

Document d'aide aux usagers établi par la municipalité de Saint Germain Nuelles, avec le concours des professionnels de la Communauté de Communes du Pays de l'Arbresle et de XP Fibre.

Je suis éligible mais mon technicien me dit que je ne suis pas raccordable?

- Le problème est dans le domaine privé ou public?
 - Si le problème concerne le domaine public il faut ouvrir un dommage réseau dans l'onglet contacts du site SFR-ftth.com
 - Si le problème est dans le domaine privé cela ne concerne pas XP fibre mais le propriétaire.

Mon adresse n'apparaît pas dans le test d'éligibilité, que dois-je faire ?

- Votre logement n'est pas encore éligible à la fibre optique mais il est bien pris en compte dans le plan de déploiement de la fibre FTTH.
- Le déploiement est réalisé de manière progressive et les adresses sont mises à jour régulièrement dans l'outil de test.
- Néanmoins, seules les adresses déjà déployées ou qui le seront dans les 3 prochains mois apparaissent dans cet outil. Nous vous invitons donc à vous rendre régulièrement sur le site www.sfr.fr afin de tester votre éligibilité.
- En parallèle, dès lors que la Fibre arrivera dans votre quartier, les Fournisseurs d'Accès à Internet vous en informeront par le biais de leurs propres canaux de communication clients (affichage, emailings, SMS).

Mon Fournisseur d'Accès à Internet ne me propose pas de souscrire à une offre de Fibre optique alors que mon adresse est éligible, que dois-je faire ?

- En tant qu'opérateur d'infrastructure, XPFIBRE met son réseau à disposition des opérateurs commerciaux, sans distinction, que ce soit Orange, Free, Bouygues ou SFR.
- Chaque fournisseur de service définit sa propre stratégie afin de proposer une offre d'accès à la Fibre optique à ses clients.
- Aussi, nous vous invitons à vous rendre sur les sites web des différents opérateurs afin de connaître les dates à partir desquelles ils offriront le service.

Le déploiement de la Fibre optique aux abords de mon domicile est problématique (câbles en propriété privée, fixés en façade, passant trop près de mes fenêtres, de mon portail...), que dois-je faire ?

- Les infrastructures Fibre déployées par XP Fibre suivent le « chemin » des infrastructures cuivre et ADSL de l'opérateur historique France Telecom / Orange déjà existantes.
- Cela est réalisé selon le cadre réglementaire en vigueur et les boîtiers Fibre PBO sont donc installés à côté des boîtiers DSL cuivre PTO d'Orange déjà présents.
- Les câbles Fibre sont toujours des câbles noirs posés et collés aux fils Orange DSL cuivre (qui eux sont des câbles blanc/beiges)
- Selon la réglementation en vigueur, le second Opérateur d'Infrastructure OI (en l'occurrence SFR FTTH) peut s'installer sans autorisation préalable (en installant son boîtier à côté de celui déjà présent et en suivant le cheminement existant) et ce au bénéfice de cette première servitude (L45-9 et L48).

En consultant la carte de déploiement sur votre site internet, je constate que mon secteur est ouvert, or quand je teste mon éligibilité avec mon adresse personnelle, il est précisé le message suivant : « ouverture en cours de programmation ». Que dois-je comprendre ?

- La bonne nouvelle est que vous vous trouvez dans une zone dite ouverte « techniquement », ce qui veut dire que la Fibre optique a été déployée dans votre secteur et ce jusqu'en limite de votre propriété privée.
- Cependant, il reste une dernière étape qui est celle du contrôle du déploiement et du signal délivré. Ce préalable, qu'SFR FTTH a mis en place afin de vous assurer de la qualité du déploiement, est effectué systématiquement avant d'ouvrir « commercialement » votre secteur et donc votre adresse. Le délai peut prendre quelques semaines, selon la configuration du secteur. Il convient donc d'attendre que le message lié à votre adresse passe de « ouverture en cours de programmation » à « ouvert ».

Je n'ai pas assez de puissance «réseau» et suis en télétravail?

- Il faut remonter l'anomalie à votre opérateur commercial.

Je n'ai plus de liaison INTERNET?

- Il faut déclarer une panne à votre opérateur commercial.

Pourquoi ne suis-je pas encore raccordé malgré mes demandes auprès de mon opérateur commercial ?

- Il faut tout d'abord tester votre éligibilité sur le site de votre opérateur commercial
- Si vous n'êtes pas éligible, il faut ouvrir un dommage réseau dans l'onglet contacts du site SFR-ftth.com.

Que dois-je faire pour obtenir la fibre?

- Il faut vous rapprocher d'un opérateur commercial (celui de votre choix).

ATTENTION :

-> **Il faudra contacter votre Fournisseur d'Accès à Internet**, car SFR FTTH ne sera pas en mesure de traiter votre demande, **uniquement si**:

- Vous rencontrez une panne sur votre ligne fixe, des difficultés de connexion à Internet ou à vos chaînes TV
- Vous êtes éligible à la Fibre optique et que vous rencontrez des difficultés pour votre raccordement
- Votre logement n'est pas encore éligible à la Fibre optique, mais que vous souhaitez être recontacté rapidement pour souscrire une offre.

→ Pour toutes autres problématiques contactez XPFIBRE (www.sfr-ftth.com)