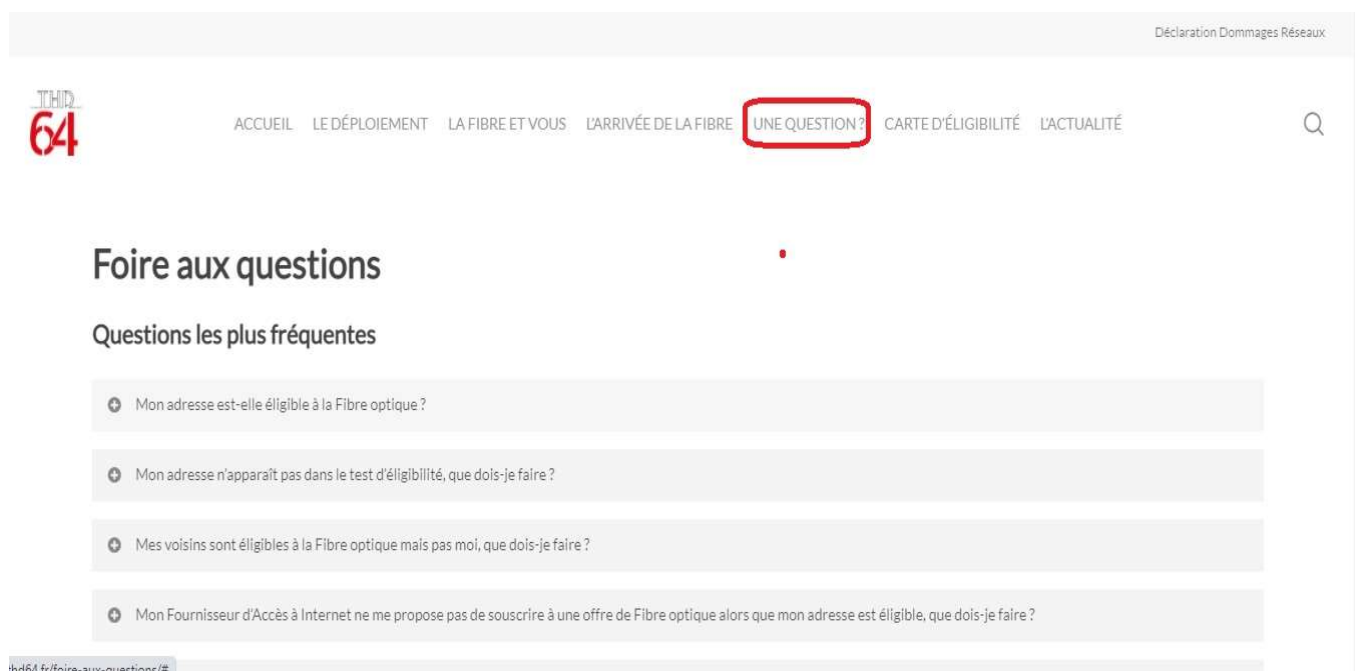




Afin de répondre à toutes les questions, THD 64 a mis en place un site internet destiné aux habitants (quel que soit son opérateur) : <http://thd64.fr/>

1 – Trouvez votre réponse en tapant : <http://thd64.fr/une-question/>



Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question, vous pouvez joindre directement THD 64 via le formulaire de contact ci-dessous

Si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question, vous pouvez nous envoyer un message.

Attention :

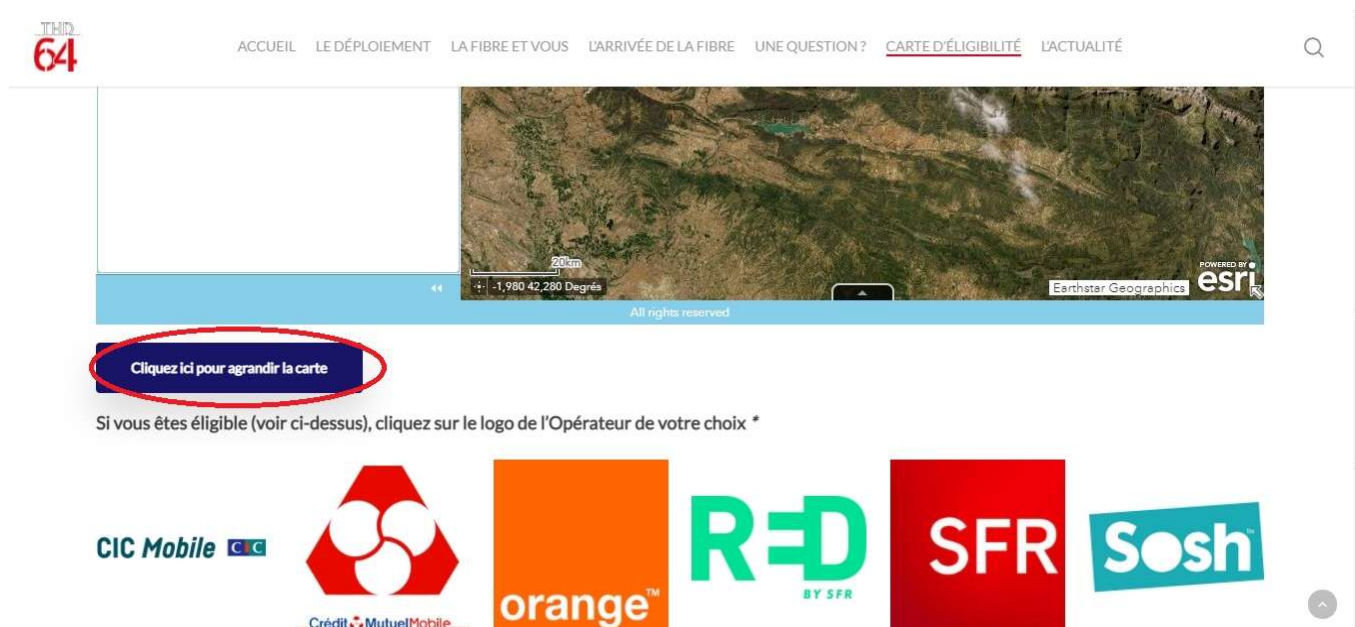
- Si vous rencontrez une panne sur votre ligne fixe, des difficultés de connexion à Internet ou à vos chaînes TV
- Si vous êtes éligible à la Fibre optique et que vous rencontrez des difficultés pour votre raccordement
- Si votre logement n'est pas encore éligible à la Fibre optique, mais que vous souhaitez être recontacté rapidement pour souscrire une offre.

→ Il est nécessaire de contacter votre Fournisseur d'Accès à Internet car THD 64 ne sera pas en mesure de traiter votre demande »

Sinon, contactez-nous en cliquant ici

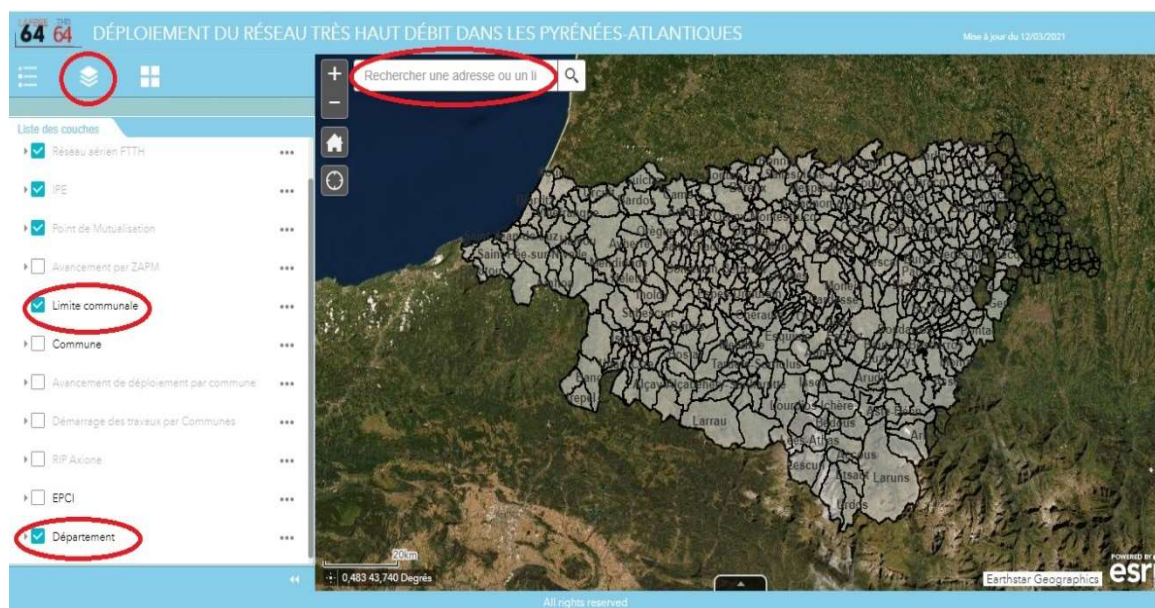
2 – Vérifier votre éligibilité sur la carte : <http://thd64.fr/carte-deligibilite/>

Vous pouvez agrandir la carte pour une meilleure visibilité.



Vous pouvez :

1. Taper votre commune ou une adresse dans la barre de recherche
2. Décocher les éléments en bleu afin de mettre en évidence les informations que vous souhaitez visualiser



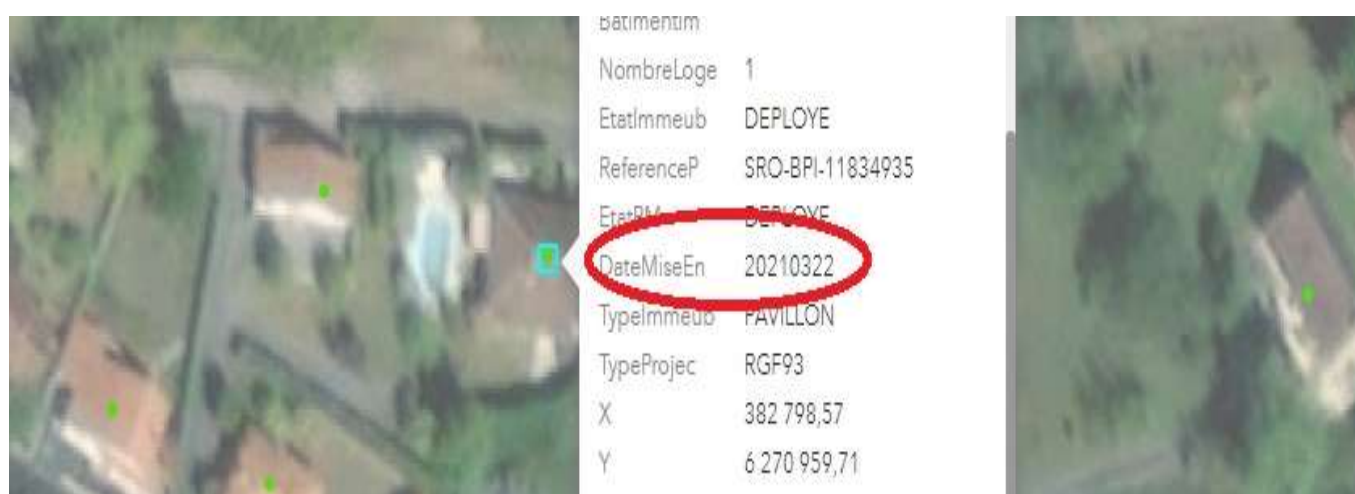
Fiche réflexe

Numéro 2

Si la maison de l'administré dispose d'une pastille verte, cela signifie que THD 64 a terminé le déploiement de la fibre.



L'opérateur commercial ne pourra effectuer le raccordement de l'abonné qu'à partir de la date de mise en service commerciale, imposée par le législateur (ARCEP)



3 – une maison oubliée ?

Si la maison de l'administré ne dispose pas d'une pastille verte, et que les maisons autour en disposent, nous vous invitons :

A envoyer les documents ci-dessous à THD 64 en utilisant à l'adresse suivante : contact@thd64.fr

- le certificat d'adressage fourni par la mairie
- le numéro et la section de la parcelle cadastrale
- une vue aérienne de votre logement, depuis le site de thd64.fr si possible

Si l'adressage n'est pas terminé, il faudra attendre ce dernier afin que la mairie puisse fournir le bon certificat d'adressage.



Le délai de traitement d'une maison oubliée peut varier en fonction des problématiques rencontrées :

1. Nos équipes doivent analyser le problème : une prise oubliée implique des contrôles terrain et référentiels (plusieurs semaines selon le cas de figure)
2. Si le problème implique une intervention physique sur le réseau, nous devons programmer les travaux avec les demandes administratives inhérentes
3. Ensuite, nous remontons les informations d'éligibilité aux opérateurs
4. Les opérateurs doivent intégrer ces éléments dans leurs outils informatiques pour rendre commercialisable la prise (1 mois minimum)

Nous vous invitons à regarder sur le site de THD64 pour vérifier quand la pastille verte apparaîtra.

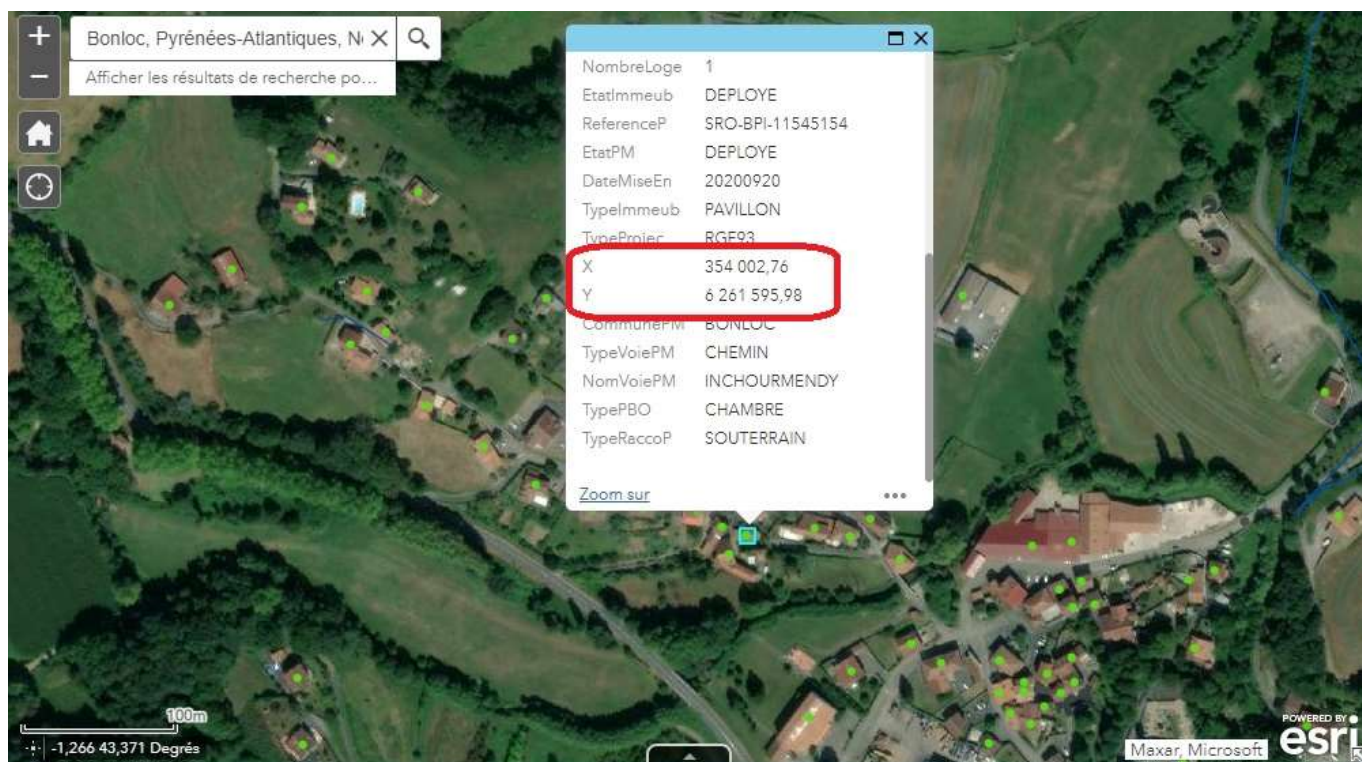
4 – En cliquant sur la pastille verte, les informations inscrites dans le pavé ne correspondent pas à votre adresse communiquée par la mairie lors de l'adressage.

Vous devez fournir à votre opérateur les informations ci-dessous :



CodeInsee	64 134
CodePostal	64 240
Commune	BONLOC
CodeAdress	64F0006318
TypeVoie	CHEMIN
NomVoie	DU MOULIN PARCELLE 641340000A0555
NumeroVoie	0
Complement	

Certains opérateurs peuvent retrouver le logement avec les informations de géolocalisation ci-dessous. (à demander à l'opérateur commercial)



NombreLoge	1
EtatImmeub	DEPLOYE
ReferenceP	SRO-BPI-11545154
EtatPM	DEPLOYE
DateMiseEn	20200920
TypeImmeub	PAVILLON
TypePrieur	RGE93
X	354 002,76
Y	6 261 595,98
CommunePM	BONLOC
TypeVoiePM	CHEMIN
NomVoiePM	INCHOURMENDY
TypePBO	CHAMBRE
TypeRaccoP	SOUTERRAIN

Si l'opérateur ne reconnaît ni les informations parcellaires, ni les informations de géolocalisation, Il faudra alors que l'administré envoie à THD 64 en utilisant à l'adresse suivante : contact@thd64.fr

- le certificat d'adressage fourni par la mairie
- le numéro et la section de la parcelle cadastrale
- une vue aérienne de votre logement, depuis le site de thd64.fr si possible

5 - Signaler un dommage sur une armoire, un câble de fibres optiques etc.

Pour des câbles de fibres optiques décrochés ou arrachés, des armoires ouvertes ou détériorées etc.. : <http://thd64.fr/declaration-dommages-reseaux/>



Attention : Vous devez absolument renseigner les *Champs obligatoires

The image is a screenshot of the THD64 website showing the "Lieu du dommage" (Location of damage) form. The form is titled "2 Lieu du dommage" and includes a red asterisk indicating mandatory fields. The form contains a paragraph explaining that if the user's postal code or commune is not in the dropdown menu, their territory is outside the THD64 perimeter and they should contact their commercial operator or municipality. Below this, there are three input fields: "Adresse *", "Code postal *", and "Ville *". The "Ville *" field has a placeholder text "Saisissez le code postal".

3 Équipement endommagé

* Champs obligatoires

Type d'équipement *

- ☐ Poteau
- ☐ Câble aérien
- ☐ Trappe / Plaque au sol
- ☐ Armoire sur trottoir ou accotement
- ☐ Coffret sur poteau ou sur façade



5 Photos

* Champs obligatoires

Important : L'ajout de photos de l'équipement est indispensable, pour l'identification de l'équipement et l'évaluation au mieux des moyens à engager.

NB: Une photo du site est obligatoire ainsi que si possible une photo de la référence de l'équipement.



Photo 1 *

Formats: .jpg/.jpeg/.gif/.png/.pdf
Poids: 9Mo maximum



Photo 2 *

Important

Vous devez joindre :

- **obligatoirement 2 photos**
- **la référence de l'élément détérioré (en commentaire si possible)**

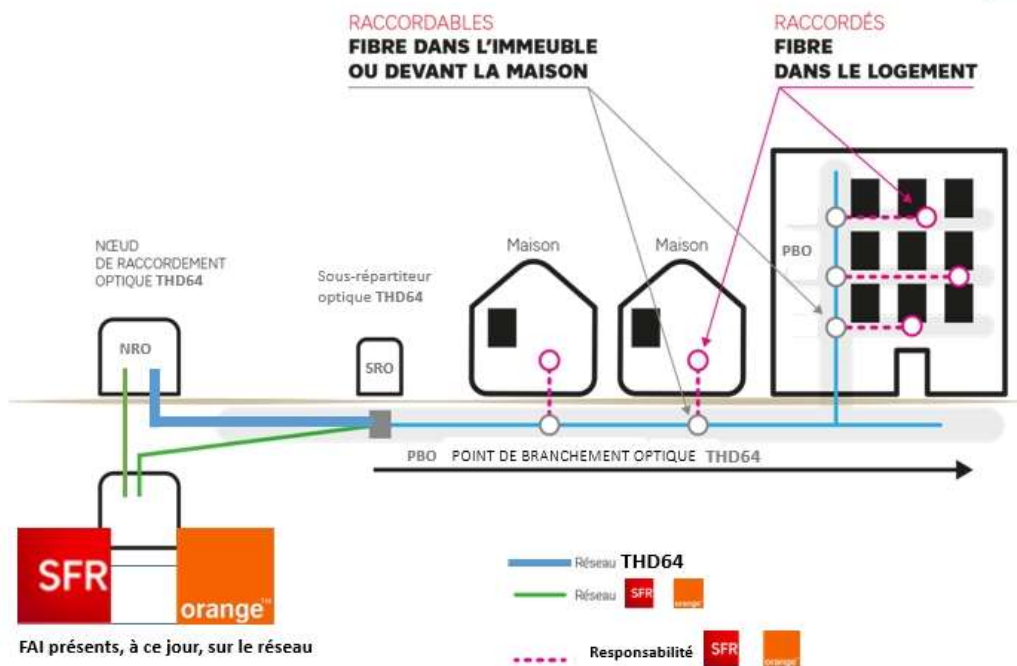
6 – Problèmes de raccordement abonné

Certains administrés peuvent subir des problèmes de raccordement après la souscription d'un abonnement avec l'opérateur commercial de leur choix (SFR ou Orange à ce jour).

Ces problématiques doivent être traitées entre les opérateurs commerciaux (SFR ou Orange) et l'opérateur d'infrastructure (THD 64).

[Vous trouverez ci-dessous le schéma des responsabilités sur le réseau départemental FTTH](#)

RESPONSABILITES DU DEPLOIEMENT DU RESEAU FTTH



Concrètement, comment cela se passe :

1. L'utilisateur s'abonne à une offre fibre avec l'opérateur commercial de son choix (aujourd'hui, SFR ou Orange)
2. Lors du RDV pour le raccordement du client, le technicien (mandaté par l'opérateur commercial) constate qu'il ne peut pas raccorder le logement.
3. L'opérateur commercial (SFR ou Orange) notifie l'échec du raccordement à THD 64. Par sécurité, Il est important que l'abonné contacte directement son opérateur commercial (SFR ou Orange) afin de lui signaler son échec au raccordement en complément du rapport d'intervention que le technicien doit envoyer à THD 64.
4. THD 64 lance un diagnostic et traite le problème (cette opération peut prendre plusieurs semaines)
5. THD 64 propose une résolution à l'opérateur commercial
6. Un nouveau RDV est programmé entre l'opérateur commercial et son client pour l'installation de sa ligne fibre optique