FICHE RACCORDEMENT

QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC RACCORDEMENT ?

FICHE N°15

Cette fiche concerne uniquement le cas où le logement n'a jamais été raccordé au réseau fibre optique.

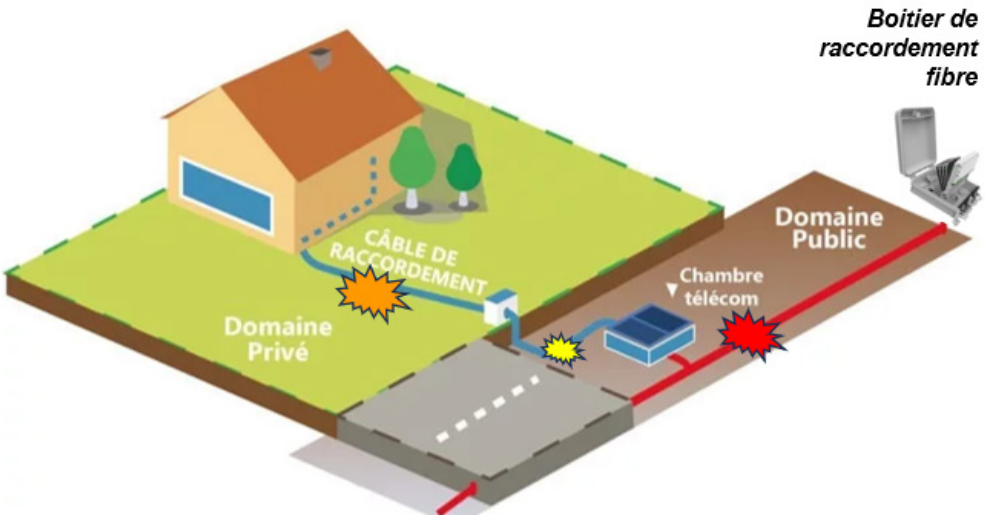
Identifier la cause de l'échec

Rappel : cette identification est de la responsabilité de l'installateur.

L'Opérateur Commercial (ou FAI) qui a tenté le raccordement doit identifier clairement la cause de l'échec et transmettre l'information à l'exploitant du réseau (Opérateur d'Infrastructure), via des outils informatiques partagés.

- **Cause identifiée : « indisponibilité » du réseau en amont (ex : parcours saturé, ligne coupée) :** l'installateur informe l'exploitant et lui transmet un rapport détaillé. L'exploitant analyse ce rapport et lance les actions nécessaires ;
- **cause identifiée : blocage sur le domaine privé (cf. ci-dessous)** : action à prendre en charge, y compris financièrement, par le propriétaire ou gestionnaire. Besoin d'aide, contactez le SMIX : *contact@doubs-thd.com* ;
- **cause identifiée : blocage sur le domaine public (cf. ci-dessous) :** l'installateur informe l'exploitant et lui transmet un rapport détaillé. L'exploitant analyse ce rapport puis demande la réparation auprès du gestionnaire concerné (Orange, Enedis, SYDED, etc.). Le gestionnaire accuse réception de la demande et analyse la faisabilité. S'il décide de réparer, les délais varient selon les travaux. **Attention** : même sur la voie publique, la réparation de la casse peut, dans certains cas, incomber au propriétaire privé.

Par blocage en domaine public ou privé, on entend une conduite cassée ou bouchée, un poteau cassé, penché, des câbles détendus, au sol, boîtiers cassés, etc. Le schéma ci-dessous détaille les limites des domaines publics/privés.



Attention : le gestionnaire peut décider ne pas réparer, si l'infrastructure n'a pas été réalisée selon les règles de l'art.

FICHE RACCORDEMENT

QUE FAIRE EN CAS D'ÉCHEC RACCORDEMENT ?

FICHE N°15

Aspects pratiques /Délais

La plupart des problèmes se résolvent entre quelques semaines et quelques mois.

Si le délai dépasse ce cadre, la personne concernée (propriétaire ou occupant du logement) doit exiger des informations précises (cause, responsable, durée estimée).
Sauf cas exceptionnel*, une opération de raccordement au réseau fibre ne devrait pas nécessiter plus de 2-3 rendez-vous, ni s'étendre au-delà de quelques semaines.

Si les relances auprès de l'Opérateur restent sans réponse, les Élus et particuliers peuvent saisir le SMIX (*contact@doubs-thd.com*) pour une analyse conjointe, en précisant **nom, prénom, n° de téléphone et nom du Fournisseur d'Accès à Internet**.

Les données recueillies respectent le Règlement Européen de Protection des Données (RGPD).

Cas particuliers

***Cas avec problèmes de sécurité ou opérationnels :**
Dans certains cas plutôt rares de logement ou local potentiellement éligibles, le raccordement peut être entravé par des problèmes de sécurité (ex : proximité électrique, proximité voies ferrées, proximité axes routiers très passants) ou réglementaires (ex : zones protégées ABF, ONF, permissions de voirie, etc.).

Dans ces cas-là, des études devront être réalisées au cas par cas, avec des délais pouvant aller de quelques semaines à quelques mois. Elles seront conduites conjointement avec le Syndicat, l'exploitant et les autorités compétentes pour trouver la meilleure solution et permettre le raccordement.