

L'ADSL prend sa retraite, la *fibre* prend la relève

De la souscription à l'installation

Nous répondons à vos questions

Les services téléphonique et internet du réseau historique vont s'arrêter progressivement.

Pour cela, nous avons construit le réseau nouvelle génération.

Même si vous n'utilisez que le téléphone, vous êtes concernés.

Les particuliers qui ne souhaitent pas s'abonner à internet peuvent conserver une offre téléphonique seule sur le réseau fibre optique, tout en gardant leur numéro. Des offres sont disponibles chez certains opérateurs.



Avant



Après



Changer de technologie, c'est aussi l'occasion de souscrire à une offre TV par la fibre et ainsi pouvoir regarder à nouveau vos émissions préférées gratuitement quand vous le désirez.



La fibre - La souscription

Ce que je dois savoir - 1/2



Comment se raccorder à la fibre ?

1. Si vous ne bénéficiez pas encore de service internet, veuillez contacter votre opérateur ou rendez-vous sur le site : www.lavaltreshautdebit.fr afin de tester votre éligibilité à la fibre.
2. Contactez l'un des opérateurs présents sur le réseau pour souscrire à un abonnement fibre.
3. Un rendez-vous sera proposé par votre opérateur pour installer une prise fibre dans votre logement afin d'être raccordé au réseau fibre.

Quels sont les opérateurs commerciaux présents sur le réseau ?



3106

free

1044



3900



1023

Vérifiez auprès de votre fournisseur la compatibilité avec la fibre de vos équipements alarme et assistance. Les équipements récents sont généralement compatibles.

Retrouvez tous les opérateurs commerciaux sur : www.lavaltreshautdebit.fr

La fibre - La souscription

Ce que je dois savoir - 2/2



Lorsque l'ADSL sera coupée je n'aurai plus de téléphone ?

Oui, le réseau téléphonique s'arrêtera progressivement. Vous serez informé de manière officielle lorsque votre commune sera concernée. Choisir la fibre, c'est opter pour une connexion ultra-rapide et fiable. Prenez le temps qu'il vous faut pour découvrir comment elle peut transformer votre expérience en ligne.

Un test technique à mon domicile est nécessaire avant de souscrire ?

Non, aucun test technique à votre domicile n'est nécessaire avant la souscription d'une offre. Vous pouvez vérifier en ligne votre éligibilité à la fibre optique sur www.lavaltreshautdebit.fr ou sur le site de votre opérateur.

Je peux choisir mon opérateur commercial ?

Oui, le réseau construit par votre Agglomération est neutre et ouvert à tous les opérateurs. Il n'y a aucune exclusivité commerciale. Si votre opérateur favori n'est pas encore présent, contactez-le pour connaître sa date d'arrivée.

Si je ne souscris pas aujourd'hui, demain ce sera payant ?

Actuellement les frais de raccordement sont offerts par les opérateurs commerciaux. La prolongation de cette pratique dépend de leur politique commerciale.

Je dois prendre l'offre la plus chère pour bénéficier de la fibre ?

Non, tous les opérateurs ont plusieurs offres à leur catalogue selon vos besoins (débit, tarifs, services). Il ne vous reste plus qu'à choisir.

La fibre - L'installation

Ce que je dois savoir - 1/2



**Le technicien peut me demander de réaliser des travaux ?
(Exemple : Déblocage de gaines en souterrain, élagage d'arbres)**

Oui, le raccordement de votre logement consiste à faire passer un câble de fibre optique entre le domaine public et votre logement dans lequel une prise terminale optique (PTO) sera installée. Si le technicien rencontre un blocage sur le domaine privé, c'est à vous de faire le nécessaire afin de permettre le passage du câble.

Le technicien peut me demander de contacter la mairie de ma commune si une gaine est bouchée sur le domaine public ?

Non, lors de l'installation, si le technicien rencontre un problème sur le domaine public, (exemple : utilisation de poteau, gaine bouchée sous trottoir ou route) une procédure spécifique est prévue de manière à ce que le technicien signale le blocage à l'exploitant du réseau afin d'identifier le problème. **Le technicien ne peut donc pas vous demander de contacter votre mairie mais doit suivre la procédure.** Votre opérateur commercial reste l'interlocuteur principal.

Le technicien peut engager des travaux dans mon logement sans me consulter ?

Non, les travaux engagés dans votre logement sont sous votre responsabilité. Vous conviendrez avec le technicien de l'emplacement de la prise terminale optique, (passage du câble et pose de la prise) si vous souhaitez des aménagements spécifiques non compris dans le raccordement (exemple : installation de gaine à l'intérieur des murs) ces travaux devront être réalisés avant le rendez-vous.

Je dois obligatoirement être présent lors du rendez-vous d'installation de la fibre ?

Oui, la présence du titulaire de l'abonnement ou d'une personne de confiance est requise pour permettre l'accès à votre domicile et prendre des décisions sur l'emplacement de la prise.

La fibre - L'installation

Ce que je dois savoir - 2/2



Le rendez-vous avec le technicien est souvent très rapide et dure moins de 15 minutes ?

Non, le temps d'intervention varie selon la complexité du raccordement. Cela peut prendre entre 1 et 3 heures, voire plus en cas de complications.

Le technicien doit systématiquement installer une prise fibre optique à l'intérieur du domicile ?

Oui, si la fibre n'a pas encore été installée dans le logement, le technicien doit poser une prise optique (PTO) à un endroit adapté, généralement proche de la box internet. Vous conserverez cette prise dans votre logement même si vous changez d'opérateur.

Il est recommandé de tester la connexion internet avec le technicien avant qu'il ne parte ?

Oui, le technicien doit vérifier que l'installation est fonctionnelle avant de quitter les lieux. Vous pouvez tester la connexion ensemble pour vous assurer que tout est en ordre avant de signer le compte rendu d'intervention.

Le technicien peut me demander de le payer directement ?

Non, en général, les frais liés à l'installation sont inclus dans votre abonnement ou devis préalable. Si des travaux supplémentaires sont nécessaires, ils doivent être discutés avec votre fournisseur et non directement avec le technicien. Aucun règlement en espèces ne peut être demandé.

Si j'ai un problème avec mon raccordement je dois contacter la mairie ?

Non, votre interlocuteur principal est l'opérateur chez qui vous avez souscrit une offre, c'est lui qui assure le suivi de votre dossier et fait le lien entre les différents intervenants. Toutefois sans évolution de la situation et sans informations complémentaires de sa part vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : contact.lthd@lavaltrishautdebit.fr

Raccordement souterrain

La mise à disposition d'un fourreau dans la parcelle privée est de la responsabilité du propriétaire.



Raccordement aérien

Un élagage en partie privative est parfois nécessaire pour assurer le tirage du câble optique de branchement.



L'ADSL prend sa retraite,

la *fibre* prend
la relève

Pour plus d'informations sur la fibre optique :

laval THD



www.lavaltreshautdebit.fr

