



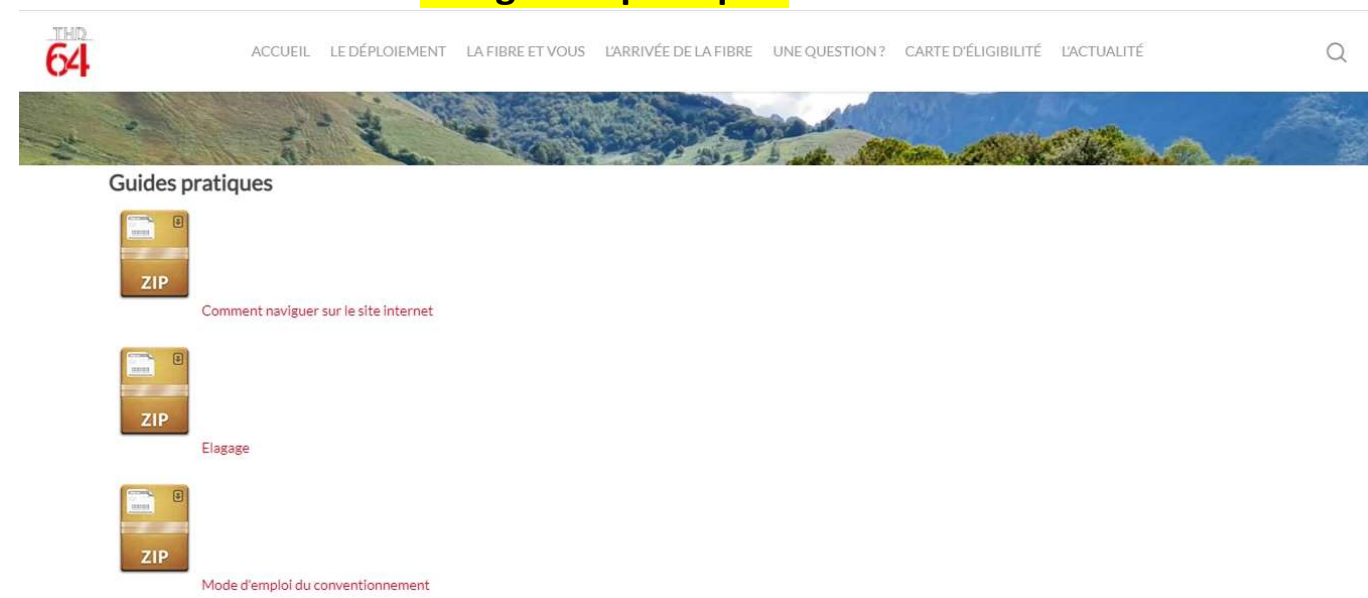
Afin de répondre à toutes les questions, THD 64 a mis en place un site internet destiné aux habitants des communes des Pyrénées Atlantiques (quel que soit son opérateur) : <http://thd64.fr/>

### 1) Nous avons ajouté une rubrique « Infos pratiques » sur la page d'accueil

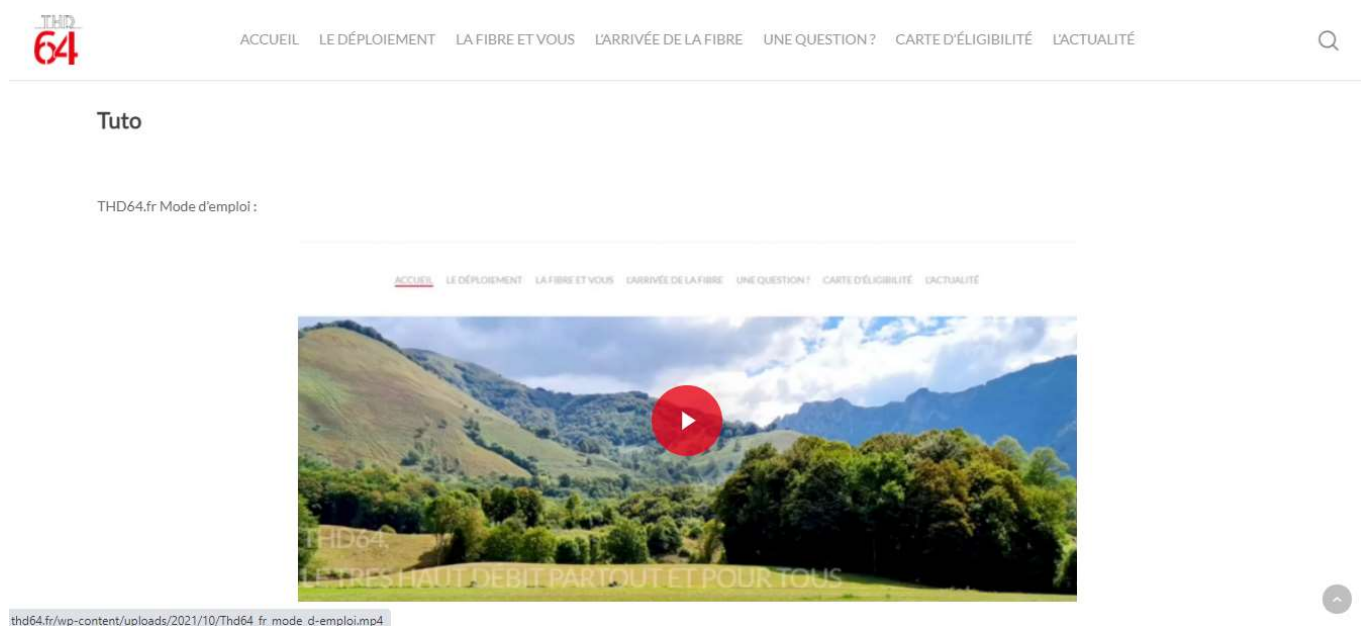


Vous y trouverez :

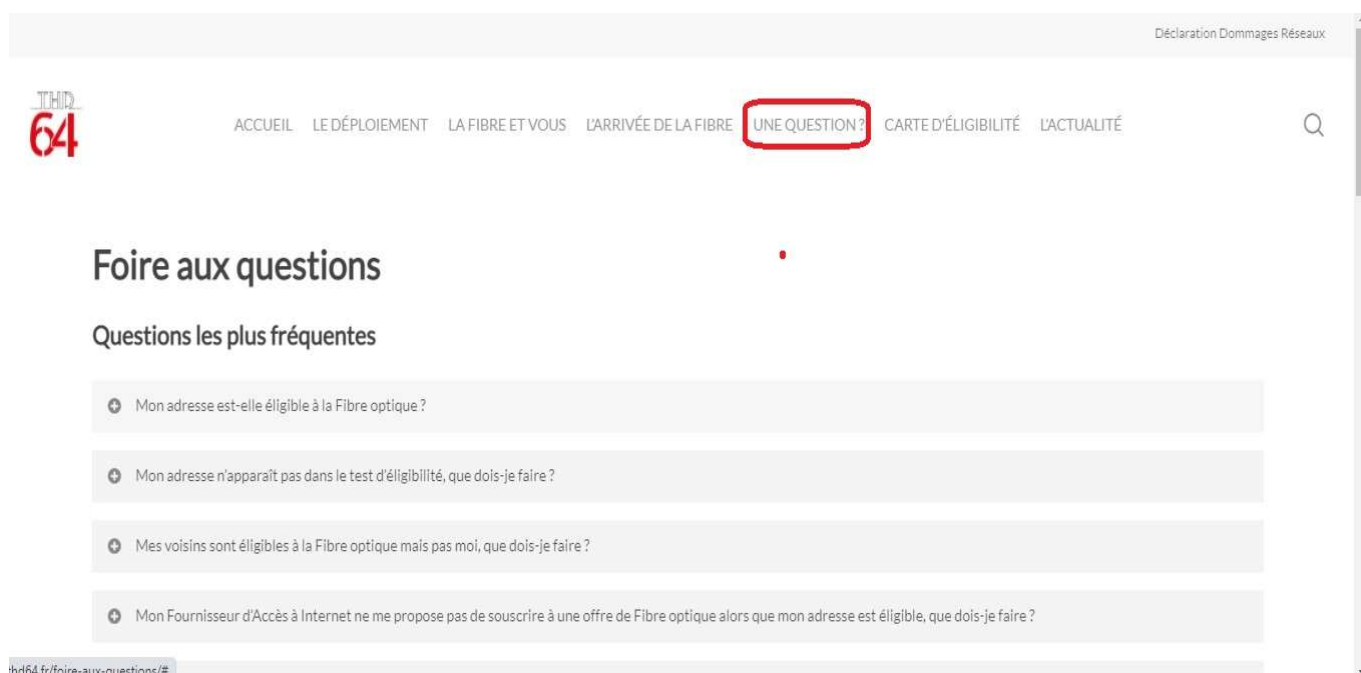
#### 1. Des guides pratiques



### 2. Une vidéo sur l'utilisation des principales fonctionnalités du site thd64.fr



2) 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

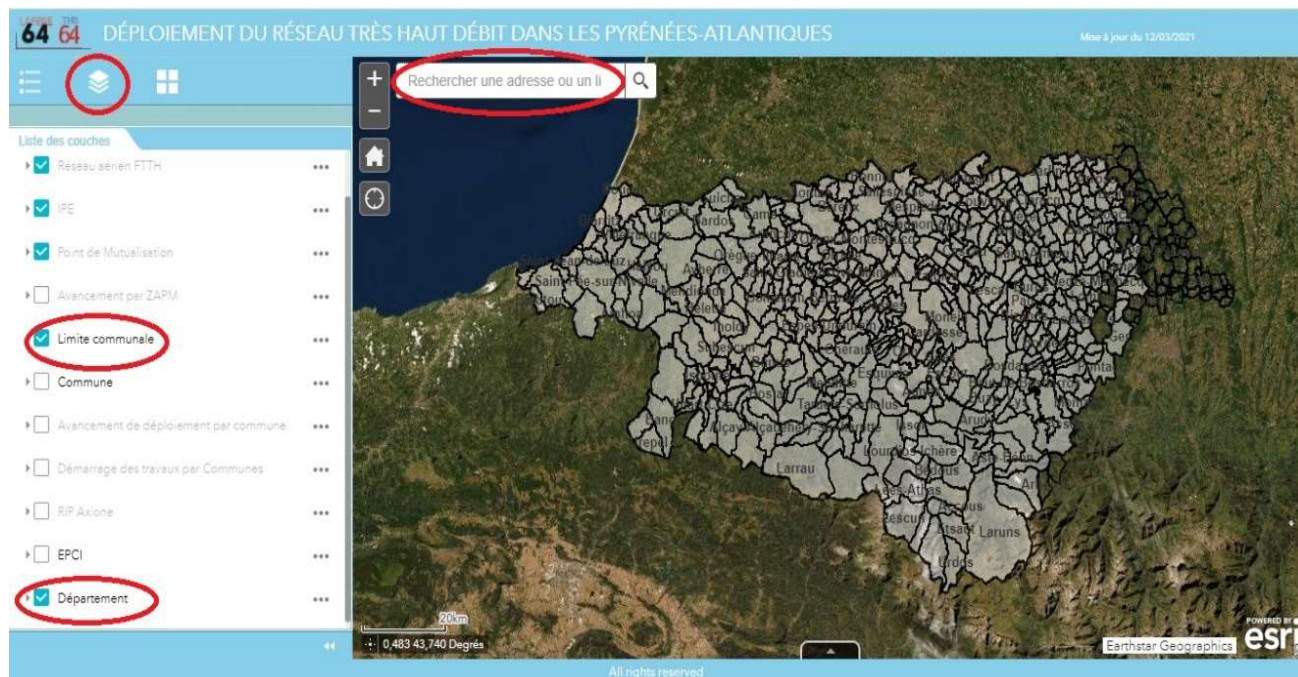
### 3) Vérifier votre éligibilité sur la carte en cliquant sur « carte d'éligibilité »

The screenshot shows the top navigation bar of the THD 64 website. The menu items are: ACCUEIL, LE DÉPLOIEMENT, LA FIBRE ET VOUS, L'ARRIVÉE DE LA FIBRE, UNE QUESTION?, CARTE D'ÉLIGIBILITÉ (circled in red), and L'ACTUALITÉ. To the right of the menu are links for Déclaration Dommages Réseaux and Infos pratiques. Below the navigation bar is a large banner image of a mountainous landscape with green hills and blue mountains under a cloudy sky. The text on the banner reads: THD64, LE TRES HAUT DÉBIT PARTOUT ET POUR TOUS.



### Vous pouvez :

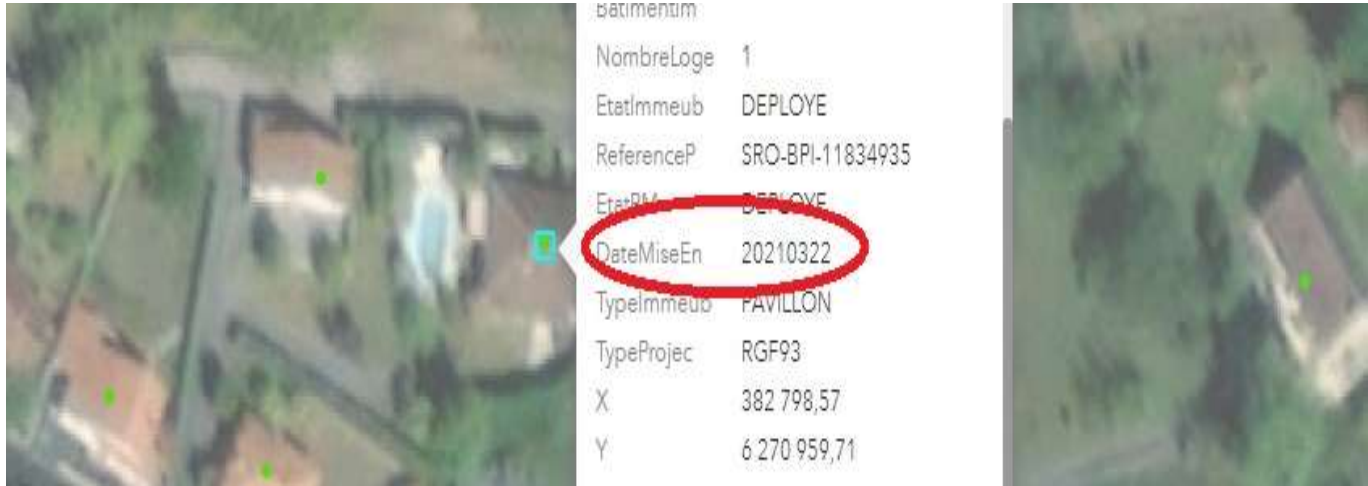
1. Taper votre commune ou une adresse dans la barre de recherche
2. Décocher les éléments en bleu afin de mettre en évidence les informations que vous souhaitez visualiser



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)



### 4) Pas encore de pastille verte ?

Si la maison de l'administré ne dispose pas d'une pastille verte, cela signifie que le réseau fibre n'est pas encore déployé. Il faudra patienter un peu.

Mais si les maisons de proche proximité en disposent, comme ci-dessous



Nous vous invitons à envoyer les documents suivants à THD 64 en utilisant le formulaire de contact : <http://thd64.fr/page-contact/>

- L'adresse référencée fournie par la mairie dans le cadre de l'adressage de la commune
- le numéro et la section de la parcelle cadastrale
- une vue aérienne de votre logement, depuis le site de thd64.fr si possible

**Attention, merci de préciser dans votre demande si votre maison est une construction nouvelle.**

**Si l'adressage de votre commune n'est pas terminé, il faudra attendre ce dernier afin que la mairie puisse fournir la bonne adresse.**

**Le délai de traitement peut varier en fonction des problématiques rencontrées : 3 mois en moyenne pour une mise à jour d'éligibilité**

1. Nos équipes doivent analyser le problème : une prise à régulariser 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 actualisons les bases de données et 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.**

### **5) Cas particuliers des immeubles de plus 3 logements.**

Les immeubles collectifs doivent faire l'objet d'un conventionnement avec le Syndic/Bailleur.

Nous vous invitons à vérifier auprès de votre gestionnaire s'il a bien signé une convention avec THD 64 pour votre immeuble collectif.

Sans convention signée, vous ne pourrez pas bénéficier d'offres à travers la fibre.

**Vous trouverez un guide sur le conventionnement dans la rubrique « infos pratiques » présentée plus haut.**

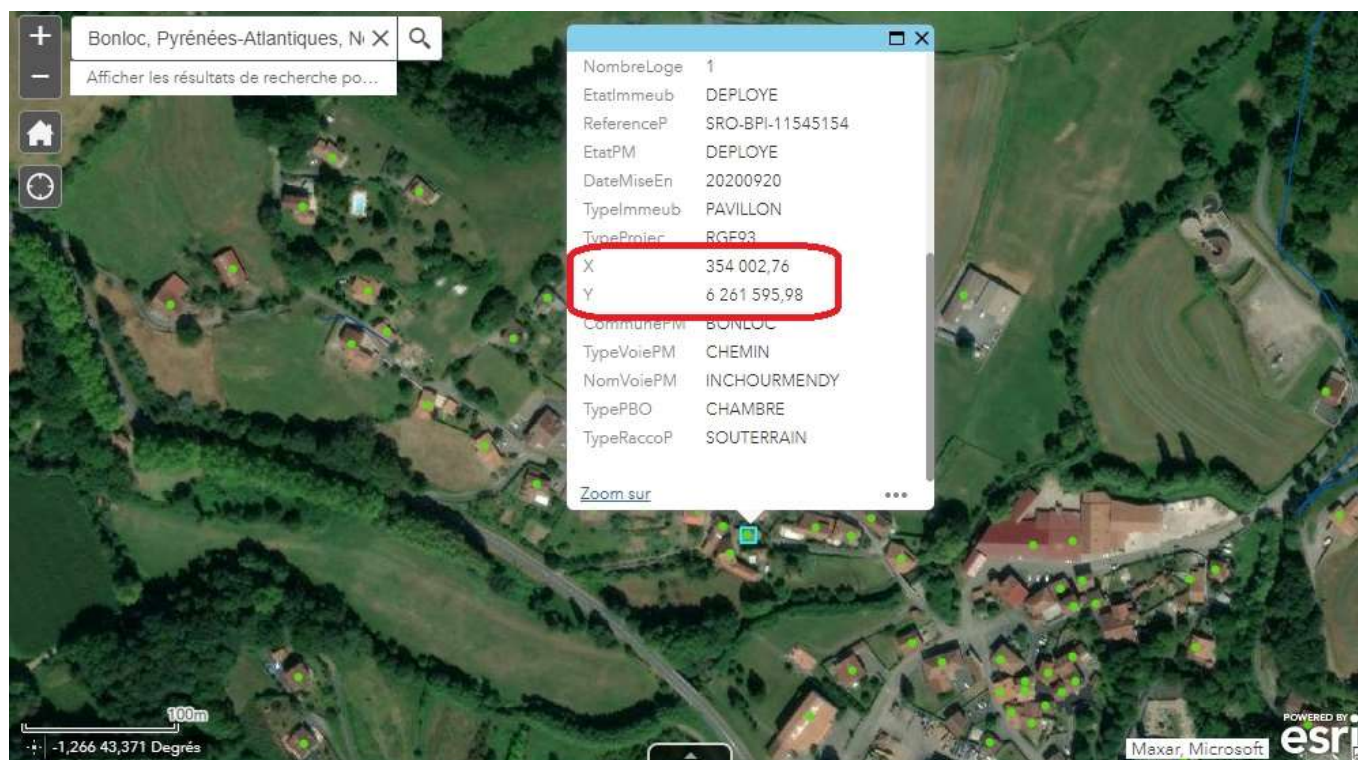


6) En cliquant sur la pastille verte, les informations inscrites dans le pavé ne correspondent pas à votre adresse.

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



Certains opérateurs peuvent retrouver le logement avec les informations de géolocalisation ci-dessous. (Privilégier le passage en Agence chez votre opérateur)



### 7) 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 shows a form on the THD64 website for reporting damage. The form is titled '2 Lieu du dommage' and has a red asterisk indicating that the following fields are mandatory: 'Adresse \*', 'Code postal \*', and 'VILLE \*'. There is a large empty text area for the address. Below the address field, there is a paragraph of text explaining that if the postal code or commune does not appear in the dropdown menu, it means the territory is not within the THD64 perimeter. It advises contacting the commercial operator or the municipality to identify the infrastructure operator. A link is provided: 'Carte des déploiements fibre (FttH) (arcep.fr)'. At the bottom of the form, there is a small text input field for 'Sélectionner 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.*



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



**Important**

**Vous devez joindre :**

- **Obligatoirement 2 photos** (2 fois la même si besoin)
- la référence de l'élément détérioré (en commentaire)

### 8) Problèmes de raccordement abonné

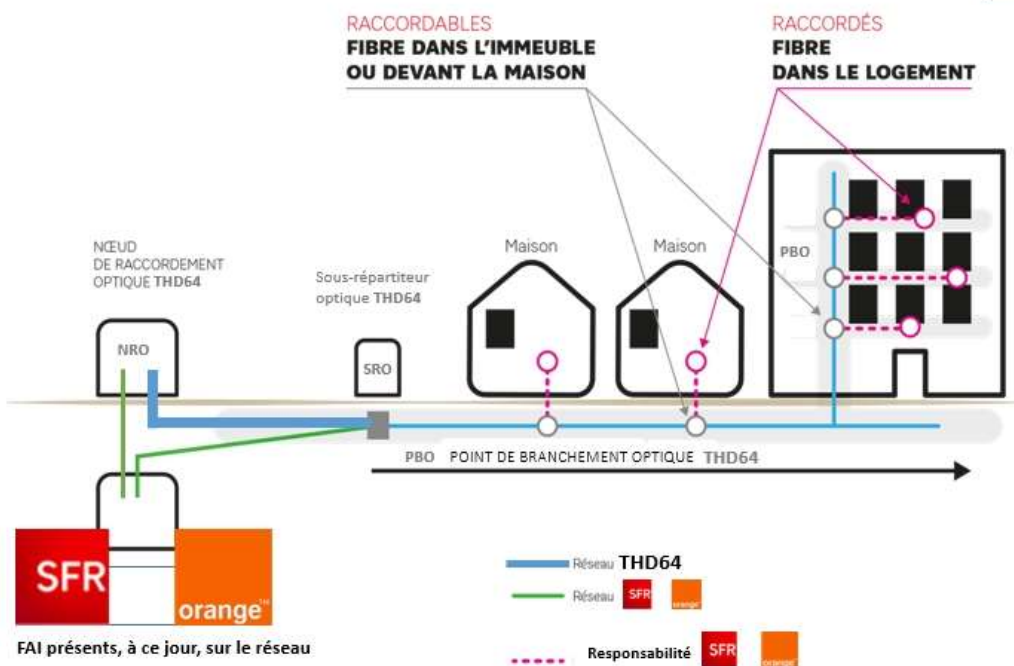
Certains administrés peuvent subir des problèmes de raccordement après la souscription d'un abonnement avec l'opérateur commercial de leur choix (SFR ou Orange à ce jour).

**Ces problématiques doivent être traitées par les opérateurs commerciaux (SFR ou Orange) avec l'aide de l'opérateur d'infrastructure, si besoin.**

Vous trouverez ci-dessous le schéma des responsabilités sur le réseau départemental FTTH

## RESPONSABILITES DU DEPLOIEMENT DU RESEAU FTTH

LA FIBRE THD  
**64 64**

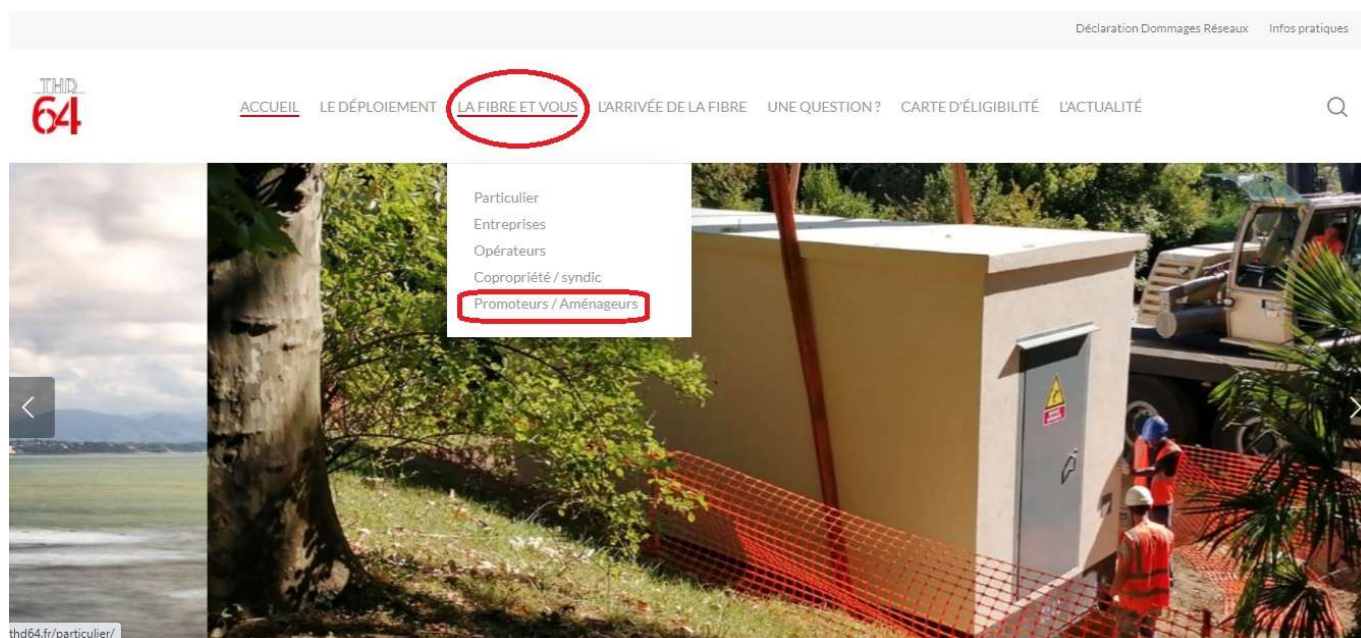


### Concrètement, comment cela se passe :

1. L'administré 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.
  - a. **Soit le traitement incombe à l'opérateur commercial (SFR ou Orange) :** il notifie le problème à l'utilisateur et/ou le corrige.
  - b. **Soit le traitement incombe à THD 64 :** l'opérateur commercial notifie le problème à THD 64, par la transmission du rapport d'intervention,
    - i. THD 64 lance un diagnostic et traite le problème (cette opération peut prendre plusieurs semaines)
    - ii. THD 64 propose une résolution à l'opérateur commercial
3. Un nouveau RDV est programmé entre l'opérateur commercial et son client pour l'installation de sa ligne fibre optique

### 9) Vous êtes un promoteur ou un aménageur : Déclarez votre nouveau programme immobilier !

Cliquez sur la rubrique « La fibre et vous », puis sur « Promoteur/Aménageur »



Via le formulaire mis à votre disposition, nous vous invitons à déclarer vos programmes immobiliers en cours ou à venir.

A screenshot of the THD 64 website registration form. The form includes a text input field for 'toute information que vous jugerez nécessaire à l'étude de votre projet', a reCAPTCHA checkbox labeled 'Je ne suis pas un robot', a red 'Envoyer' button, and a file upload section for 'Cahier des Charges techniques Promoteur/Aménageur' with a 'ZIP' file icon.

En bas du formulaire, vous trouverez le cahier des charges techniques pour préparer au mieux l'arrivée de la fibre dans votre futur lotissement ou votre nouvel immeuble.





**MERCI DE NE PAS DIFFUSER A VOS ADMINISTRES  
LES COORDONNES DES SALARIES DE THD 64 SVP**