

Ma commune est concernée par la fermeture du réseau cuivre, comment celle-ci se passe concrètement ?

Que vous soyez un particulier, une administration ou une entreprise, si vous utilisez pour vos services fixes une offre sur cuivre, vous pouvez contacter dès maintenant l'opérateur de votre choix pour souscrire à une offre de substitution sur fibre. Dans tous les cas, votre opérateur actuel prendra contact avec vous en amont de la date de fermeture pour vous proposer son offre de remplacement la plus pertinente. Vous restez, bien entendu, libre de donner suite à cette proposition ou, le cas échéant, de vous tourner vers un autre opérateur de votre choix.

IMPORTANT : les offres destinées aux grosses structures étant plus longues à mettre en place, nous vous recommandons d'anticiper cette transition au plus vite.

Quelles sont les étapes de cette fermeture ?

La première étape (31 Mars 2022) est la fermeture commerciale qui concerne uniquement les nouvelles demandes d'abonnement. La deuxième étape (au plus tard début 2023), est la fermeture technique qui concerne tous

les usagers. Afin de conserver vos services fixes à la maison ou dans votre entreprise, vous devrez changer votre offre actuelle vers une offre fibre.

Jusqu'à quand mon offre internet/TV ou de téléphone fixe restera-t-elle opérationnelle ?

Votre connexion internet et/ ou votre ligne de téléphone fixe seront opérationnelles jusqu'à la fermeture technique du réseau cuivre qui interviendra au plus tard début 2023 sur les communes de Voisin-Le-Bretonneux, Provin, Gernelle, Issancourt-et-Rumel, Vivier-au-Court et Vrigne-aux-Bois. Nous vous conseillons d'anticiper votre passage à la fibre le plus tôt possible afin d'assurer la continuité de vos services (ADSL, xDSL, RTC, etc) avant la date de fermeture technique du cuivre. En effet, début 2023, tous vos services internet, TV, téléphone fixe et autres usages spéciaux délivrés sur cette technologie cuivre seront définitivement coupés.

Quelle est la date limite pour basculer vers la fibre ?

La fermeture technique du réseau cuivre est fixée au plus tard début 2023 sur votre commune. L'ensemble des

services internet, TV, téléphone fixe et autres usages spéciaux délivrés par cette technologie cuivre ne seront plus accessibles à cette date. Chaque opérateur prendra contact avec ses clients pour les informer de l'arrêt des services détenus, selon des modalités et un calendrier qui leur sont propres. Néanmoins, nous vous conseillons d'anticiper votre passage à la fibre (ou une autre solution alternative) le plus tôt possible afin d'assurer la continuité de vos services. L'installation de la fibre peut prendre plusieurs semaines.

Je refuse de réaliser des travaux pour raccorder mon logement à la fibre optique, je ne suis pas à l'origine du changement.

La fermeture technique du réseau cuivre est fixée au plus tard début 2023 pour tous les opérateurs sur votre commune. Cela implique que l'ensemble des services internet, TV, téléphone fixe et autres usages spéciaux délivrés par cette technologie cuivre ne seront plus accessibles. Rapprochez-vous de votre opérateur commercial pour tout renseignement.

Je ne veux qu'un accès téléphonique fixe, cela me suffit.

Contactez votre opérateur télécom ou l'opérateur de votre choix, pour échanger sur les différentes solutions disponibles, tout en demandant à conserver votre numéro de téléphone.

Je ne veux pas d'offre incluant la télévision.

Contactez votre opérateur télécoms ou l'opérateur de votre choix pour échanger sur les différentes solutions disponibles.

Dois-je faire évoluer mon offre et/ou abonnement ?

Un changement d'offre vers la fibre est nécessaire, nous vous encourageons à contacter votre opérateur pour voir les offres disponibles.

Mon numéro de téléphone fixe va-t-il changer ?

Si vous restez chez votre opérateur, vous pourrez, sur demande, conserver votre numéro de téléphone actuel.

Si vous changez d'opérateur vous pouvez demander de conserver votre numéro via la portabilité du numéro.

Je bénéficie d'une offre en dégroupage partiel (téléphone raccordé à la prise téléphonique en T en plus de mon offre internet), comment procéder ?

Les offres en dégroupage partiel s'arrêteront au plus tard début 2023. Rapprochez-vous de votre opérateur pour connaître les démarches à suivre.

Je reçois du public et suis dans l'obligation de proposer une ligne téléphonique d'urgence dans mon établissement, comment procéder ?

Contactez votre opérateur commercial pour échanger sur les différentes solutions disponibles.

Mon logement n'est pas éligible à la fibre, vais-je perdre tous mes services Internet ?

Avant la fermeture du réseau cuivre tous les logements seront éligibles à la fibre. Quelques situations exceptionnelles pourront exister et devront faire l'objet d'échange avec votre opérateur commercial pour trouver la meilleure solution pour bénéficier des services Internet. D'autres solutions alternatives existent en passant par le réseau satellitaire ou mobile.

Je dispose d'un service spécifique, en tant que particulier, (téléassistance, boîtier médical) incompatible avec la fibre.

Contactez l'entreprise qui vous a fourni le service (téléassistance, boîtier médical) pour vérifier la compatibilité du service avec la fibre (ou autre réseau) et envisager d'autres solutions avec lui.

Vais-je être facturé de frais de résiliation ?

Contactez votre opérateur commercial pour faire le point avec lui.

Quelle est la différence entre l'arrêt du support cuivre et l'arrêt de la technologie RTC ?

Le RTC, pour « Réseau Téléphonique Commuté », est la technologie historique utilisée pour acheminer la voix et fournir un service de téléphonie fixe sur le réseau cuivre. Le réseau physique en cuivre (la boucle locale cuivre, propriété de l'opérateur historique Orange) est donc le support physique qui se matérialise généralement par une prise physique en forme de T (la prise en T) dans les locaux des abonnés. Le réseau cuivre permet la transmission de la téléphonie via la technologie RTC, mais également, par exemple, avec une autre technologie de transmission (l'Internet Protocol) de bénéficier également de l'Internet, de la TV et d'un autre type de téléphonie fixe à partir d'une box. La fermeture du réseau cuivre implique donc l'arrêt de toutes les technologies de transmission sur ce support. Les réseaux sont en train de se moderniser.

Dois-je demander l'autorisation à mon propriétaire ou à mon syndic pour installer la fibre ? Comment procéder ?

Au préalable, un locataire qui souhaite procéder à des travaux de raccordement (ou de maintenance) à un réseau de fibre optique doit légalement en informer le propriétaire

ou le syndicat de copropriétaires, et ce par lettre recommandée avec accusé de réception. Le cas échéant, il précise dans sa demande les besoins spécifiques liés à une utilisation professionnelle, et joint une description détaillée des travaux envisagés accompagnée d'un plan ou d'un schéma. Ni le propriétaire ni le syndicat de copropriétaires ne peuvent s'y opposer « sans motif sérieux et légitime ». La loi précise que les deux principaux motifs sérieux et légitimes sont que le logement soit déjà raccordé à la fibre, ou que le raccordement de l'immeuble soit déjà planifié. Dans ce cas, le propriétaire dispose d'un délai de trois mois pour adresser par lettre recommandée avec accusé de réception son refus au locataire. Si le propriétaire ne réagit pas dans les six mois suivant la demande du locataire, ou si les travaux ne sont pas réalisés dans les 6 mois qui suivent la notification par le propriétaire de la décision ferme de lancement des travaux, le locataire peut procéder à l'exécution des travaux en question. Il doit tout de même en informer le propriétaire. Les modalités de raccordement à la fibre optique varient légèrement dans une copropriété. La loi autorise les opérateurs télécoms et Internet à soumettre cette demande aux copropriétés et aux habitants, pour les inciter à inscrire une proposition de raccordement à l'ordre du jour de la prochaine assemblée générale. Celle-ci fait alors l'objet d'un vote à la majorité simple (50% + une voix des copropriétaires présents ou représentés).

Je fais construire une maison neuve ou un immeuble. Comment bénéficier du réseau fibre si le réseau cuivre est définitivement coupé ?

Il vous appartient de contacter l'opérateur d'infrastructure responsable de la construction et de l'exploitation du réseau fibre sur votre commune. Il vous expliquera la marche à suivre pour disposer de la fibre optique dans votre nouveau logement s'agissant notamment des éventuels travaux à réaliser dans votre futur logement, sur votre parcelle et au droit de votre terrain.