

LA FIBRE EST ARRIVEE !

L'abonné peut contacter le FAI* de son choix

Pour tester votre éligibilité, connectez-vous sur le site capfibre.fr puis indiquez votre adresse. Si la pastille est verte, vous pouvez appeler l'opérateur de votre choix qui pourra vous raccorder dans un délai d'un mois.

Pour certains raccordements complexes (1% des cas), les délais peuvent être un peu plus longs, l'objectif étant bien que notre territoire soit fibré à 100% .



LE PASSAGE A LA FIBRE C'EST FACILE



* FAI : Fournisseur d'Accès à Internet

VOTRE RACCORDEMENT EN 4 QUESTIONS

Le FAI est l'interlocuteur de l'abonné

Où installe-t-on la prise fibre optique ?

Il est souhaitable d'installer la prise optique à proximité du téléviseur et d'une prise électrique. Cependant, en concertation avec le technicien, vous pouvez demander à installer la prise à un autre endroit. Le câble de fibre optique est discret. Il peut cheminer en gaine existante ou il peut être collé le long des plinthes.

A l'issue de l'installation, un compte-rendu d'intervention sera soumis à votre signature. A noter : le FAI a interdiction d'enlever le réseau téléphonique.

Vais-je être sollicité financièrement ?

Le cadre de gratuité comprend un forfait de 15 mètres de câble dans votre habitation et 2 percements de mur.

Il comprend également 35 mètres de câble en terrain privé (portail à porte d'entrée) et la possibilité d'intervenir pour solutionner une gaine cassée (10 mètres de fouilles maximum).

Au-delà, un devis vous sera proposé.

Quand vais-je bénéficier des services Très Haut Débit ?

A l'issue de l'intervention, le technicien réalise un test de bon fonctionnement de la fibre optique. Il vous appartient ensuite de brancher la box, le décodeur, la TV, etc. ...

En aval de la prise fibre optique, la distribution d'Internet dans les différentes pièces de votre habitation est de votre responsabilité.

Que faire si un problème persiste au-delà du délai de raccordement ?

Votre interlocuteur est votre opérateur, notamment durant le 1er mois, c'est-à-dire votre Fournisseur d'Accès à Internet (FAI).

En cas de problème, vous devez fortement l'inciter à ouvrir un ticket d'incident chez le gestionnaire du réseau : CAP FIBRE.

Sinon, vous pouvez signaler le problème sur la plateforme de CAP FIBRE au

0 800 159 162