

Guide pratique :

Dès lors les travaux terminés et l'intégration des prises construites dans les systèmes informatiques effectuée, libre à chacun de choisir un abonnement sur la fibre optique auprès de l'opérateur de son choix.

Comment savoir si mon habitation est éligible :

Rien plus de simple, Altitude Infra Somme, le délégataire en charge de l'exploitation et de la maintenance de nouveau réseau a mis en ligne un site très simple d'utilisation et disposant d'un outil d'éligibilité : <https://www.somme-fibre.fr/>



Depuis ce site, vous pourrez par exemple, savoir si votre habitation est éligible, connaître quels opérateurs sont disponibles ou encore signaler un dommage ou une dégradation sur le réseau.

Qui doit-je contacter lorsque je suis éligible ?

Une fois l'éligibilité confirmée par ce symbole « Éligible », vous pourrez contacter le fournisseur d'accès d'internet de votre choix parmi la liste des opérateurs disponible.

Que faire si mon opérateur préféré n'est pas dans la liste ?

Cette situation peut se produire dans les premières semaines d'ouverture commerciale d'un secteur. Quelquefois, les « opérateurs nationaux » ont besoin de quelques semaines ou mois pour installer leurs équipements d'activation dans les armoires. N'hésitez pas à les questionner directement si tel était le cas.

Est-ce que le raccordement jusqu'à mon habitation est gratuit ?

Le raccordement est gratuit sauf dans le cas particulier où votre habitation ne disposerait pas d'une infrastructure télécom existante et viable entre votre habitation et le boîtier de rattachement télécom situé sur le domaine public. Cela peut être le cas pour des maisons neuves qui n'auraient jamais fait raccorder leur habitation au réseau télécom.

Si votre habitation est déjà raccordée au téléphone, pas d'inquiétude ; l'opérateur suivra le même chemin.

Attention tout de même à vous assurer qu'il reste de la place dans vos fourreaux. Pour rappel, sur le domaine privé, il relève du propriétaire de s'assurer de la place disponible et du bon état de ses fourreaux.

Une fois raccordé, qui dois-je contacter en cas problème avec mon raccordement ou ma connexion ?

Votre opérateur reste votre interlocuteur unique. Il se chargera des démarches en cas incidents sur réseau en cas de besoin.

Je n'arrive pas à me faire raccorder, l'opérateur m'indique qu'il y a un problème avec mon adresse ; que-faire ?

Un bon adressage des habitations est indispensable pour être reconnu auprès des fournisseurs d'accès internet. Cette tâche relève de la compétence communale. Vous devrez donc contacter votre Mairie qui se chargera d'effectuer les démarches nécessaires.

Que-faire si vous constatez un dommage sur le domaine public lié aux installations de la fibre optiques (armoires, câbles, poteaux, ...) ?

Un poteau ou un câble défaillant, une armoire ouverte ou détériorée peuvent conduire à une panne sur le réseau et priver une ou plusieurs personnes de connexion internet. Pour permettre une intervention rapide visant à corriger ces dommages et éviter les risques de pannes, Altitude Infra Somme vous permet de signaler directement ces anomalies sur une plateforme dédiée : <https://dommages-reseaux.altitudeinfra.fr/>

Un litige avec mon opérateur ? Quelles sont mes voies de recours ?

Je rencontre des difficultés avec un opérateur et pense avoir épuisé toutes les voies de recours possibles (appels, courriers, mails...). L'UFC-QUE CHOISIR AMIENS-SOMME et son réseau de médiateurs peuvent être sollicités et vous conseiller dans vos démarches.

UFC-QUE CHOISIR AMIENS-SOMME

88 avenue Jean Jaurès - 80480 SALOUEL

Web : <https://www.quechoisir.org/>

Tél : 03.22.72.10.84 /

Mail : contact@amienssomme.ufcquechoisir.fr