



EST-CE QUE MON LOGEMENT EST ÉLIGIBLE À LA FIBRE OPTIQUE ?

Pour le savoir, faites un test d'éligibilité sur notre site www.heraultnumerique.fr ou le site d'un opérateur référencé sur votre réseau (cf. liste page 2).



MON TEST D'ÉLIGIBILITÉ INDIQUE « RÉSEAU EN COURS DE CONSTRUCTION » : SOUS QUEL DÉLAI SERAI-JE ÉLIGIBLE ?

Nous vous invitons à tester régulièrement votre éligibilité sur le site de COVAGE ou à manifester votre intérêt pour la fibre auprès des opérateurs référencés sur votre réseau.



MON LOGEMENT N'EST PAS RÉFÉRENCÉ DANS L'OUTIL DE TEST : QUE FAIRE ?

1. Je n'ai pas de ligne téléphonique

Le propriétaire doit demander un devis et une intervention pour programmer les travaux d'adduction de votre logement sur <https://maison-individuelle.orange.fr>

2. J'ai une ligne téléphonique

- **Je suis en pavillon** : faites une demande de référencement auprès de l'opérateur fibre que vous aurez choisi (cf. liste page 2). Il se rapprochera de COVAGE pour faire le nécessaire.

- **Je suis en immeuble/copropriété** : assurez-vous que votre syndic/bailleur a bien reçu, complété et renvoyé la convention d'immeuble dûment signée. Dans le cas contraire, pour obtenir une convention d'immeuble, votre syndicat de copropriété doit prendre contact avec un expert COVAGE.



DES TECHNICIENS FIBRE SONT PRÉSENTS DANS MA RUE : POURRAIS-JE BIENTÔT PROFITER DE LA FIBRE ?

Lorsque l'on déploie un réseau de fibre optique, différentes étapes doivent être respectées. Si vous apercevez des techniciens en train de faire des travaux dans votre rue, cela ne signifie pas que vous serez bientôt éligible à la fibre optique.

Nous vous invitons à tester régulièrement votre éligibilité sur le site de COVAGE ou à manifester votre intérêt pour la fibre auprès des opérateurs référencés sur votre réseau.



QUELS SONT MES CHOIX D'OPÉRATEURS ?

Les réseaux fibre COVAGE sont ouverts à tous les opérateurs de services désirant vous proposer leur abonnement fibre.

Liste des opérateurs sur l'ensemble de nos réseaux au 09/04/20
(pouvant varier selon le réseau et la commune)

OPÉRATEUR	INFORMATION	SAV
BOUYGUES TELECOM	31 06	10 64
COMCABLE	06 71 60 61 45	09 69 360 120
CORIOLIS	09 70 71 55 55	09 70 14 36 36
FREE	10 44	32 44
KIWI	09 80 50 12 12	09 80 50 12 12
K-NET	09 72 350 350	09 72 350 350
NORDNET	34 20	34 20
ORANGE	39 00	39 00
OZONE	09 73 01 10 00	09 73 01 10 00
SFR	10 99	10 23
VIDEOFUTUR	01 86 56 56 56	09 70 25 26 27



VAIS-JE SUBIR UNE INTERRUPTION DE SERVICE LORSQUE JE VAIS BASCULER DE L'ADSL À LA FIBRE OPTIQUE ?

Non, à condition de ne pas demander la résiliation de votre ligne ADSL avant d'avoir l'accès à vos services fibre. Votre opérateur vous renseignera sur les démarches à suivre.



PUIS-JE DEMANDER UN PRÉ-RACCORDEMENT DE MON LOGEMENT AVANT DE CHOISIR MON OPÉRATEUR ?

Non. Le raccordement de votre logement n'est déclenché qu'à la souscription d'un abonnement auprès d'un opérateur. Un pré-raccordement n'est pas possible, néanmoins certains opérateurs peuvent vous proposer des pré-visites techniques.



QUEL EST LE DÉLAI D'ATTENTE POUR MON RACCORDEMENT ?

Le délai pour le raccordement d'un logement peut varier entre 4 à 8 semaines, une fois la commande passée par votre opérateur et reçue par COVAGE.
(sous réserve de récupération et disponibilité des infrastructures télécoms existantes)



UN PROBLÈME SURVIENT LORS DU RACCORDEMENT ET LE TECHNICIEN ME RENVOIE VERS LA MAIRIE OU COVAGE

Vous rapprocher de la mairie ou directement de COVAGE est inutile : votre seul interlocuteur reste votre opérateur. Lors du raccordement, le technicien effectuera un compte rendu d'installation :

- S'il est constaté un point de blocage en **domaine public**, le Support COVAGE apportera son aide et communiquera avec l'opérateur qui vous recontactera une fois le blocage levé pour finaliser le raccordement.
- S'il est constaté un point de blocage en **domaine privé**, vous devrez déboucher le fourreau existant ou installer un fourreau en limite de propriété puis contacter votre opérateur



COMBIEN ME COÛTE UN RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE ?

Les conditions d'accès à la fibre peuvent varier en fonction des réseaux et des opérateurs. Se renseigner directement auprès des opérateurs de services.

QUELQUES CONSEILS POUR VOTRE RACCORDEMENT



Afin de faciliter l'accès au technicien le jour de votre raccordement :

- Déplacer vos meubles lourds
- Vérifier la praticabilité de votre fourreau télécom sur le domaine privé en cas de raccordement souterrain
- Élaguer la végétation extérieure qui pourrait gêner le raccordement aérien

Vous emménagez dans un nouveau logement ? Pensez à vérifier si le logement est déjà raccordé à la fibre avant de contacter votre opérateur.

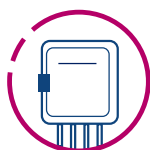


JE RENCONTRE DES DIFFICULTÉS AVEC MON INSTALLATION FIBRE QUELQUES EXEMPLES :

- Mon boîtier fibre ne fonctionne plus (voyant rouge, vert clignotant ou éteint)
- J'ai une absence de service totale ou partielle
- J'ai besoin de déplacer ma prise optique
- Mon installation fibre à l'intérieur de mon logement est abîmée
- Des intempéries ont abîmé les installations télécoms extérieures
- ...

QUE DOIS-JE FAIRE ?

Votre opérateur est votre contact privilégié : rapprochez-vous de son service client afin d'effectuer un premier diagnostic en ligne. COVAGE sera contacté par votre opérateur si nécessaire pour convenir d'une intervention.



LES BOITIERS OU ARMOIRES RESTENT OUVERTES APRÈS LE PASSAGE DU TECHNICIEN : EST-CE DANGEREUX ?

La fibre est une technologie passive qui ne transporte pas de courant électrique. Par conséquent, il n'y a aucun danger de court-circuit ou de perte de service si un boîtier est ouvert. Seul un acte de malveillance pourrait entraîner une coupure de service.