FICHE ÉLIGIBILITÉ

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME D'ÉLIGIBILITÉ ?

FICHE N°13

Rappel

Votre administré a testé son éligibilité sur le site *dioptic-fibre.fr (cf.* ***fiche n°2, page 25****)* et le résultat est «immeuble non éligible» : plusieurs cas de figure peuvent expliquer cette inéligibilité (voir ci-après).

Bâtiment isolé

Le réseau fibre optique a été étudié pour rendre éligibles tous les logements d'une commune. Toutefois, pour certains locaux très isolés, l'éligibilité n'est pas encore effective, le temps de s'assurer de l'opportunité de lignes très longues. Si votre administré est dans ce cas, contactez le SMIX (*contact@doubs-thd.com*) – délai moyen étude/traitement (sous réserve de validation de la demande par le Syndicat mixte) : 6 à 9 mois (hors cas exceptionnels).

Bâtiment mal référencé

Un défaut de référencement d'adresse (même si le bâtiment existe et est prévu pour la fibre) peut entraîner un «faux négatif» lors du test d'éligibilité, car le système ignore cette adresse dans les bases officielles (Base Adresse Locale ou Nationale).

Si une erreur d'adresse est détectée, l'usager doit la signaler au SMIX (09 71 16 60 20 / *contact@doubs-thd.com*) pour correction. La mise à jour peut prendre plusieurs semaines avant d'être prise en compte par le FAI.

À éviter : l'administré doit éviter de souscrire avec une fausse adresse, car cela peut mener à un démontage de la ligne (raccordement illégitime) ou dans le temps, à des déconnexions répétées.

Bâtiment non-référencé

3 cas peuvent se présenter :

- **bâtiment omis lors du déploiement initial** : le SMIX peut étudier son éligibilité : *contact@doubs-thd.com*. La mise à jour des adresses et l'affectation d'une fibre peuvent prendre quelques semaines ;
- **adressage incomplet (B.A.L./B.A.N.)** : il revient à la commune de mettre à jour sa «Base Adresse Locale» (cf. ***fiche n°8, pages 47-48***). Ne pas oublier de contacter le SMIX pour qu'il enregistre l'adresse dans le système d'exploitation du réseau ;
- **construction neuve ou réhabilitation lourde** : depuis 2016, c'est au propriétaire ou gestionnaire de procéder au pré-fibrage des bâtiments, dans le respect des préconisations de l'exploitant du réseau (cf. ***fiche n°10, pages 51-55***). Le propriétaire ou gestionnaire doit se rapprocher du SMIX pour régulariser la situation : *contact@doubs-thd.com*.

FICHE ÉLIGIBILITÉ

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME D'ÉLIGIBILITÉ ?

FICHE N°13

Absence de convention signée avec le propriétaire ou gestionnaire de l'immeuble

Inéligibilité : si l'immeuble collectif existant avant 2016 (4 logements ou plus) n'a pas fait l'objet d'une convention signée entre le propriétaire/gestionnaire et le SMIX, l'étude de déploiement n'a pas pu être réalisée.

Démarche requise : le SMIX doit d'abord obtenir un accord du propriétaire. Cette démarche est gratuite pour le propriétaire (signature d'une convention). Ensuite, le SMIX pourra étudier les conditions de déploiement, les faire valider par le propriétaire, et enfin déployer le réseau (boîtiers en parties communes).
Attention, cette procédure peut prendre plusieurs mois.

Recommandation : la commune peut faciliter l'opération en incitant les occupants (propriétaires ou locataires) à contacter leur propriétaire/gestionnaire pour engager la démarche auprès du SMIX et ainsi finaliser la convention et anticiper les délais.

Éligibilité sur le site de Dioptic mais pas sur celui de l'Opérateur Commercial choisi

Inéligibilité : un administré est éligible à la fibre via le test sur le site DIOPTIC, mais pas sur le site du fournisseur auprès de qui il souhaite souscrire une offre. Cela ne signifie pas qu'il ne peut pas souscrire un abonnement fibre. Il peut probablement s'agir d'un délai de mise à jour des bases et outils de l'Opérateur Commercial.

Recommandation : l'administré peut tester son éligibilité auprès d'autres FAI. S'il est éligible chez d'autres, c'est son Opérateur choisi qui n'est pas à jour. Cela devrait se régulariser sous une dizaine de jours. S'il n'est éligible chez aucun Opérateur, il doit contacter l'exploitant du réseau pour une analyse spécifique de sa problématique : *contact@dioptic-fibre.fr*.

À noter :
Contrairement aux FAI nationaux, les autres fournisseurs d'accès (FAI locaux ou alternatifs) sont généralement disponibles dès l'ouverture du réseau dans votre commune.

Inéligibilité temporaire

Votre logement ou local apparaît avec un pictogramme bleu sur l'outil de test d'éligibilité (cf. ***fiche n°2 "Comment vérifier son éligibilité", page 25***). Une opération est en cours sur le réseau (travaux de vie du réseau, remise en état, audit, ...) et oblige à geler temporairement votre éligibilité pendant quelques jours à quelques semaines.
Pour plus d'informations, merci de contacter le SMIX : *contact@doubs-thd.com*.