

## Comment signaler une panne?

Les pannes sur le réseau fibre ne sont pas fréquentes, le réseau de Gers Fibre est disponible à 99,95% de sa capacité. Toutefois, sur les 14 000 km de réseau et les 105 000 logements desservis, il y a toujours ici où là le risque qu'une ligne soit coupée.

### 2 règles de base pour une bonne prise en charge d'un incident sur le réseau fibre:

#### Règles n°1 - Prévenir son opérateur immédiatement

C'est votre opérateur qui va saisir Gers Fibre après avoir lancé un test à distance pour vérifier que ce n'est pas votre équipement (box) qui est la cause de la panne.

Sans déclaration de panne par un opérateur, il n'y aura pas de réparation.

Ensuite c'est votre opérateur qui sera prévenu des délais des réparations. C'est à lui de vous tenir informé. Vous êtes son client. Ce n'est pas à vous de chercher des infos

#### Règle n°2 - Ne pas s'inquiéter des délais annoncés

Quand la panne est prise en compte, une date prévisionnelle de rétablissement est indiquée à votre opérateur qui doit vous la communiquer. Cette date représente le délai maximum de réparation. 99% des pannes sont réparées beaucoup plus vite.

### Un poteau cassé, un câble décroché: SIGNALEZ-LE

Si vous êtes témoin d'une casse sur le réseau: câble coupé, poteau couché ou abîmé,

Si vous êtes en panne et que vous pensez avoir localiser le problème

faites une déclaration en ligne pour permettre une intervention plus rapide.

**[dommages-reseaux.orange.fr](https://dommages-reseaux.orange.fr)**

Mais dans tous les cas, si vous êtes en panne, vous devez quand même contacter votre opérateur.



Pour localiser à coup sûr un poteau, prenez en photo l'étiquette bleue et la référence gravée dessus.