

# Ville d'Allauch



NUMÉRIQUE

## Vous rencontrez un problème de fibre optique ?

Si vous rencontrez des difficultés avec la fibre, XP Fibre, la filiale de SFR répond à vos questions.

*Publié le 17 février 2022*

### **En cas de problème sur un équipement endommagé sur la voie publique**

Câbles décrochés ou arrachés de type fibre optique, armoires ouvertes ou détériorées : remplissez le formulaire ci-dessous pour le signaler à

<https://xpfibre.com/declarer-un-dommage-reseau> 

Poteaux cassés ou penchés, câbles décrochés ou arrachés de type télécom/cuivre : remplissez le formulaire ci-dessous pour le signaler à

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

En cas de doute, nous vous invitons à déclarer sur les deux interfaces.

### **En cas de non éligibilité au réseau Fibre Optique**

Votre adresse n'est pas référencée sur les sites internet des opérateurs commerciaux. Il est nécessaire de demander son ajout à travers le formulaire suivant : <https://xpfibre.com/contact> .

## En cas d'échec au raccordement au réseau Fibre Optique

Les opérateurs commerciaux (Bouygues, Free, Orange, SFR pour les majeurs) sont en charge des raccordements abonnés. En cas d'échec au raccordement, le technicien va déclarer l'échec raccordement à l'opérateur commercial qui l'a mandaté.

L'opérateur commercial est alors en charge et en responsabilité de faire le nécessaire pour délivrer le service suite au contrat qui a été signé (hors éventuels travaux en partie privative : responsabilité propriétaire).

- Soit il est en capacité de faire le nécessaire,
- Soit ce n'est pas de sa responsabilité, et il va déclarer un ticket incident (via flux SI inter opérateur) pour l'adresse concernée afin que le service responsable fasse le nécessaire (audit, travaux, etc...).

L'opérateur commercial est responsable du suivi du dossier et est responsable de tenir informé son client.

Il est important que l'abonné contacte son opérateur commercial pour lui signaler son échec au raccordement en complément du rapport technique que va faire le technicien.

Les boutiques des opérateurs commerciaux sont les points de contacts de la relation client :

[https://boutique.sfr.fr/#sfrintid=FS\\_Trouver-une-boutique](https://boutique.sfr.fr/#sfrintid=FS_Trouver-une-boutique) 

<https://agence.orange.fr/> 

<https://boutiques.bouyguestelecom.fr/bouyguestelecom/fr> 

<https://www.free.fr/boutiques/> 

### Pour tout autre problème

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

<https://xpfibre.com/contact> 

## Table Ronde SFR du 28 janvier 2021

L'équipe municipale avait évoqué l'ensemble de ces difficultés avec les responsables de SFR, opérateur historique du déploiement de la fibre sur notre commune, dès le mois de janvier 2021.

Retrouvez ci-dessous la vidéo de cette table ronde

&gt;

**MAIRIE**

**D'ALLAUCH**

1 Place Pierre Bellot

13190 Allauch

HORAIRES D'OUVERTURE

Lundi - Jeudi :

8h30 > 12h30 - 14h > 18h

Vendredi :

8h30 > 12h - 14h > 17h30

Samedi :

8h30 > 12h