

Le technicien de mon opérateur ne parvient pas à me raccorder

Dans le Gers il s'écoule en moyenne 3 semaines entre la prise de rendez-vous avec un technicien et la mise en service du client. Même si l'opération de raccordement est plus compliquée en zones rurales, ce délai est conforme à la moyenne nationale. Dans certains cas, le raccordement n'aboutit pas dès la première visite.

Si vous êtes dans cette situation, pas de panique. Tout est prévu!

Que se passe-t-il dans ce genre de situation? Qui doit faire quoi?

Règle n°1: Le technicien envoyé par l'opérateur que vous avez choisi n'a pas le droit de partir de chez son client sans justifier son échec afin que le problème qu'il a constaté soit pris en charge. Depuis sa tablette le motif de son échec est envoyé à l'opérateur. Souvent il doit joindre des photos pour se justifier.

Règle n°2: l'opérateur programmera toujours un second (voire un 3ème rendez-vous) pour vérifier si le diagnostic du précédent technicien était le bon.

Règle n°3 l'abonné n'a pas de démarche à faire même quand le technicien lui dit d'appeler Gers Fibre. C'est son opérateur qui doit saisir Gers Fibre et tenir son client informé.

Le principaux problèmes rencontrés

Le problème	Celui qui doit agir	La solution
Gaine du client cassée ou bouchée	Le client	Réparer la gaine
Il n'y a pas de gaine (ni de poteaux) entre la maison et le domaine public	Le client	Poser une gaine sur son terrain
Des arbres gênent le passage du câble en aérien sur le terrain privé	Le client	Élaguer ses arbres
Le technicien ne trouve pas le point de branchement malgré le plan fourni par Gers Fibre	L'opérateur (d'abord) Gers Fibre (ensuite)	Renvoyer un technicien Vérifier sur le terrain
Le réseau de fibre est trop éloigné du regard du client	Gers Fibre	Construire le bout de réseau manquant

Un chiffre: 4 fois sur 5, quand un technicien justifie son échec par un problème sur le réseau de Gers Fibre sa déclaration est démentie par l'analyse de terrain. **Moralité:** attendez le passage d'un second technicien avant croire que le réseau est mal construit.