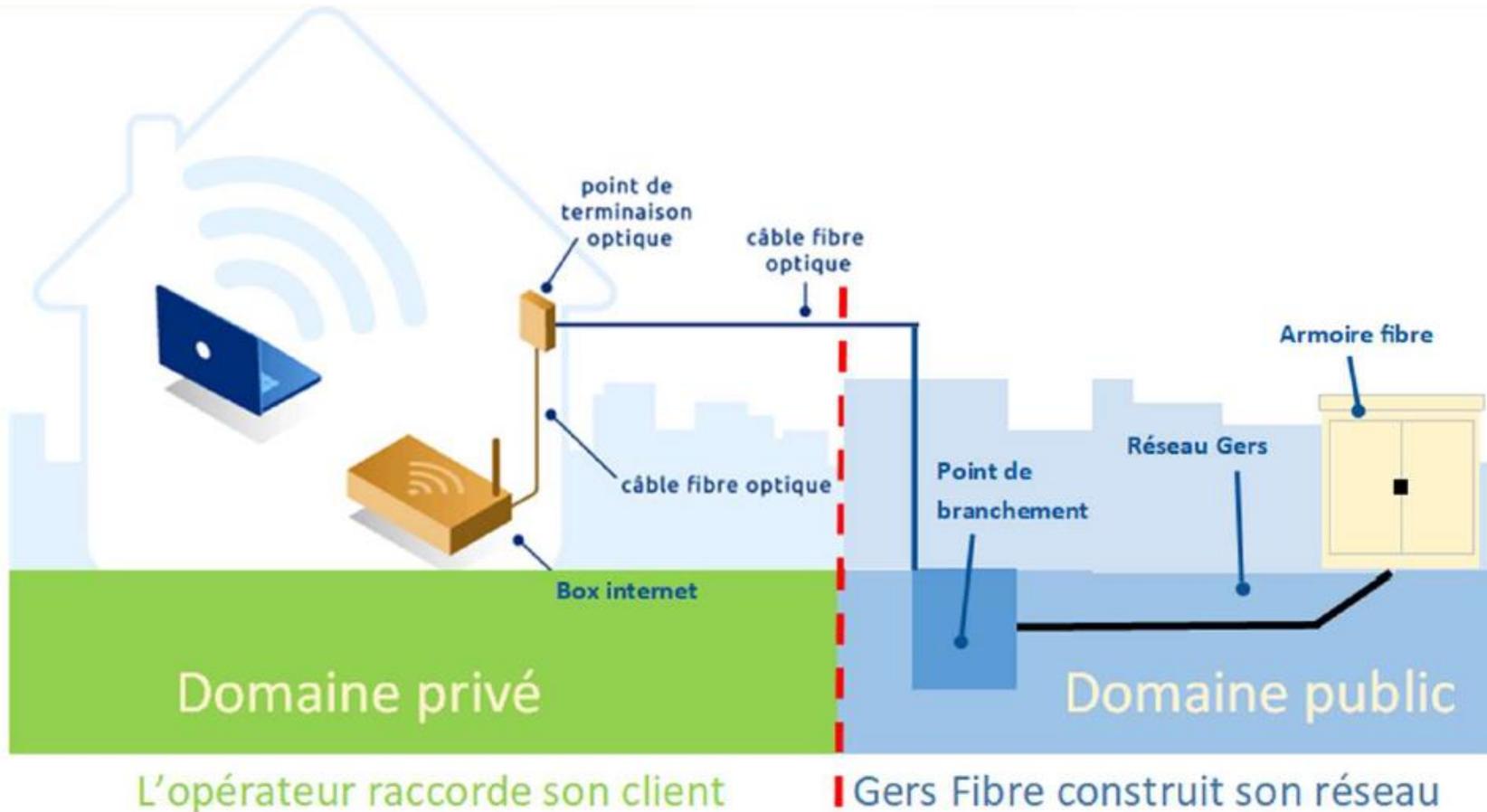




10 questions sur le raccordement de votre logement à la fibre



1- Qui fait quoi entre Gers Fibre et les opérateurs ?



Gers Fibre amène la fibre optique devant chaque logement sur le domaine public.

En domaine privé, le raccordement final est effectué par l'opérateur (Bouygues, Free, Orange ou SFR) librement choisi par l'abonné.

2- Comment choisir son opérateur ?

Vérifier si on est éligible à la fibre.

1

Je vérifie mon éligibilité sur le site des opérateurs ou sur la carte interactive du site Gersfibre.fr, rubrique « éligibilité de votre ligne ». Si vous n'êtes pas encore éligible cliquez sur le lien qui vous propose d'être tenu informé de l'avancement des travaux devant votre logement.

Choisir librement un opérateur présent sur la commune

2

Gers Fibre ne propose pas d'abonnement. C'est le travail des opérateurs (on parle aussi de fournisseurs d'Accès Internet). Sur la carte interactive de Gers Fibre, tous les opérateurs présents sur votre commune sont signalés.

Votre opérateur fixe un rendez-vous avec son technicien

3

L'opérateur vous propose un contrat et vous fixe un rendez-vous avec un de ses techniciens pour relier votre maison au réseau de Gers Fibre . En moyenne, il faut compter entre 15 jours et 3 semaines entre la prise de commande et ce rendez-vous.

3- Ça consiste en quoi le travail de ce technicien?

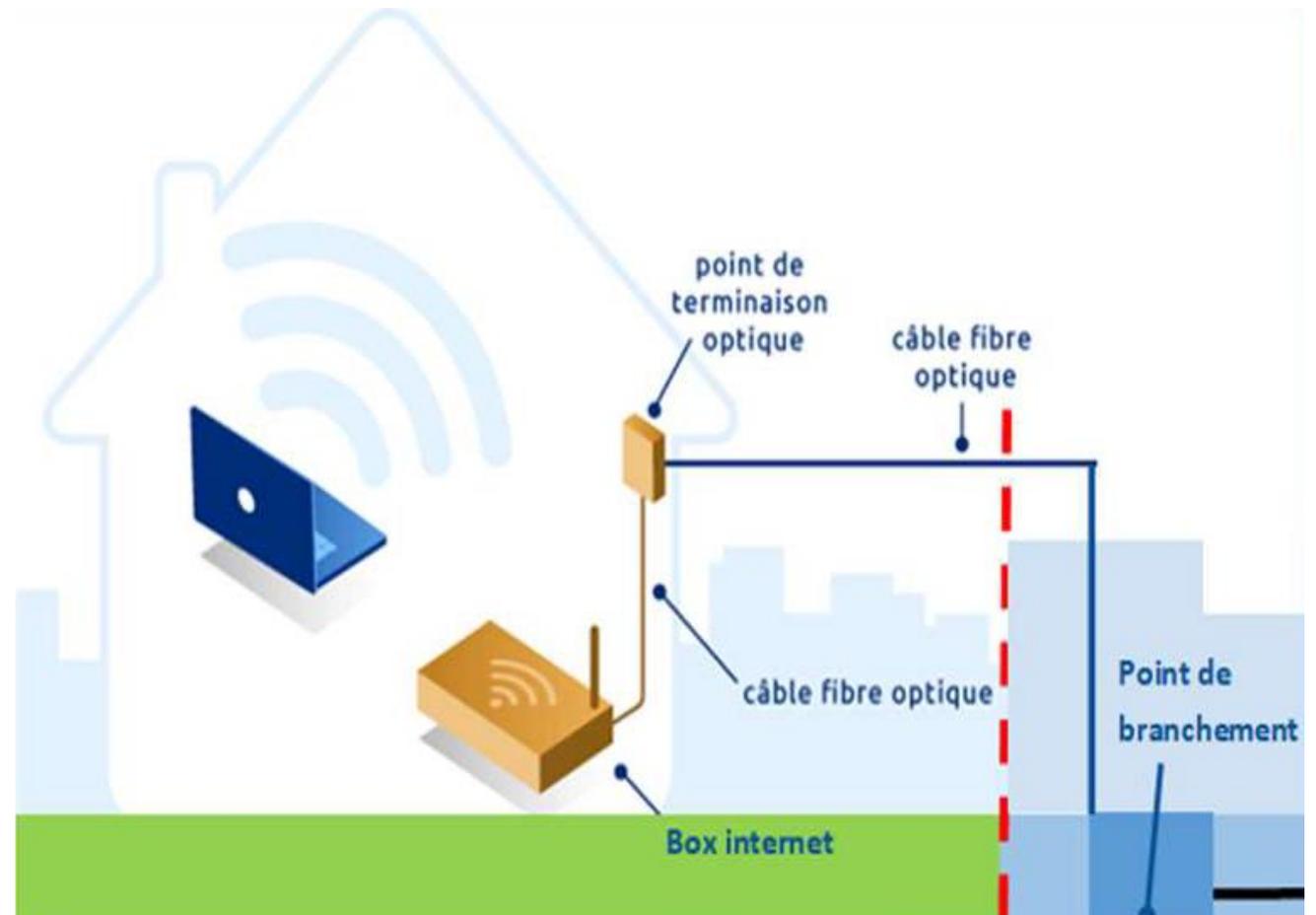
Une fibre est dédiée à votre logement dans un **Point de Branchement**.

Le technicien va relier ce Point de branchement à votre maison par un câble de fibre en suivant le chemin de votre câble téléphonique

A l'intérieur de la maison il va poser une prise fibre (**Point de Terminaison Optique**)

Il vérifie que tout fonctionne en envoyant un signal lumineux, si la lumière passe: vous pouvez brancher **la box internet**.

Le technicien repart, votre ligne fibre est en service. Votre abonnement peut démarrer.



4- C'est payant ce travail du technicien ?

Dans le Gers le raccordement est **offert pour l'instant**.

D'une manière générale il n'y a **aucune transaction financière** ni au moment de la commande, ni lors de la visite du technicien.

La facturation démarre seulement à partir du moment où l'abonné a été mis en service par le technicien.

Le raccordement est offert mais **attention aux options payantes** que l'opérateur proposera. Ce sont des **OPTIONS**. Demandez-vous si vous en avez vraiment besoin.

5- L'abonné n'a rien à faire en attendant le technicien?

Il est conseillé de préparer son raccordement:

Demandez-vous comment vous recevez le téléphone: en aérien, en souterrain?

Si le téléphone arrive chez vous en souterrain **cherchez votre gaine et vérifiez qu'elle n'est pas bouchée**. Un test tout simple: est-ce que le câble du téléphone coulisse quand vous tirez délicatement dessus?

Si le téléphone arrive en aérien, **regardez si votre haie ou vos arbres peuvent gêner le technicien**. Si c'est le cas, taillez-les.

A l'intérieur de la maison **réfléchissez au meilleur endroit pour installer la box** internet.

Sur une façade, le câble fibre doit suivre celui du téléphone pour rester le plus discret possible.

Prenez les devants:

Sur place le technicien devra seulement tirer un câble sur des poteaux ou dans une gaine. Il ne pose pas de nouveaux poteaux, il ne creuse pas pour enterrer une gaine, il ne débouche pas une gaine écrasée ou abimée.

6- Le technicien n'a pas pu vous raccorder...

Pas de panique il y a une solution à tout!

La plupart des raccordements réussissent dès la première visite.

Si il y a un problème le technicien a l'obligation d'expliquer son échec pour préparer l'étape suivante:

- Le technicien manquait d'un équipement. Votre opérateur vous refixera rapidement un rendez-vous.
- Si il y a un problème sur votre terrain (pas de gaine, ou une gaine bouchée) le technicien vous expliquera ce que vous avez à faire.
- Si il y a un problème en domaine public, le technicien alertera Gers Fibre qui réparera son réseau. Ce n'est pas à vous de nous contacter.

Dans tous les cas de figure, l'opérateur doit vous expliquer le problème qu'il rencontre.

Vous êtes son client!

Le technicien ne doit en aucun cas se servir du câble ADSL pour tirer la fibre. En cas de casse vous n'auriez ni la fibre, ni l'ADSL

7- Le réseau de Gers Fibre n'arrive pas assez près de votre parcelle... on fera les travaux!

Si les travaux sont en domaine public c'est Gers Fibre qui paie.

**Exemple: le réseau passe de l'autre côté de la route
Gers Fibre financera la traversée de route**

**Exemple: la chambre souterraine avec le point de
branchement est de l'autre côté du fossé.**

Gers Fibre amènera une gaine jusqu'au ras de votre terrain.

 **Ces travaux nécessitent souvent des autorisations qui allongent les délais.**

Tout va se gérer automatiquement une fois que vous vous serez abonné

Le technicien de votre opérateur vient constater le problème.

Il le signale à Gers Fibre

Gers Fibre vérifie la situation et réalise les travaux nécessaires

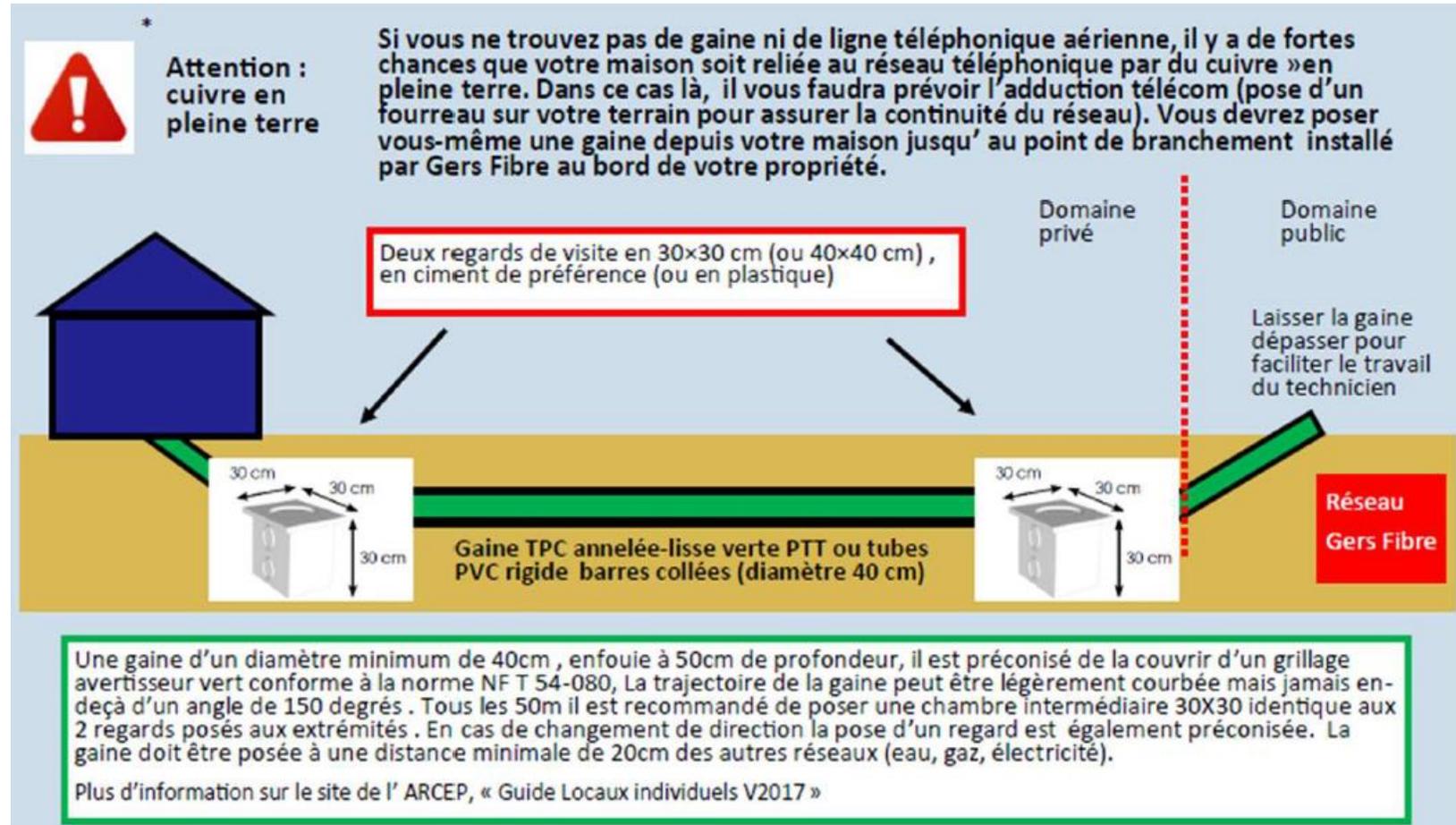
Les travaux sont finis, Gers Fibre prévient votre opérateur qui renvoie son technicien.

8- Vous pouvez avoir des travaux à faire sur votre terrain

En terrain privé, les travaux sont à la charge de l'abonné.

Si vous n'avez ni poteaux, ni gaine télécom (verte) sur votre terrain, c'est le signe que votre ligne téléphonique a été enfouie directement dans le sol. Il va falloir réaliser des travaux pour le passage de la fibre. La solution la plus courante: enfouir une gaine du pied de la maison jusqu'au domaine public.

Là encore, le technicien envoyé par votre opérateur doit vous expliquer ce que vous devez faire!



9- Je construis ou je rénove ma maison ,ça se passe comment ?

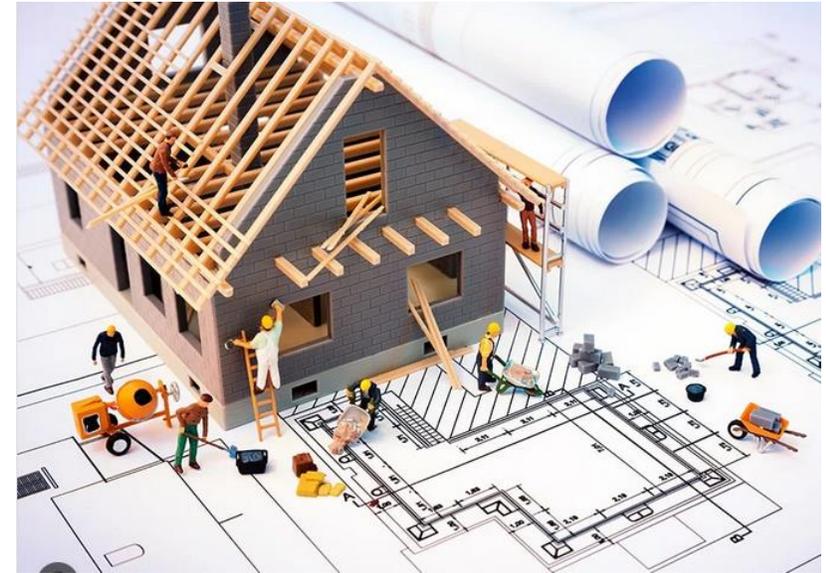
Gers Fibre amène fibre à tous les logements habités ou habitables qui ont déjà été alimentés en téléphone.

Pour une construction neuve ou une rénovation , celui qui fait les travaux doit prévoir son raccordement à la fibre.

Il faut rejoindre le réseau de Gers Fibre, pas se contenter de tirer une gaine en limite de son terrain.

Il faut se faire accompagner par exemple en se déclarant sur le site <https://maison-individuelle.orange.fr/>

Sans cela , aucun opérateur ne pourra vous proposer un abonnement.



10 - On attend longtemps un rendez vous?

Dans le Gers, en moyenne il s'écoule **21 jours** entre la prise de rendez-vous et la mise en service de l'abonné.

Deux règles d'or en cas de difficultés:

1. Se montrer patient,
2. Contacter son opérateur. Vous êtes son client!