

MÉMENTO

FIBRE OPTIQUE



Le réseau FTTH du Groupe XpFibre est désormais **déployé sur votre territoire**. Le **Très Haut Débit** devient une réalité pour un nombre toujours plus important de logements et de locaux d'activité dans votre commune. Conçu à destination des élus et des services municipaux, ce Mémento vous apporte l'essentiel **pour informer vos administrés, les accompagner et répondre efficacement à leurs questions**.



CALENDRIER FERMETURE DU CUIVRE

<https://www.economie.gouv.fr/treshautdebit/la-fermeture-du-reseau-cuivre-dans-votre-commune>



CARTE D'ÉLIGIBILITÉ

<https://www.xpfibre.com/testez-votre-eligibilite>
<https://cartefibre.arcep.fr>



CONSTRUCTION RÉCENTE AVEC UN BESOIN DE RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE

<https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/home>



FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

<https://www.xpfibre.com/faq>



BESOIN D'UN CONTACT ?

<https://www.xpfibre.com/contact>

UNE PANNE DE SERVICE OU UN INCIDENT À SIGNALER ?



En cas de **coupure de service**, l'administré doit contacter son opérateur commercial, son interlocuteur unique. Celui-ci réalise les vérifications nécessaires sur ses équipements. Si la coupure provient du réseau XpFibre, il ouvre un ticket auprès de nos équipes afin d'assurer une prise en charge rapide.

→ POUR LES ANOMALIES SUR LE DOMAINE PUBLIC

En cas d'anomalie constatée sur **un équipement du réseau** (armoire, boîtier, câble...), les services municipaux peuvent effectuer un signalement via : <https://www.xpfibre.com/ddr>

Ce dispositif constitue un **complément à la déclaration** à effectuer directement auprès d'Orange pour les incidents tels que les poteaux cassés ou penchés, les chambres détériorées, etc.

→ SIGNALEMENT EN LIGNE :

<https://dommages-reseaux.orange.fr/dist-dommages/app/signaler>

En cas de danger grave, et afin de sécuriser les lieux, contactez immédiatement les services d'urgence en composant le **112** (appel gratuit).

En dehors des heures ouvrables (en soirée à partir de 18h, les week-ends et jours fériés), vous pouvez également contacter Orange au **3900**, puis sélectionner :

Choix * → **Choix 5**, afin de déclencher une intervention technique en urgence

UN ÉCHEC DE RACCORDEMENT ?



Les demandes de raccordement sont suivies par l'opérateur commercial choisi par l'administré. Il vérifie l'éligibilité de l'adresse, confirme avec XpFibre le point d'accès au réseau, puis assure le raccordement jusqu'à la mise en service. En cas d'échec, il informe son client des démarches à suivre. Si le blocage concerne le domaine public, il sollicite XpFibre et indique à son abonné les actions nécessaires pour finaliser le raccordement.

UN RACCORDEMENT NON CONFORME



La réalisation des raccordements finaux relève exclusivement de la responsabilité des fournisseurs d'accès à Internet (FAI). Si vous constatez une installation non conforme aux règles d'urbanisme ou d'aménagement de l'espace public, nous vous invitons à **contacter directement le Fournisseur d'Accès à Internet** concerné afin d'en demander la mise en conformité, via les coordonnées ou le lien indiqués ci-dessous.

→ Bouygues Télécom : gre-dric@bouyguestelecom.fr

→ Free : freeoc.operations@reseau.free.fr

→ Orange : <https://reperes-travaux.orange.fr>

→ SFR : malfacons-raccordements@sfr.com