

Foire Aux Questions

<https://xpfibre.com/faq.html>

EST-CE QUE MON LOGEMENT EST ÉLIGIBLE À LA FIBRE OPTIQUE ?

Pour vérifier si votre logement est raccordable, nous vous invitons à consulter les cartes d'éligibilités :

Sur numerique.herault.fr ou xpfibre.com/testez-votre-eligibilite

Si votre logement est raccordable et donc éligible, contacter ensuite le fournisseur d'accès internet de votre choix parmi 11 opérateurs commerciaux présents sur le réseau (cf. liste page 2).

MON TEST D'ÉLIGIBILITÉ INDIQUE :

Sur la carte herault.numerique.fr

Vous trouverez 4 possibilités pour le statut de votre logement, à savoir :

▪ ÉLIGIBLE

Cela signifie que le logement peut déjà bénéficier d'offres de fibre optique.

▪ NON ENCORE ÉLIGIBLE

Cela signifie que les travaux et/ou démarches administratives nécessaire au raccordement final du logement ne sont pas encore terminés.

Nous vous invitons à tester régulièrement votre éligibilité sur numerique.herault.fr ou sur xpfibre.com. Vous pouvez manifester votre intérêt auprès d'un opérateur afin d'être recontacté lorsque que l'adresse sera raccordable.

▪ ÉLIGIBLE (RACCORDABLE A LA DEMANDE)

Cela signifie que des travaux supplémentaires, pouvant être liés à l'éloignement du logement par rapport au réseau ou à des conditions techniques particulières, sont nécessaires avant la réalisation du raccordement final. Il est impératif que l'utilisateur souscrive un abonnement qui ne sera activé qu'une fois les travaux réalisés, dans un délai maximum de 6 mois.

▪ Si votre logement n'apparaît pas encore sur la carte

Les travaux n'ont pas encore démarrés ou ne sont pas encore suffisamment avancés.

Attention : Si un logement unique n'apparaît pas, il peut s'agir d'un oubli.

Dans ce cas veuillez suivre la section suivante.

QUE FAIRE SI MON LOGEMENT N'EST PAS RÉFÉRENCÉ ?

1. Je n'ai pas de ligne téléphonique

Le propriétaire doit demander un devis et une intervention pour programmer les travaux d'adduction de votre logement sur xpfibre.com/contact

2. J'ai une ligne téléphonique

Je suis en pavillon : faites une demande de référencement auprès de l'opérateur fibre que vous aurez choisi (cf. liste page 2), il se rapprochera de XpFibre pour faire le nécessaire.

Ou remplissez le formulaire « création de nouvelle adresse » disponible sur www.xpfibre.com

Je suis en immeuble/copropriété : assurez-vous que votre syndic/bailleur a bien reçu, complété et renvoyé la convention d'immeuble dûment signée. Dans le cas contraire, pour obtenir une convention d'immeuble, votre syndicat de copropriété doit prendre contact avec XpFibre via le formulaire « Déclaration Immeuble neuf » disponible sur www.xpfibre.com





QUELS SONT MES CHOIX D'OPÉRATEURS ?

Les réseaux fibre exploités par XpFibre sont ouverts à tous les opérateurs de services désirant vous proposer leur abonnement fibre.

Voici la liste des opérateurs commerciaux présents sur Hérault Numérique :

INFORMATION		SAV
BLUE NETWORKS TECHNOLOGIES	04 27 86 86 33	04 27 86 86 33
BOUYGUES TELECOM	3106	1064
CORIOLIS	09 70 71 55 55	09 70 14 36 36
FREE	32 44	32 44
KIWI	09 80 50 12 12	09 80 50 12 12
K-NET	09 72 350 350	09 72 350 350
NORDNET	34 20	34 20
ORANGE	39 00	39 00
OZONE	09 73 01 10 00	09 73 01 10 00
SFR	10 99	10 23
VIDEOFUTUR	01 86 56 56 56	09 70 25 26 27

À noter : Si l'offre de l'opérateur de votre choix n'est pas encore disponible à votre adresse, vous pouvez lui manifester votre intérêt afin d'être recontacté lorsque que l'opérateur sera en mesure d'effectuer le raccordement dans la zone.



VAIS-JE SUBIR UNE INTERRUPTION DE SERVICE LORSQUE JE VAIS BASCULER DE L'ADSL À LA FIBRE OPTIQUE ?

Non, à condition de ne pas demander la résiliation de votre ligne ADSL avant d'avoir l'accès à vos services fibre. Votre opérateur vous renseignera sur les démarches à suivre.



COMMENT ARRIVE LA FIBRE JUSQU'EN LIMITE DE MA PROPRIÉTÉ ?

Le parcours utilisé par XpFibre pour déployer la fibre est celui du câble téléphonique installé historiquement.

Si votre rue est desservie en aérien : nous utilisons les poteaux existants appartenant à Orange ou Enedis.

Si votre rue est desservie en sous-terrain : nous déployons la fibre dans les fourreaux existants soit principalement ceux réservés aux réseaux télécoms ou appartenant à votre commune.

Si votre rue est desservie en façade : nous déployons la fibre en suivant le cheminement existant des réseaux télécoms. Dans ce cas, le passage de la fibre nécessite la pose de boîtiers sur les façades. Cette dernière est conditionnée par l'autorisation des propriétaires. Une non-réponse ou un refus de conventionnement peut bloquer l'accès à la fibre pour plusieurs voisins.

**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



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>



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. En cas d'incident déclaré, votre opérateur sera averti quand la panne sera résolue.



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>