de l'incident.

Bonjour,

Ceci est un mail automatique d'informations concernant votre déclaration de dommage réseau.

- Incident concerné : 20231016T0511

Descriptif de l'incident:

Type d'équipement : TEST - merci de supprimer le ticket

Commentaires associés :

- Casse

Nous vous informons que l'incident dont vous avez demandé le suivi est désormais résolu.

Nous vous remercions d'avoir déclaré cet incident et d'avoir participé au maintien de nos réseaux.

Cordialement,

ALTITUDE INFRA