



LA FIBRE OPTIQUE DANS MA COMMUNE



- Opérateur d'infrastructures (= constructeur et responsable de l'ensemble du réseau mais qui ne vend aucun abonnement) : **XPfibre**
- Opérateurs commerciaux (= opérateurs telecom qui vendent les abonnements fibre) : SFR, Orange, Bouygues Telecom, Free et filiales associées à chacun.

❖ **Mon logement ou mon entreprise n'est pas encore raccordé(e) à la fibre**

- Je vérifie si mon logement ou mon entreprise est éligible :
<https://www.xpfibre.com/test-eligibilite-particuliers> / <https://www.xpfibre.com/test-eligibilite-professionnels> ou
<https://cartefibre.arcep.fr/index.html?lng=2.9155336656537543&lat=46&zoom=6.5&mode=normal&legende=true&filter=true&trimestre=2025T1>.
Je peux aussi obtenir cette information sur le site de mon opérateur telecom.
- Si mon logement/entreprise est éligible :
Je contacte l'opérateur de mon choix et souscris à un abonnement. Un technicien viendra me raccorder (si le raccordement n'a jamais été réalisé) et installer ma box.
- Si mon logement/entreprise n'est pas éligible :
 1. J'en fais la déclaration sur ce lien : <https://www.xpfibre.com/contact>, en choisissant le motif « mon logement semble avoir été oublié par le déploiement de la fibre ».
 2. Je peux également en informer ma mairie qui pourra éventuellement appuyer ma demande auprès d'XPfibre.
 3. Le cas échéant, XPfibre m'informera des raisons de ma non-éligibilité.

Infos utiles :

- Pour connaître la date prévisionnelle de fin de l'ADSL dans ma commune :
<https://www.economie.gouv.fr/treshautdebit/la-fermeture-du-reseau-cuivre-dans-votre-commune>.
- Toute adresse rendue éligible est systématiquement et obligatoirement soumise à une période dite de « gel commercial » pour une durée d'un mois. Pendant cette période, le client final ne peut souscrire à aucun abonnement.

❖ Je constate un incident sur le réseau fibre optique

- Mon logement a la fibre optique et **j'ai perdu le réseau** :

Je contacte **en premier lieu** mon opérateur. Dans la plupart des cas, il pourra résoudre mon problème. En revanche, si le technicien juge qu'il ne peut rien faire, il enverra un ticket à XPfibre à travers un canal inter-opérateurs pour signaler le problème rencontré.

- Je constate un dommage sur le réseau fibre (exemples : câble entre deux poteaux détendu, décroché ou coupé / armoire de rue ouverte, avec portes abîmées ou sans portes / coffret sur façade ou poteau ouvert ou détérioré / acte de vandalisme / etc.) :

Je déclare le dommage constaté sur ce lien : <https://www.xpfibre.com/ddr> en faisant une description aussi précise que possible, en précisant bien l'adresse **complète** du dommage et en y ajoutant impérativement des photos explicites. Sans ces éléments, ma demande ne pourra pas être prise en compte.

ATTENTION : XPfibre ne s'occupe QUE du réseau fibre optique.

Tous les incidents concernant le réseau ADSL doivent être déclarés sur ce lien : <https://dommages-reseaux.orange.fr/dist-dommages/home>. Orange est et restera toujours le SEUL opérateur d'infrastructures pour le réseau ADSL.

Dans quel cas dois-je alors contacter Orange ?

1. Câble ADSL entre deux poteaux ou sur façade détendu, décroché, coupé
2. Poteau telecom instable, cassé, tombé...
3. Plaque telecom bruyante, cassée, ouverte, dangereuse...

❖ Je suis un particulier ou un professionnel et j'ai un projet de construction. Je souhaite le raccorder à la fibre optique.

1. Je déclare mon projet **le plus tôt possible** sur ce lien : <https://immobilier-neuf.xpfibre.com/#/home>.
2. Selon l'avancée du projet, je fournis les documents nécessaires et je serai automatiquement recontacté(e) par un chef de projet XPfibre, au besoin.

❖ Des questions supplémentaires ?

<https://www.xpfibre.com/> ou <https://www.xpfibre.com/contact>