

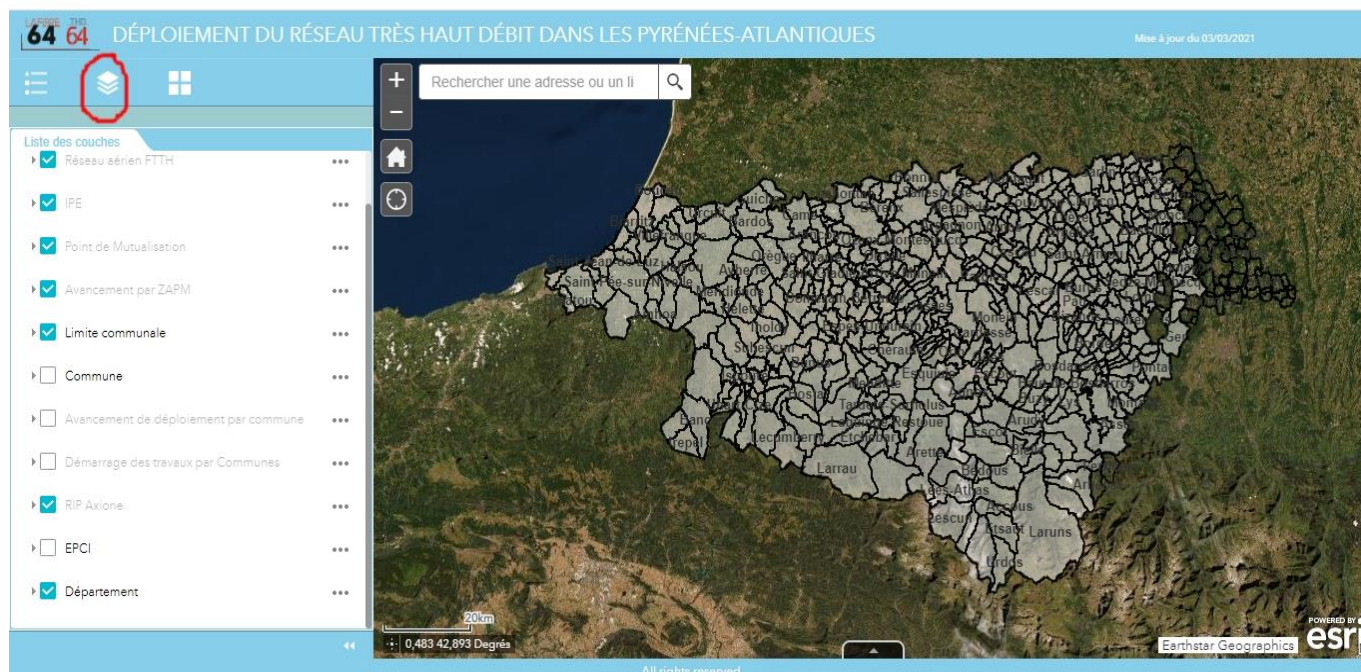


Fibre Optique

Afin de répondre à toutes les questions, THD 64 a mis en place un site internet destiné aux habitants (quel que soit son opérateur): <http://thd64.fr/une-question/>

1 – Vérifier votre éligibilité sur la carte : <http://thd64.fr/carte-deligibilite/>

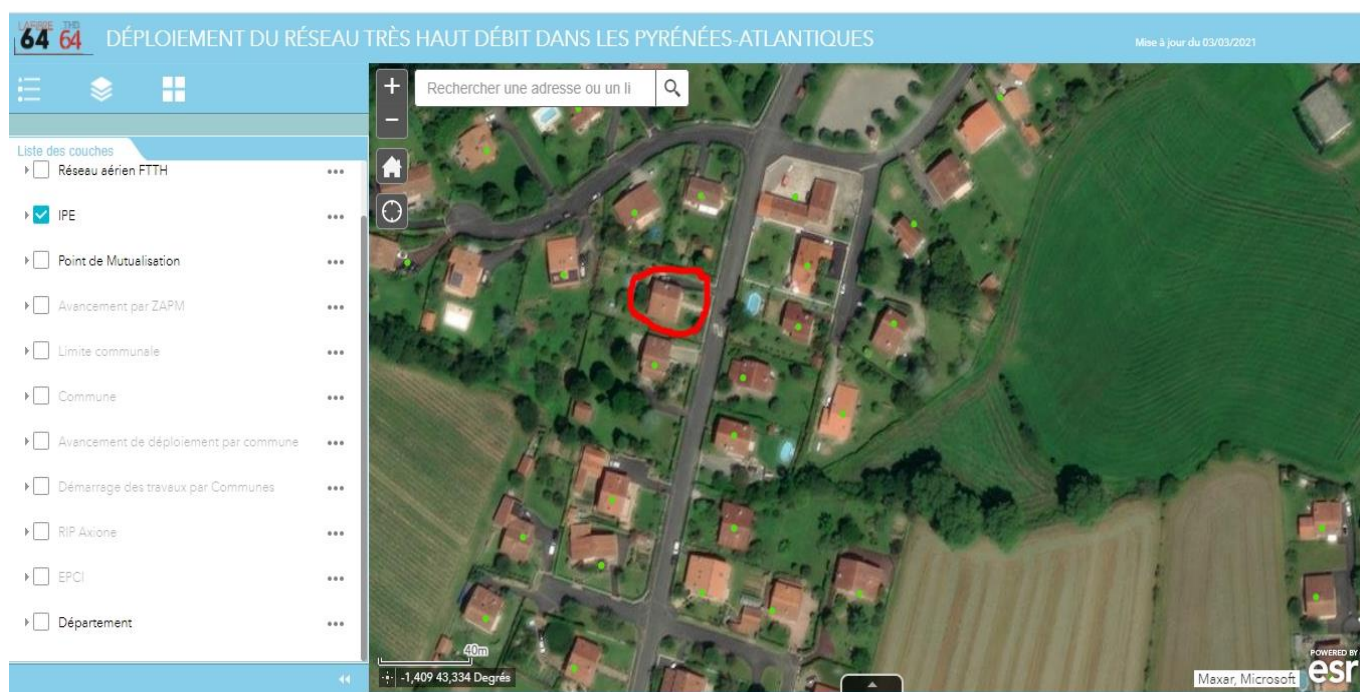
Vous pouvez décocher les éléments en bleu pour plus de visibilité.



2 – une maison oubliée ?

Si l'administré ne dispose pas de pastille verte, et que les maisons autour en disposent, nous vous invitons :

- S'il s'agit d'une nouvelle construction, la mairie doit fournir un certificat d'adressage à l'opérateur d'infrastructure THD 64
- S'il s'agit d'une ancienne construction, la mairie doit vérifier que l'adresse a bien été diffusée dans la cadre de l'adressage de la commune
- Une fois ces vérifications réalisées, le formulaire contact <http://thd64.fr/page-contact/> est disponible pour signaler le problème en joignant la vue aérienne de la maison concernée ainsi que l'adresse exacte du logement (à partir du site THD 64, comme ci-dessous)



Il est difficile de donner avec précision le délai de traitement qui peut varier en fonction des problématiques rencontrées.

1. Nos équipes doivent analyser le problème : une prise oubliée implique un contrôle de l'ensemble de la chaîne de distribution avec une possible visite sur le terrain (entre 1 et 2 semaines)
2. Si le problème implique une intervention physique sur le réseau, nous devons programmer les travaux avec les demandes administratives inhérentes
3. Ensuite, nous remontons les informations d'éligibilité aux opérateurs
4. Les opérateurs doivent intégrer ces éléments dans leur SI pour rendre commercialisable la prise (1 mois minimum)

Nous vous invitons à regarder sur le site de THD64 pour vérifier quand la pastille verte apparaîtra.

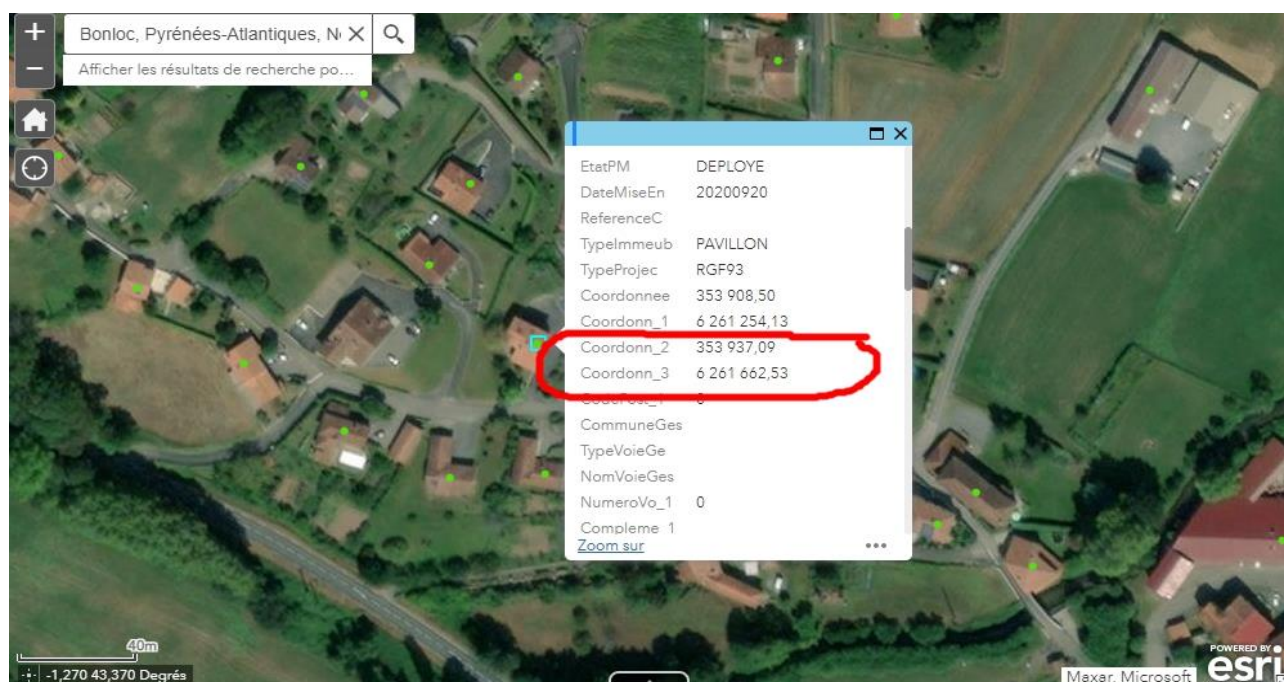
Fiche réflexe

3 – En cliquant sur la pastille verte, les informations inscrites dans le pavé ne correspondent pas à votre adresse.

Vous devez fournir à votre opérateur les informations ci-dessous :



Certains opérateurs auront besoin, en complément, des informations de géolocalisation ci-dessous.



4 - Signaler un dommage sur une armoire, réseau etc.

Pour des poteaux cassés ou penchés, câbles fibres décrochés ou arrachés, armoires ouvertes ou détériorées : <http://thd64.fr/declaration-dommages-reseaux/>



ACCUEIL LE DÉPLOIEMENT LA FIBRE ET VOUS L'ARRIVÉE DE LA FIBRE UNE QUESTION? CARTE D'ÉLIGIBILITÉ L'ACTUALITÉ

2 Lieu du dommage

* Champs obligatoires

Si votre code postal ou votre commune n'apparaît pas dans le menu déroulant ci-dessous, cela signifie que votre territoire n'est pas dans le périmètre de THD64. Votre demande ne peut donc être prise en compte sur ce site. Nous vous invitons à contacter votre opérateur commercial ou votre mairie afin de connaître l'opérateur d'infrastructure en charge du déploiement de la Fibre optique sur votre territoire. Vous pouvez aussi consulter le site : [Carte des déploiements fibre \(FttH\) \(arcep.fr\)](http://arcep.fr).

Adresse *

Code postal *

Ville *



ACCUEIL LE DÉPLOIEMENT LA FIBRE ET VOUS L'ARRIVÉE DE LA FIBRE UNE QUESTION? CARTE D'ÉLIGIBILITÉ L'ACTUALITÉ

3 Équipement endommagé

* Champs obligatoires

Type d'équipement *

- Poteau 
- Câble aérien 
- Trappe / Plaque au sol 
- Armoire sur trottoir ou accotement 
- Coffret sur poteau ou sur façade 

A noter la nécessité de joindre une photo et la référence de l'élément détérioré.

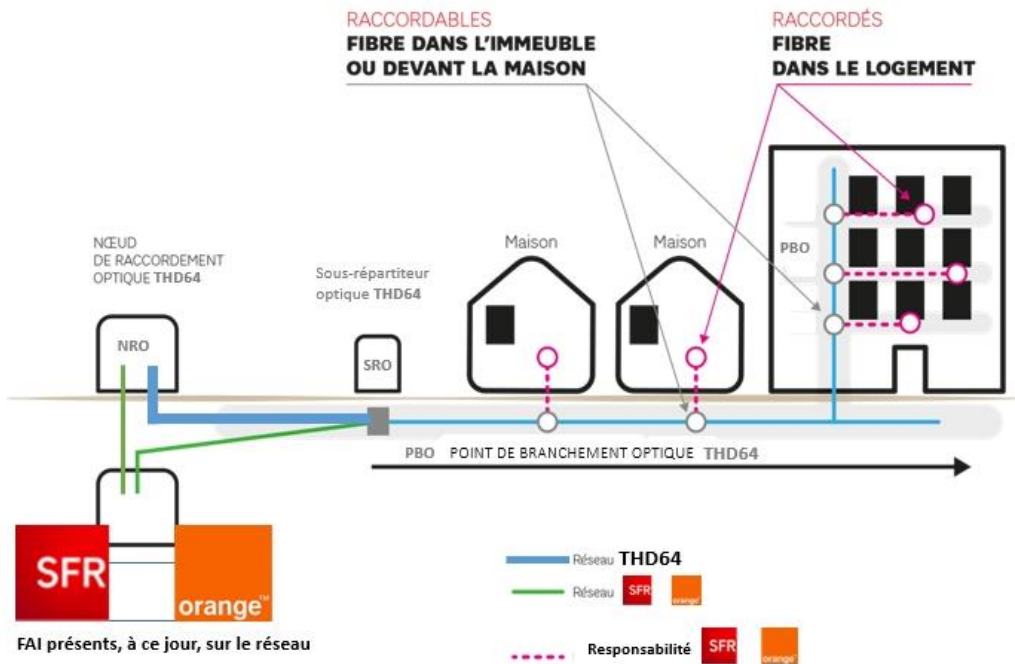
5 – Problèmes de raccordement abonné

Certains administrés peuvent subir des problèmes de raccordement après la souscription d'un abonnement avec leur Fournisseur d'Accès Internet (FAI : SFR ou Orange à ce jour).

Ces problématiques doivent être traitées entre les FAI (SFR ou Orange) et l'opérateur d'infrastructure (THD 64).

[Vous trouverez ci-dessous le schéma des responsabilités sur le réseau départemental FTTH](#)

RESPONSABILITES DU DEPLOIEMENT DU RESEAU FTTH



Concrètement, comment cela se passe :

1. L'utilisateur s'abonne à une offre fibre avec le FAI de son choix (aujourd'hui, SFR ou Orange)
2. Lors du RDV pour le raccordement du client, le technicien (mandaté par le FAI) constate qu'il ne peut pas raccorder le logement.
3. Le FAI (SFR ou Orange) notifie l'échec du raccordement à THD 64. Par sécurité, Il est important que l'abonné contacte directement son FAI (SFR ou Orange) afin de lui signaler son échec au raccordement en complément du rapport d'intervention que le technicien doit envoyer à THD 64.
4. THD 64 lance un diagnostic et traite le problème (cette opération peut prendre plusieurs semaines)
5. THD 64 propose une résolution au FAI
6. Un nouveau RDV est programmé entre le FAI et son client pour l'installation de sa ligne fibre optique

6 – Parcours de la fibre optique sur les appuis aériens télécoms

Dans le cadre de la programmation de l'élagage, les communes peuvent prendre connaissance des tracés de la fibre déployée en aérien.

Sur la carte <http://thd64.fr/carte-deligibilite/> vous trouverez les tracés, par commune, du réseau aérien FTTH

