

# Fiche pratique la fibre optique

## Qu'est-ce que la fibre optique ?

La fibre optique est un mince fil de verre transportant des données informatiques à la vitesse de la lumière. Elle autorise aujourd'hui des débits beaucoup plus importants que l'ADSL. Cette nouvelle technologie permet de bénéficier de services d'accès à Internet et d'offres multiservices (Internet, Téléphonie, Télévision) de très haute qualité.

### ► Comment savoir si mon logement est éligible à la fibre optique ? Si je ne le suis pas, que dois-je faire ?

Vous souhaitez savoir si vous êtes éligible à la fibre ? C'est très simple. Deux cas possibles :

- Pour les particuliers, il suffit de vous rendre sur notre menu «Test éligibilité» et procéder au test.
- Pour les professionnels, contactez nos équipes. Nous réaliserons avec vous les analyses afin de vous accompagner au mieux dans votre démarche.

Si vous n'êtes pas éligible à la fibre optique, des solutions alternatives existent. Si votre inéligibilité vous semble anormale, n'hésitez pas à nous contacter.

### ► Comment dois-je faire pour souscrire un abonnement à la fibre optique ? Quelles offres sont disponibles ?

Les étapes à suivre sont les suivantes :

- Testez votre éligibilité en renseignant votre adresse et coordonnées personnelles dans le menu «Test d'éligibilité».
- Abonnez-vous à une offre d'un Fournisseur d'Accès Internet, parmi l'un de nos opérateurs partenaires,
- Une fois votre abonnement validé, l'opérateur choisi vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous,
- Le raccordement de votre domicile s'effectuera par un technicien agréé.

Pour les professionnels, nous pouvons établir ensemble une étude pour répondre au mieux aux besoins de votre entreprise et ainsi, trouver l'installation et l'offre la plus adaptée.

### ► Comment se déroule un raccordement à la fibre optique ? Qui s'en charge ?

La fibre optique nécessite un matériel adapté et ne peut être utilisée avec votre prise ADSL actuelle. Une fois votre offre souscrite auprès d'un opérateur, un rendez-vous est pris dans un délai de 4 à 6 semaines afin qu'un technicien intervienne chez vous. Ainsi, il effectuera le raccordement de votre domicile/entreprise au réseau fibre optique. Vous pourrez ensuite procéder à l'installation de vos équipements. (voir document explicatif raccordement)

### ► Quels sont les équipements nécessaires à mon domicile pour avoir la fibre optique ?

L'opérateur vous enverra les équipements nécessaires (box, décodeur TV, câbles et procédure de mise en service). Nous vous laissons prendre directement contact avec celui-ci afin d'obtenir de plus amples informations.

### ► Le raccordement à la fibre optique est-il payant ? Si oui, quel est son coût ?

Vous n'aurez à payer que les éventuels frais d'accès au réseau et de mise en service fixés par les opérateurs. Plus ensuite l'abonnement mensuel. Chaque opérateur établit librement ses offres. Vous pourrez ainsi accéder à Internet en Très Haut Débit grâce à des solutions avec le meilleur rapport qualité-prix en fonction de vos besoins.

Pour les professionnels, des offres adaptées seront proposées par des opérateurs spécifiques.

### ► J'occupe un immeuble collectif, quels sont les renseignements à transmettre pour commencer les démarches d'un raccordement à la fibre optique ? Doit-on obligatoirement passer par une Assemblée Générale pour voter l'installation de la fibre ?

## CONTACTS UTILES

### ► Je contacte Fibre 31

[www.fibre31.fr](http://www.fibre31.fr)  
[contact@fibre31.fr](mailto:contact@fibre31.fr)

### ► Je contacte Haute-Garonne Numérique

[www.hautegaronnenumérique.fr](http://www.hautegaronnenumérique.fr)  
[contact@hautegaronnenumérique.fr](mailto:contact@hautegaronnenumérique.fr)

### ► Je contacte mon opérateur

Informations sur les offres de services, problèmes de facturation, de débit, de matériel et service, des questions sur votre abonnement...



Si vous êtes copropriétaire, la demande d'installation de la fibre optique doit obligatoirement être votée lors d'une assemblée générale des copropriétaires.

Si vous êtes locataire, contactez votre bailleur qui sollicitera à son tour le syndic afin qu'il procède à la demande de raccordement à la fibre optique.

Vous pouvez, dès à présent, communiquer les coordonnées de votre gestionnaire d'immeuble et l'adresse de votre logement à la Communauté de communes Rives de Moselle.

### ► Mon logement est désormais éligible à la fibre optique. Quelles vérifications dois-je effectuer avant de prendre rendez-vous pour mon raccordement ?

Après avoir vérifié que le logement est éligible à la fibre, plusieurs options sont possibles. Tout d'abord, votre logement doit avoir un numéro et nom de voie. Pour les logements neufs, non référencés ou certaines adresses en lieu-dit ou au numéro 'o', vous devrez faire référencer le logement par votre opérateur.

Si vous êtes locataire, ou copropriétaire, il faut vérifier que votre gestionnaire a bien signé la convention immeuble. Lors de l'installation, le technicien utilisera les gaines, fourreaux et colonnes montantes existantes. Pour que le logement soit raccordé, vous devez effectuer une demande auprès de votre bailleur afin d'obtenir son accord pour le raccordement fibre.

#### - Vous êtes propriétaire d'une maison individuelle ?

Il est important que vous vérifiiez vous-même où se trouvent les accès, fourreaux, adduction cuivre, ou si vous avez besoin d'autorisations spécifiques (passage en façade du voisin...) avant de prendre un rendez-vous. En général, le technicien utilisera le cheminement existant du réseau. Le raccordement fibre se déroulera soit en aérien, soit en sous-terrain. Pour que le raccordement en aérien se réalise dans les meilleures conditions, il est nécessaire de libérer l'accès et d'élaguer les arbres et végétaux. Lors d'un raccordement sous-terrain, nous vous recommandons de procéder à la vérification de vos fourreaux et regards techniques, en extérieur et en intérieur. Ils doivent être accessibles, en bon état, non écrasés ni cassés, ni bouchés, afin de pouvoir passer à l'intérieur.

En cas de blocage, nous vous conseillons de repérer le point bloquant ; s'il est situé chez vous (voie privée), il sera alors à votre charge de réparer ou déboucher.

Si le blocage est sur voie publique, le technicien viendra faire un constat avant de lancer une démarche de réparation.

En général, la Prise Terminale Optique (où se branche la box internet de l'opérateur) est à placer dans la salle de vie...

Aucun problème repéré ? Prenez rendez-vous avec votre opérateur, la fibre peut arriver chez vous ! Une installation à domicile dure généralement entre deux à quatre heures.

## E-MAIL ET TÉLÉPHONE

### ► J'ai une adresse e-mail liée à mon opérateur. Puis-je la conserver en allant chez un autre opérateur ?

Les fournisseurs d'accès à internet qui attribuent à leurs clients une adresse mail dans le cadre de leur offre, sont tenus de proposer à ces derniers, une offre leur permettant de continuer à avoir accès gratuitement à leurs messages. Votre opérateur a alors obligation de vous laisser un accès à votre messagerie principale durant un délai minimum de 6 mois. Au-delà, rien ne l'empêche de ne pas conserver votre messagerie, ou bien de vous facturer le service. Ce délai de 6 mois vous laissera ainsi le temps de vous organiser et de réaliser une transition en douceur, en prévenant vos contacts et en mettant à jour les adresses e-mails des sites web sur lesquels vous êtes inscrits. Il est conseillé d'utiliser des messageries dites « neutres » afin d'être indépendant de votre opérateur.

### ► Si je m'abonne à la fibre optique, est-ce que je peux garder le numéro de téléphone fixe ?

Oui, il s'agit de la portabilité ! Lors de la souscription de votre abonnement fibre, votre nouvel opérateur vous demandera votre RIO (Relevé d'Identité Opérateur). Pour l'obtenir, il suffira d'appeler le 3179 depuis la ligne fixe concernée. Nous vous recommandons de ne pas résilier vous-même votre ligne ADSL. Votre nouvel opérateur fibre organisera la portabilité et la résiliation de votre contrat ADSL.

### ► Mon adresse n'est pas référencée ou est mal référencée quand je teste mon éligibilité sur le site de Fibre31

Il arrive qu'une adresse postale soit éronnée ou que votre maison ne soit pas référencée au bon numéro dans notre base de données.

Dans ce cas, vous pouvez informer nos équipes techniques en complétant le formulaire « *Mon adresse n'est pas référencée* » dans l'onglet « *Nous contacter* » sur Fibre31.fr

### ► Le technicien de mon Fournisseur d'Accès à Internet n'a pas pu procéder au raccordement de mon logement, que dois-je faire ?

Votre Fournisseur d'Accès à Internet reste votre interlocuteur privilégié. C'est lui qui doit nous informer de l'échec de raccordement de votre logement et qui doit faire une demande d'intervention auprès des équipes de Fibre31.

Si le problème persiste, vous pouvez contacter Fibre31 en complétant le formulaire « *Echec de Raccordement* » dans l'onglet « *Nous contacter* » sur Fibre31.fr

## LA FIBRE POUR LES ENTREPRISES

### ► La fibre optique est disponible dans la commune. Comment procéder au raccordement de mon entreprise ? Quelles sont les démarches ?

Si vous êtes un professionnel, des offres adaptées seront proposées par des opérateurs spécifiques. Vous trouverez toutes les informations relatives aux opérateurs, aux offres et au raccordement sur la page qui vous est dédiée « *La Fibre pour les entreprises* » sur Fibre31.fr

