



LE RACCORDEMENT A LA FIBRE : CE QU'IL FAUT SAVOIR





Engagé dans une ambitieuse stratégie d'aménagement numérique du territoire depuis les années 2000, le Département de la Moselle porte aujourd'hui le déploiement de la fibre pour tous. Actée par la création de MOSELLE FIBRE (syndicat mixte d'aménagement numérique de la Moselle) en mai 2015, cette démarche fédère 14 intercommunalités mosellanes aux côtés du Département. Objectif : déployer un réseau public de fibre optique jusqu'à l'abonné sur 2/3 du territoire en complément des réseaux privés, afin d'offrir un égal accès au Très Haut Débit à tous les Mosellans et un choix d'opérateur, notamment dans les zones rurales et peu denses. Source d'équité territoriale et d'usages démultipliés pour la population, elle est aussi un gage d'attractivité renforcée qui entre ainsi de plain-pied dans l'économie de demain.

Patrick WEITEN

Président de Moselle Fibre

Président du Conseil Départemental

Ancien Député

Le raccordement à la fibre :

Ce qu'il faut savoir

A] Présentation du Projet	6
1. Qui est MOSELLE FIBRE ?	6
2. Qui réalise les travaux ?	6
3. Qui se charge de l'exploitation et de la commercialisation de l'infrastructure ?	7
4. Et plus simplement ?	7
5. Pourquoi les opérateurs privés n'ont pas déployé sur fonds propres le réseau fibre optique ?	7
6. MOSELLE FIBRE construit-il le réseau jusqu'à mon habitation ?	8
B] Le raccordement	9
7. Comment faire venir la fibre jusqu'à l'intérieur de mon logement ?	9
8. Où sera installée la prise optique dans mon logement ?	10
9. Comment se passent les travaux de raccordement ?	10
10. Est-ce que le câble de fibre optique peut emprunter le même chemin que le réseau téléphonique en cuivre actuellement existant ?	11
11. Que se passe-t-il si le technicien n'arrive pas à installer le câble fibre dans les gaines téléphoniques existantes ?	11
12. A partir du moment où la fibre est installée à mon domicile, est-ce que le réseau cuivre d'Orange sera enlevé ?	11
C] L'accès au service THD	12
13. Est-ce que cela signifie que j'aurai accès au THD dès que la fibre est installée dans mon logement ?	12
14. Comment pourrais-je savoir que le service THD est disponible ?	12
15. Que signifient les couleurs sur le site de MOSELLE NUMERIQUE ?	13
16. Est-ce que j'aurais le choix de mon FAI ?	14
17. Quels seront les débits accessibles avec la fibre optique ?	14
18. Quels sont les services fournis par la fibre optique ?	14
19. Si j'opte pour la fibre optique, est-ce que je dois prévoir d'importants travaux à l'intérieur de mon logement afin de profiter du THD ?	14

D]Foire aux questions	19
20. Quel est le coût d'un raccordement standard ?	19
21. Mon habitation se situe à l'écart du village, est-ce que j'aurai accès à la fibre et au THD ?	19
22. Je viens de faire construire mon habitation et je ne dispose pas encore d'un accès au réseau cuivre d'Orange. Est-ce que MOSELLE FIBRE prendra en charge les travaux de raccordement au réseau public sur domaine public ?	19
23. Un arbre, situé sur ma propriété, empêche le déploiement, l'exploitation ou la maintenance du réseau. Suis-je dans l'obligation de procéder à des travaux d'élagage ?	20
24. Quel est l'intérêt de faire une demande de raccordement pendant les travaux..	20
25. Lors de l'intervention du technicien pour le raccordement à la fibre de mon domicile, celui-ci m'indique que mes gaines sont inutilisables en domaine public, que dois-je faire ?	20
26. Si je demande un pré raccordement, est ce que je suis obligé de prendre un abonnement fibre dès l'ouverture du service ?	20
27. Je suis propriétaire d'un logement que je loue. Est-ce à moi de faire la demande de raccordement ou à mon locataire ?	21

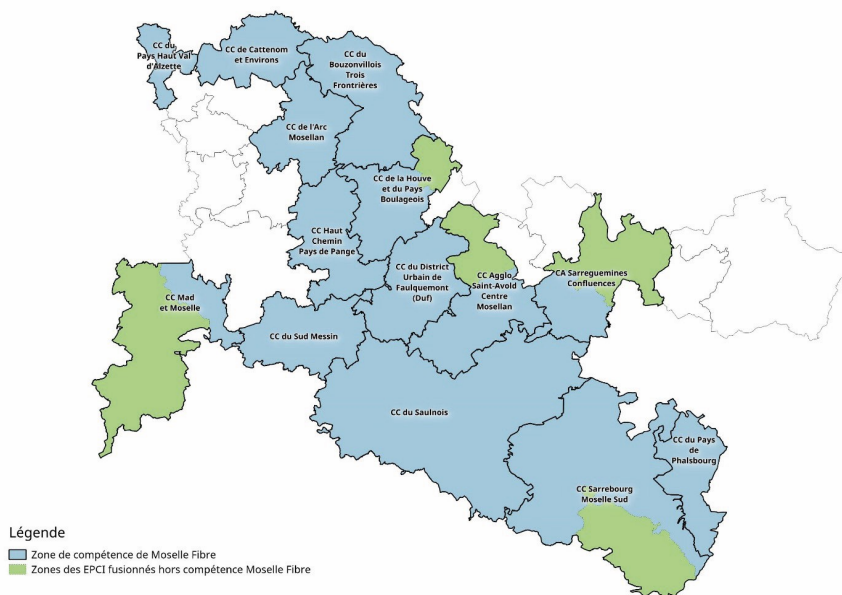
A] Présentation du Projet

1. Qui est MOSELLE FIBRE ?

Baptisé « MOSELLE FIBRE », le Syndicat mixte d'aménagement numérique de la Moselle a été créé en mai 2015. Il réunit à ce jour le Conseil Départemental et 14 communautés de communes (soit 483 communes et plus de 310 000 Mosellans).

Concrètement, MOSELLE FIBRE a pour objet de déployer un réseau en fibre optique sur l'ensemble du territoire, qui permettra de desservir l'ensemble des habitations, afin de leur permettre l'accès aux services Très Haut Débit (THD).

Ce réseau sera ouvert aux opérateurs qui pourront alors proposer des offres de services THD.



Découvrez le réseau en vidéo à l'adresse suivante : <http://www.moselle-numerique.fr/>

2. Qui réalise les travaux ?

Afin de déployer son infrastructure, MOSELLE FIBRE a retenu le groupement d'entreprises AXIANS SOGEA SOGETREL. Ce marché est estimé à 124 M€. 4 ans sont nécessaires au déploiement de l'infrastructure sur l'ensemble du territoire, soit entre 2017 et 2020. 200 emplois sont mobilisés sur le projet pour parvenir aux objectifs fixés.

3. Qui se charge de l'exploitation et de la commercialisation de l'infrastructure ?

MOSELLE FIBRE a fait le choix de déléguer l'exploitation et la commercialisation de l'infrastructure ainsi réalisée à ORANGE.

A cet effet, ORANGE a créé une filiale dédiée, Moselle Numérique, basée à METZ. Son rôle est de :

- gérer la maintenance de l'infrastructure (exploitation technique, extensions, ...) ;
- commercialiser le réseau à tous les Fournisseurs d'Accès Internet (FAI) souhaitant utiliser les liens de fibre optique pour desservir leurs clients finals.

La commercialisation de ce réseau public génère ainsi des revenus pour MOSELLE NUMERIQUE, dont une partie est reversée à MOSELLE FIBRE.

4. Et plus simplement ?

Par analogie au domaine routier, MOSELLE FIBRE construit, sous sa maîtrise d'ouvrage, une route permettant d'atteindre toutes les habitations de son territoire.

Cette route, une fois construite, est donnée en exploitation et en maintenance à Moselle Numérique.

Pour emprunter cette route, chaque opérateur ou FAI est obligé de payer un droit d'usage ou un péage. Ce péage est géré par Moselle Numérique, qui perçoit les recettes et reverse une partie à MOSELLE FIBRE.

De ce fait, la route est ouverte à tous les opérateurs souhaitant l'emprunter pour desservir leurs abonnés, moyennant le versement d'un droit d'accès.

5. Pourquoi les opérateurs privés n'ont pas déployé sur fonds propres le réseau fibre optique ?

Les opérateurs privés ont fait le choix de couvrir en priorité les zones les plus denses. En Moselle, 70 communes (sur les 728 que compte le département) sont ou seront couvertes par un réseau déployé par l'opérateur ORANGE, à horizon 2022. Il s'agit notamment des agglomérations de METZ, de THIONVILLE et de SARREGUEMINES (partiellement) ainsi que des communes de FORBACH et SAINT-AVOLD. Le volume des travaux étant considérable, la couverture intégrale du territoire par les opérateurs privés ne serait possible qu'à très long terme.

C'est pourquoi, l'Etat a lancé le Plan France Très Haut Débit afin d'assurer le Très Haut Débit à tous les Français à horizon 2022. Dans le cadre de ce programme, l'Etat finance les travaux de déploiement de réseaux THD portés par les Collectivités.

MOSELLE FIBRE s'inscrit dans ce programme.

6. MOSELLE FIBRE construit-il le réseau jusqu'à mon habitation ?

MOSELLE FIBRE construit intégralement le réseau en domaine public. Cela signifie que la fibre optique sera installée dans toutes les rues afin de permettre la desserte de chaque habitation. Pendant ses travaux de déploiement, MOSELLE FIBRE a prévu de réaliser le raccordement des habitations, à condition qu'une demande soit formulée par les occupants des logements. Cette demande ne peut intervenir que dans un délai restreint, afin de permettre à l'entreprise d'organiser ces travaux de manière optimale.

Des réunions publiques sont organisées sur les territoires, par MOSELLE FIBRE, afin de vous informer des modalités d'inscription et de raccordement.

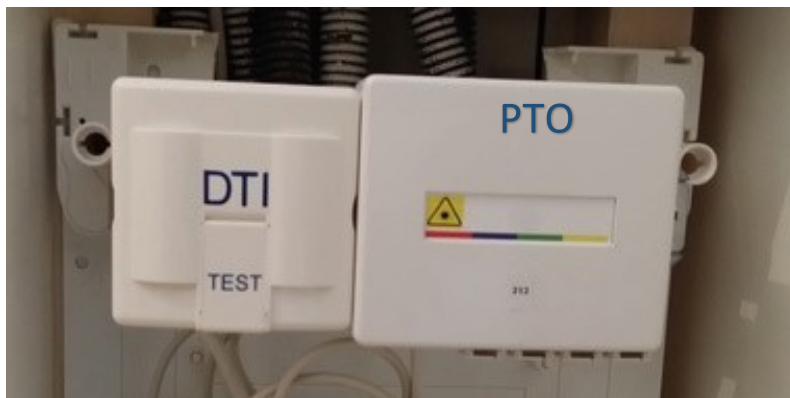
Si vous ne souhaitez pas demander le raccordement de votre logement pendant les travaux, il sera toujours possible de faire la demande au FAI de votre choix, au moment de la souscription de votre abonnement au Très Haut Débit.



B] Le raccordement

7. Comment faire venir la fibre jusqu'à l'intérieur de mon logement ?

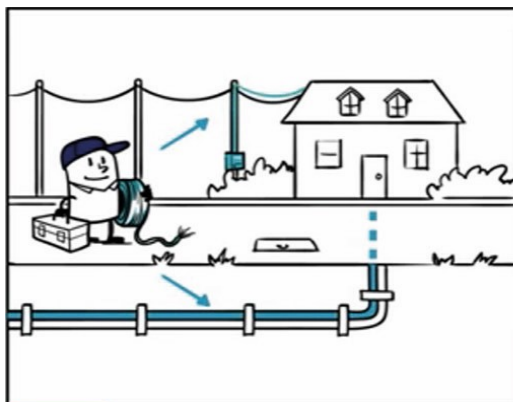
Le raccordement consiste à faire pénétrer un câble en fibre optique à l'intérieur de votre logement depuis le dernier point public du réseau et d'installer une prise optique (ou PTO Prise Terminale Optique) dans votre habitation.



Le parcours du câble optique depuis la rue emprunte généralement le même chemin que le câble cuivre d'Orange.

Plus précisément, si le câble cuivre est aujourd'hui installé en souterrain dans une gaine télécom, le câble optique sera déployé en parallèle, dans cette même gaine.

Si le câble cuivre est aujourd'hui installé en aérien via des poteaux, le câble optique s'appuiera également sur ces poteaux et pénétrera, dans la mesure du possible, à l'intérieur de votre logement par la même entrée.



Pour votre parfaite information, le câble optique a un diamètre de l'ordre de 4mm.

8. Où sera installée la prise optique dans mon logement ?

La prise optique sera généralement installée à proximité de votre prise téléphonique « TEST ». Le raccordeur ne procédera pas à des percements de dalle pour permettre la circulation du câble entre 2 niveaux. Le cas échéant, ces travaux resteront à votre charge. Si vous n'avez pas de prise « test », le raccordeur recherchera la 1^{ère} prise téléphonique pour poser la PTO à proximité.

9. Comment se passent les travaux de raccordement ?

Un rendez-vous de raccordement sera convenu avec vous par téléphone. L'installation dure généralement de 2 à 4 h, en fonction du type d'installation (en aérien ou en souterrain) et de la distance qui sépare le dernier point de branchement public le plus proche de votre habitation à la prise optique.

Le technicien conviendra avec vous de l'emplacement de la prise optique après vous avoir présenté le passage du câble, à l'intérieur de votre logement. Ce cheminement pourra être réalisé au travers de goulottes existantes ou en apparent le long des plinthes.

❖ Si vous résidez dans un pavillon desservi en souterrain

A l'extérieur de la propriété, le technicien commence par ouvrir la chambre dont dépend la maison, afin de récupérer le point de branchement. Grâce à un câble de tirage (aiguille), la fibre est tirée dans le fourreau déjà emprunté par le câble téléphonique.

Généralement, l'arrivée des fourreaux se trouve dans le garage, non loin du compteur électrique. Il convient au client de s'assurer que cet emplacement soit accessible aux installateurs et non obstrué par un meuble, par exemple.

❖ Si vous résidez dans un pavillon desservi en aérien

A l'extérieur de la propriété, le technicien commence par récupérer le point de branchement public, puis le câble est accroché au(x) poteau(x) desservant votre logement. Ce câble est ensuite tiré jusqu'au point de pénétration à l'intérieur du logement.

❖ Si vous résidez dans un immeuble

Le technicien va procéder au branchement de la fibre destinée à votre logement, depuis le boîtier préinstallé dans votre immeuble. Il posera une fibre optique entre ce boîtier et votre appartement et fera circuler le câble selon la configuration du logement.

Le raccordement de votre logement ne pourra être réalisé que si votre immeuble est fibré, c'est-à-dire que le réseau fibre est installé dans la colonne montante. Cette installation dans les parties communes est préalablement décidée entre le Syndic/bailleur et MOSELLE FIBRE.

Dans les 3 cas, la prise fibre optique est installée à l'emplacement convenu puis soudée. Si tout est en ordre, l'installation est alors terminée.

10. Est-ce que le câble de fibre optique peut emprunter le même chemin que le réseau téléphonique en cuivre actuellement existant ?

Le parcours du câble optique depuis la rue emprunte généralement le même chemin que le câble cuivre d'Orange.

Plus précisément, si le câble cuivre est aujourd'hui installé en souterrain dans une gaine télécom, le câble optique sera déployé en parallèle.

Si le câble cuivre est aujourd'hui installé en aérien via des poteaux, le câble optique s'appuiera également sur ces poteaux et pénétrera, dans la mesure du possible, à l'intérieur de votre logement par la même entrée.

Pour votre parfaite information, le câble optique souterrain a un diamètre de l'ordre de 4 mm.

11. Que se passe-t-il si le technicien n'arrive pas à installer le câble fibre dans les gaines téléphoniques existantes ?

Si le technicien ne parvient pas à tirer le câble optique dans la gaine existante, cela signifie que cette dernière est obstruée ou cassée.

Dans ce cas, le technicien vous précisera s'il s'agit d'un problème sur le domaine public ou sur le domaine privé.

❖ Si le problème est localisé sur le domaine public

La réparation sera mise en œuvre dans un délai estimé à 3 mois à compter de votre souscription d'abonnement auprès d'un FAI. Dans de rares cas, le délai pourrait dépasser les 3 mois (ex : suite demande voirie pour traverser une chaussée...) ».

❖ Si le problème est localisé sur le domaine privé

La réparation sera réalisée par vos soins et à votre charge.

Dans les 2 cas, le raccordement sera mis sous le statut « échec » jusqu'à réparation de la gaine.

Dans le cas d'un raccordement pendant les travaux, en échec, il ne sera pas possible de prévoir un second rendez-vous. Il conviendra alors d'attendre l'ouverture commerciale du réseau pour solliciter un raccordement auprès d'un FAI.

12. A partir du moment où la fibre est installée à mon domicile, est-ce que le réseau cuivre d'Orange sera enlevé ?

Le réseau fibre déployé par MOSELLE FIBRE est un nouveau réseau totalement indépendant du réseau téléphonique en cuivre d'Orange, bien que construit en parallèle.

Le réseau cuivre est la propriété d'Orange jusqu'à la première prise téléphonique de votre logement.

Ainsi, MOSELLE FIBRE n'a pas la responsabilité d'enlever ce réseau.

CJ L'accès au service THD

13. Est-ce que cela signifie que j'aurai accès au THD dès que la fibre est installée dans mon logement ?

Disposer de la Prise Terminale Optique ne signifie pas que l'accès au THD est possible.

En effet, cette prise permet d'apporter la fibre dans votre habitation. Néanmoins, pour profiter des services THD, il faut obligatoirement attendre l'ouverture commerciale du réseau et souscrire un abonnement THD auprès d'un FAI.

Si votre logement a été raccordé pendant les travaux de MOSELLE FIBRE, il faudra attendre l'ouverture commerciale du réseau pour obtenir les services THD. A partir de cette date, vous aurez la possibilité de choisir un FAI présent sur le réseau et de souscrire un abonnement. Ce dernier conviendra d'un rendez-vous afin de procéder à la mise en service de la ligne jusqu'à la Prise Terminale Optique, pour vous donner l'accès au THD. Il vous incombera alors de brancher les équipements que votre opérateur FAI vous aura fait parvenir (box, décodeur TV...) et de lancer le service. Si vous souhaitez qu'un technicien de l'opérateur FAI vienne vous installer les équipements, les paramétrer et vous aider à la prise en main du service, il convient de lui en faire la demande, et c'est en général une prestation payante.

Si vous demandez le raccordement de votre logement à FAI, celui-ci pourra procéder, dans le même temps, au raccordement de votre logement et à la mise en service des équipements (qu'il vous aura précédemment fait parvenir) pour vous donner l'accès au THD.

14. Comment pourrais-je savoir que le service THD est disponible ?

Plusieurs solutions :

- Vous pouvez suivre l'évolution des travaux et de l'ouverture du service sur le site de MOSELLE NUMERIQUE : <http://www.moselle-numerique.fr> dans la rubrique « tester mon éligibilité ». Il vous suffit alors d'indiquer votre commune et votre adresse. Lorsque vous avez la possibilité de souscrire une offre THD, votre logement sera indiqué par un point vert.

Moselle Numérique > Mon accès au Réseau, quand et comment y souscrire ? > Testez votre éligibilité

Share: f Like 17 Tweet

Connaitre les Fournisseurs d'Accès Internet présents sur le réseau

☐ Votre éligibilité
 ☐ Déploiement du réseau

Visualiser les réseaux haut-débits

Mise à jour : 27/03/2019

Par adresse ☐ Par commune ☐

Saisissez votre adresse

Légende de la carte
☒ Fibre grand public (FTTH)
☒ En cours de déploiement
☒ Prochainement disponible à la commercialisation
☒ Disponible à la commercialisation
☒ Zones de déploiement
☒ Zoomer pour afficher les points

Saisissez votre adresse

Votre logement est éligible à une offre THD. Contactez un fournisseur d'accès à internet. [+ d'infos](#)

- Moselle Numérique organise une journée d'information sur votre territoire, en présence de l'ensemble des FAI présents sur le réseau à cette date, auprès desquels vous aurez la possibilité de vous renseigner ou de souscrire un abonnement. Un flyer distribué dans votre boîte aux lettres vous informera de la date de cette journée.

15. Que signifient les couleurs sur le site de MOSELLE NUMERIQUE ?

Lorsque vous effectuez une recherche d'éligibilité sur le site de MOSELLE NUMERIQUE, votre logement peut être signalé par une pastille de couleur verte, jaune ou orange.

Ces couleurs ont pour objectif de vous informer de l'avancement des travaux et de l'éligibilité de votre logement au service THD. Plus précisément :

- **Si votre logement est marqué par une pastille Orange :** Les travaux de déploiement de la fibre optique sont en cours dans votre commune.
- **Si votre logement est marqué par une pastille Jaune :** Les travaux de déploiement dans les rues sont achevés. Votre logement est entré dans la période de gel réglementaire d'un mois. Vous ne pouvez disposer du service THD pendant tout ce mois, néanmoins vous avez déjà la possibilité de souscrire un abonnement auprès du FAI de votre choix.
- **Si votre logement est marqué par une pastille Verte :** Votre logement est éligible au service THD. Vous pouvez disposer du service après avoir souscrit un abonnement auprès du FAI de votre choix.

Si vous constatez que votre logement est encore signalé par une pastille orange alors que le réseau est ouvert à la commercialisation, il est possible qu'un problème technique puisse empêcher la mise en service de votre logement. Ces problèmes techniques sont de plusieurs types et notamment :

Problèmes techniques rencontrés	Délais de traitement
Le boîtier de rue n'a pu être installé	De 1 à 3 mois
Le poteau permettant le branchement de votre logement est surchargé	De 1 à 6 mois
La fibre n'est pas installée dans la colonne montante de votre immeuble	De 3 à 18 mois
Le cadastre de votre commune n'est pas à jour	De 2 à 3 mois

Enfin, si votre logement n'est pas signalé par une pastille, c'est qu'il n'a pas été référencé ou que l'adresse de référencement comporte une erreur.

Dans ce cas précis et afin de positionner au plus juste l'habitation dans la voie, nous vous invitons à envoyer un mail à contact.monu@moselle-numerique.fr, avec, si possible, les informations suivantes :

- Coordonnées GPS (X/Y)
- copie écran d'un outil de géolocalisation (ex : Google maps, cartographie Moselle Numérique,...)

16. Est-ce que j'aurais le choix de mon FAI ?

Le réseau construit par MOSELLE FIBRE est ouvert et neutre, de sorte que tout FAI (national comme BOUYGUES TELECOM, FREE, ORANGE ou SFR), mais aussi tout FAI local ou régional (exemple : ENES...), pourra, s'il le souhaite, proposer des abonnements THD sur les territoires couverts.

Orange a indiqué son intention de proposer des offres THD sur le réseau de MOSELLE FIBRE dès que les territoires sont éligibles.

Concrètement, tous les FAI pourront utiliser le réseau de MOSELLE FIBRE pour fournir des abonnements THD, à compter de l'éligibilité des territoires et suivant leur politique commerciale.

Si vous êtes intéressé par les offres d'un FAI en particulier, vous pouvez le contacter pour lui demander à quelle échéance il compte proposer des offres THD dans votre commune.

17. Quels seront les débits accessibles avec la fibre optique ?

La fibre optique n'est pas un facteur limitant du débit, c'est pourquoi cette technologie a été retenue. A ce jour, les équipements des FAI régulent les débits.

Néanmoins, les premières offres disponibles sur le réseau présentent des débits minimum descendant à 100 Mégabits/seconde.

Vous aurez le choix de prendre des débits supérieurs en fonction de l'offre que vous choisirez.

Nous vous invitons à prendre contact avec les FAI afin de connaître les offres.

18. Quels sont les services fournis par la fibre optique ?

Les abonnements THD proposent généralement du « triple play », c'est-à-dire un abonnement intégrant la télévision, le téléphone et Internet. Certains FAI peuvent compléter leurs offres avec des services de téléphonie mobile.

19. Si j'opte pour la fibre optique, est-ce que je dois prévoir d'importants travaux à l'intérieur de mon logement afin de profiter du THD ?

Plusieurs techniques existent pour connecter les appareils de votre logement comme le Wi-Fi (sans-fil), le câble Rj 45, le boîtier CPL (utilisation du courant électrique) ou le déport ou installation de plusieurs prises optiques. Dans ce dernier cas, le FAI pourra vous proposer une prestation payante.

En fonction de vos besoins et de vos équipements, nous vous invitons à vous rapprocher du FAI de votre choix pour approfondir ces points.

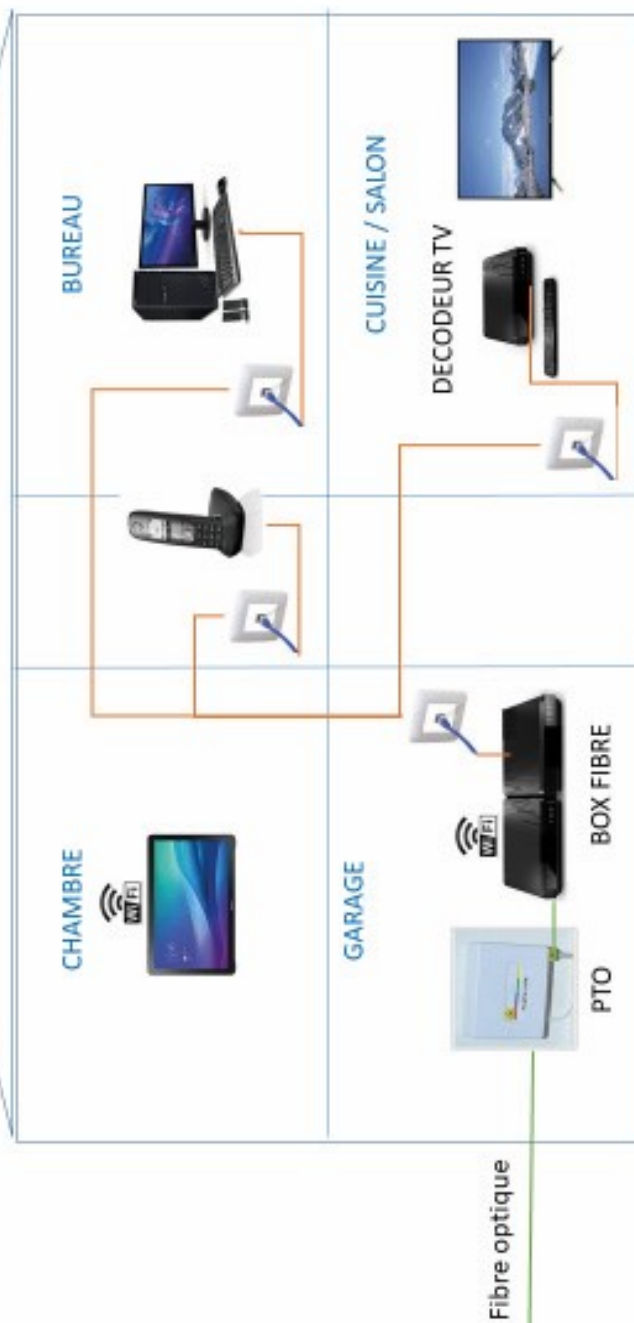
Solution WIFI



Solution CPL



Solution RJ45



Solution déport de prise



DJ Foire aux questions

20. Quel est le coût d'un raccordement standard ?

Le raccordement réalisé pendant les travaux est financé par MOSELLE FIBRE. Rien ne vous sera demandé par l'entreprise lors des travaux.

Le raccordement réalisé par votre FAI, lors de la souscription d'un abonnement, est également financé par MOSELLE FIBRE.

Dans les deux cas, que vous disposiez ou non de la prise fibre optique au moment de la souscription de votre abonnement, le FAI est en mesure de vous facturer des frais d'accès au réseau afin d'activer votre ligne.

Nous vous conseillons de vous rapprocher du FAI de votre choix, présent sur le réseau, car cette prestation est souvent offerte à titre promotionnel.

Seuls les raccordements dits « isolés », c'est-à-dire si votre logement est situé à plus de 150 m du dernier point de branchement public, pourraient faire l'objet d'une facturation par l'opérateur.

Si vous demandez à votre FAI une prestation d'installation de vos équipements (Box, décodeur...etc.) avec prise en main du service, il peut être amené à vous proposer une prestation payante.

21. Mon habitation se situe à l'écart du village, est-ce que j'aurai accès à la fibre et au THD ?

MOSELLE FIBRE déploie le réseau de sorte que l'ensemble des logements dispose d'un accès au THD dans des conditions tarifaires identiques, sur demande de l'occupant au moment des travaux de déploiement.

Ainsi, pendant la phase de travaux, il vous sera proposé de réaliser le raccordement de votre logement sans frais supplémentaires. Néanmoins, il vous appartient de garantir que votre infrastructure (gaine ou poteau), sur domaine privé, est disponible pour accueillir la fibre.

Dans le cas contraire, le raccordement ne pourra être réalisé par MOSELLE FIBRE pendant la phase travaux et des surcoûts pourraient être demandés par votre FAI.

22. Je viens de faire construire mon habitation et je ne dispose pas encore d'un accès au réseau cuivre d'Orange. Est-ce que MOSELLE FIBRE prendra en charge les travaux de raccordement au réseau public sur domaine public ?

MOSELLE FIBRE ne prend pas en charge le raccordement initial du logement au réseau public.

Votre permis de construire doit prévoir la prise en charge de ces travaux sur votre propriété privée et sur la voie publique située dans son prolongement.

Cela peut nécessiter des travaux de génie civil qui peuvent être le cas échéant importants.

Les autres travaux de génie civil sur la voie publique éventuellement nécessaires au raccordement de la maison sont à la charge de l'opérateur propriétaire du génie civil.

23. Un arbre, situé sur ma propriété, empêche le déploiement, l'exploitation ou la maintenance du réseau. Suis-je dans l'obligation de procéder à des travaux d'élagage ?

Effectivement, si votre arbre empêche le déploiement, l'exploitation ou la maintenance du réseau ou s'il peut conduire à l'endommagement des équipements du réseau et l'interruption du service, MOSELLE FIBRE (pendant le déploiement) ou MOSELLE NUMERIQUE pourra, par le biais d'un courrier, vous solliciter afin de mettre en œuvre l'élagage nécessaire. Ce courrier sera en parallèle envoyé à votre mairie.

24. Quel est l'intérêt de faire une demande de raccordement pendant les travaux ?

Les raccordements pendant la phase travaux ont été prévus afin d'apporter le THD aux habitants qui souhaitent souscrire un abonnement dès l'ouverture du service.

Le raccordement pendant la phase travaux permet de vérifier qu'il n'y pas d'entrave au passage du câble, sous domaines public et privé.

En cas de problème sous domaine privé, vous aurez le temps nécessaire pour effectuer les réparations avant la mise en commercialisation.

25. Lors de l'intervention du technicien pour le raccordement à la fibre de mon domicile, celui-ci m'indique que mes gaines sont inutilisables en domaine public, que dois-je faire ?

Si le problème survient au moment du raccordement de votre logement pendant les travaux, il conviendra d'attendre l'ouverture commerciale du réseau. Puis, il sera nécessaire de souscrire un abonnement auprès du FAI de votre choix et lui préciser qu'une réparation en domaine public est nécessaire. Ces travaux seront programmés sous 3 mois.

Si le problème survient au moment du raccordement de votre logement par le FAI, ce dernier procédera directement au signalement du problème afin que l'infrastructure soit réparée par le gestionnaire. Ces travaux seront programmés sous 3 mois.

26. Si je demande un pré raccordement, est ce que je suis obligé de prendre un abonnement fibre dès l'ouverture du service ?

L'inscription aux raccordements pendant les travaux ne vous contraint pas à prendre un abonnement dès l'ouverture du service.

Néanmoins, ces raccordements pendant la phase travaux ont été prévus afin d'apporter le THD aux habitants qui souhaitent souscrire un abonnement dès l'ouverture du service.

Si vous souhaitez attendre la venue d'un opérateur autre que ceux présents dès l'ouverture, il est conseillé de faire votre demande de raccordement au moment de la souscription de votre abonnement.

27. Je suis propriétaire d'un logement que je loue. Est-ce à moi de faire la demande de raccordement ou à mon locataire ?

La demande doit uniquement être déposée par le locataire. En effet, pour la réalisation des travaux de raccordement, il sera nécessaire de pénétrer à l'intérieur du logement et, par conséquent, l'occupant sera contacté pour la prise de rendez-vous et devra être présent lors de l'intervention.

Par ailleurs, c'est l'occupant du logement qui fera le choix de souscrire un abonnement à la fibre auprès d'un FAI.

LEXIQUE :

THD : Très Haut Débit

FAI : Fournisseur d'Accès Internet

PTO : Prise Terminale Optique







www.moselle-fibre.fr

03.54.48.81.16 – 06.22.20.93.21

www.moselle-numerique.fr

contact.monu@moselle-numerique.fr