

En cas d'interruption de service sur votre ligne, il convient de définir où se situe le point de rupture et la responsabilité des intervenants :

- l'opérateur de services : du boîtier de raccordement à votre prise optique
- l'opérateur d'infrastructure (RESOPTIC) : du boîtier de raccordement au nœud de raccordement

Dans tous les cas, votre FAI demeure votre interlocuteur privilégié : c'est lui qui établit le diagnostic initial de votre ligne et déclenche la maintenance auprès de RESOPTIC le cas échéant.

JE SUIS CLIENT FIBRE

J'ai contacté le Service Clients de mon FAI

OUI

Avez-vous reçu de la part de votre FAI, un numéro de ticket d'incident du type 20221025T1324 ?

OUI

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

NON

Cela signifie que la rupture de service se situe entre le boîtier de raccordement et votre prise optique. Seul votre opérateur est habilité à intervenir sur votre ligne.

NON

Contactez-le pour lui faire part du problème rencontré. Si la rupture se situe entre le boîtier de raccordement et le central il ouvrira un ticket d'incident du type 20221025T1324. Ce numéro vous sera indispensable pour suivre l'avancée de votre dossier.

Avant de contacter RESOPTIC (<https://www.resoptic.fr/nous-contacter-2/>), 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 (du type : 20221025T1324)
- tout élément susceptible d'être utile à la compréhension de votre dossier

Sans ces informations par l'intermédiaire de votre FAI, nous ne pourrions pas traiter votre demande.

JE NE SUIS PAS CLIENT FIBRE

Vous constatez une fibre décrochée, un boîtier ouvert, une armoire endommagée ?
RDV sur www.resoptic.fr dans la rubrique « Je signale un dommage réseau »