FICHE PANNE DE SERVICE

QUE FAIRE EN CAS D'INTERRUPTION DE SERVICE ?

FICHE N°16

Une Mairie, un Élu, un secrétariat de mairie n'est jamais en charge de traiter les pannes que pourraient subir les abonnés de sa commune, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises.

C'est le FAI qui est responsable de la délivrance et de la qualité des services qu'il vend à l'abonné.

Cas standard

Rappel : en cas de panne, **un abonné doit TOUJOURS prévenir son FAI en premier** (selon les modalités que le FAI a prévu dans son abonnement. Certains FAI mettent à disposition des téléphones, d'autres ne prévoient des échanges que par SMS).

Le FAI doit engager des moyens pour diagnostiquer la panne et la réparer. Attention, ce délai peut être de plusieurs jours pour un abonnement standard grand public, selon les délais que le FAI estimera être en mesure d'assurer. Ce n'est qu'après avoir diagnostiqué et tenté de réparer que le FAI décidera ou non de solliciter l'exploitant.

Cas spécifiques : abonnements avec qualité de service

Certaines entreprises ou collectivités souscrivent des abonnements avec qualité de service renforcées (Par exemple **G**arantie de **T**emps de **R**établissement). Sur ce type d'abonnements, l'exploitant priorise les réparations pour respecter les engagements contractuels (GTR) souscrits.

N. B. : pour toute information, rendez-vous sur *la fiche n°3, pages 27-31* : quelle offre fibre choisir ?

Traitement anormalement long

Toutefois, un Élu local peut aider le SMIX ou son exploitant à identifier des pannes mal traitées ou non résolues après un délai déraisonnable (exemples : plusieurs rendez-vous successifs sans rétablissement possible, dénigrement du réseau par les intervenants envoyés par le FAI chez l'habitant, panne provoquée alternativement dans le voisinage à chaque intervention de SAV, ...).

Dans ce cas, le SMIX, via son délégataire, cherchera à obtenir des informations de la part du ou des FAI concernés.

Important : lors de ces remontées de cas très problématiques dépassant plusieurs semaines de pannes ou concernant plusieurs habitations dans le même secteur, il est important de remonter *a minima* les informations suivantes pour la ou les personnes concernées :

- adresse précise, si nécessaire fournir un plan annoté ;
- référence figurant sur la prise murale de la personne concernée ou sur la facture (code DB-0XXX-XXXX). C'est le moyen le plus sûr de repérer une ligne concernée par un dérangement ;
- nom du FAI auprès duquel le service a été souscrit ;
- description de la panne **et** des actions déjà réalisées/tentées ;
- si possible, photographies pour illustrer.