



JE RENCONTRE DES DIFFICULTÉS AVEC MON INSTALLATION FIBRE QUELQUES EXEMPLES :

- Mon boîtier fibre ne fonctionne plus (voyant rouge, vert clignotant ou éteint) J'ai une absence de service totale ou partielle
- J'ai besoin de déplacer ma prise optique
- Mon installation fibre à l'intérieur de mon logement est abîmée Des intempéries ont abîmé les installations télécoms extérieures



QUE DOIS-JE FAIRE ?

Votre opérateur est votre contact privilégié : rapprochez-vous de son service client afin d'effectuer un premier diagnostic en ligne. XpFibre sera contacté par votre opérateur si nécessaire.



LES BOITIERS OU ARMOIRES RESTENT OUVERTES APRÈS LE PASSAGE DU TECHNICIEN : EST-CE DANGEREUX ?

La fibre est une technologie passive qui ne transporte pas de courant électrique. Par conséquent, il n'y a aucun danger de court-circuit ou de perte de service si un boîtier est ouvert. Seul un acte de malveillance pourrait entraîner une coupure de service.

Pour signaler un équipement XpFibre endommagé sur la voie publique (poteaux cassés ou penchés, câbles décrochés ou arrachés, armoires ouvertes ou détériorées), il convient de remplir un formulaire en ligne, accessible sur la page: <https://xpfibre.com/declarer-un-dommage-reseau>



QUE FAIRE SI UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAUX EST ENDOMMAGÉE SUR LA VOIE PUBLIQUE (POTEAUX CASSÉS OU PENCHÉS, CÂBLES DÉCROCHÉS OU ARRACHÉS, ARMOIRES OUVERTES OU DÉTÉRIORÉES) ?

Il faut faire une « Déclaration de Dommages réseaux » sur notre plateforme en ligne, accessible ici : <https://xpfibre.com/declarer-un-dommage-reseau>

Chargé du déploiement et de la maintenance du réseau, XpFibre agit de façon préventive et réactive pour préserver l'état de ses infrastructures. Néanmoins, des incidents peuvent survenir, ils doivent être signalés sur notre site Internet de façon à être réparés et à assurer un suivi des interventions menées sur le terrain. Attention, une photo doit impérativement accompagner la déclaration.

A noter : lorsqu'il s'agit de poteaux endommagés, XpFibre est, dans la grande majorité des cas, locataire de ses infrastructures qui appartiennent à Orange ou Enedis. Dans ces cas précis, le dommage doit être signalé à ces opérateurs d'infrastructures directement sur leurs sites Internet respectifs :

<https://dommages-reseaux.orange.fr/dist-dommages/app/home>
ou <https://www.enedis.fr/aide-contact/depannage-et-assistance>

**PUIS-JE DEMANDER UN PRÉ-RACCORDEMENT DE MON LOGEMENT AVANT DE CHOISIR MON OPÉRATEUR ?**

Non. Le raccordement de votre logement n'est déclenché qu'à la souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur.

**QUEL EST LE DÉLAI D'ATTENTE POUR MON RACCORDEMENT ?**

Le délai pour le raccordement d'un logement peut varier entre 4 à 8 semaines, une fois la commande passée par votre opérateur et reçue par XpFibre.
(sous réserve de récupération et disponibilité des infrastructures télécoms existantes)

**DOIS-JE MODIFIER MON INSTALLATION INTERIEURE POUR LA FIBRE ?**

La Prise Terminale Optique (PTO) et la box seront installées à proximité de votre prise téléphonique actuelle ou pour les logements récents dans la partie télécom de votre coffret électrique. Vous pouvez demander de positionner la PTO dans une autre pièce. En fonction de la faisabilité technique, l'installateur pourra répondre favorablement à votre demande.

**UN PROBLÈME SURVIENT LORS DU RACCORDEMENT ET LE TECHNICIEN ME RENVOIE VERS LA MAIRIE OU XpFIBRE**

Votre seul interlocuteur reste votre opérateur. Il est inutile de vous rapprocher de la mairie ou de XpFibre. Lors du raccordement, le technicien effectuera un compte rendu d'installation :

- S'il est constaté un point de blocage en domaine public, le Support XpFibre apportera son aide et communiquera avec l'opérateur qui vous recontactera une fois le blocage levé pour finaliser le raccordement.
- S'il est constaté un point de blocage en domaine privé cela relève de la responsabilité du propriétaire du logement. Il doit alors, réparer ou remplacer à ses frais, le fourreau défectueux. C'est le seul cas dans lequel, vous devrez alors intervenir.

Quelques conseils techniques pour remettre aux normes votre adduction :

Le ou les fourreaux sont de type PVC 42/45mm de diamètre ou une gaine télécom verte de 30 mm de diamètre (avec un intérieur lisse) jusqu'à la limite de votre propriété dans un regard 40/40. Ne pas oublier d'installer un grillage avertisseur vert à 30 cm au-dessus du réseau à construire

**COMBIEN ME COÛTE UN RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE ?**

Les conditions d'accès à la fibre peuvent varier en fonction des réseaux et des opérateurs. Se renseigner directement auprès des opérateurs de services.

QUELQUES CONSEILS POUR VOTRE RACCORDEMENT

Afin de faciliter l'accès au technicien le jour de votre raccordement :

- Déplacer vos meubles lourds
- Vérifier la praticabilité de votre fourreau télécom sur le domaine privé en cas de raccordement souterrain
- Élaguer la végétation extérieure qui pourrait gêner le raccordement aérien

