

Que faire en cas de coupure ?

Vous êtes actuellement coupé :

- Contactez votre opérateur internet (FAI) pour signaler l'incident.
 - Demandez-lui d'ouvrir un ticket incident auprès d'Altitude Infra, en précisant votre numéro de téléphone portable.
 - Sans retour de votre opérateur sous 72h, vous pouvez contacter notre permanence téléphonique :
 - o 03 56 37 37 37
 - o Du lundi au vendredi, de 10h à 12h
 - o Choix 2 « Je suis un particulier » puis choix 4 « Je souhaite parler avec un agent »
- Nous vérifierons si un ticket a bien été ouvert par votre opérateur.

Vous êtes toujours coupé après réception du flyer (après le 15 septembre).

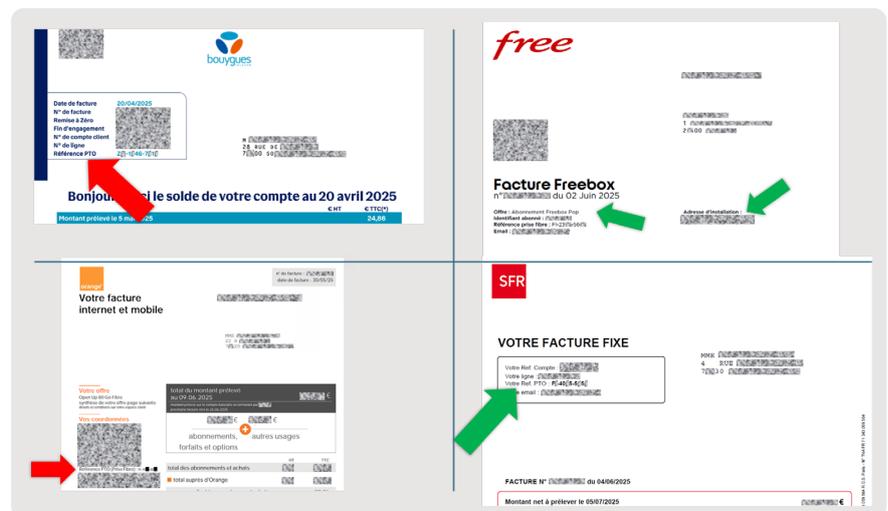
Une fois les travaux terminés, des flyers seront déposés dans les boîtes aux lettres des foyers concernés.

Si vous êtes encore sans connexion après réception du flyer, contactez notre service SAV au numéro indiqué sur le document.

Pour un traitement rapide :

- Munissez-vous de votre adresse complète
- Indiquez si possible la référence de votre prise fibre (PTO)

Elle est visible sur la prise murale ou sur votre facture internet.



Nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée durant cette période, nécessaire pour restaurer durablement la qualité du réseau.

Altitude Infra Grand Nancy est pleinement mobilisé pour limiter au maximum l'impact des travaux et rétablir le service dans les meilleurs délais.