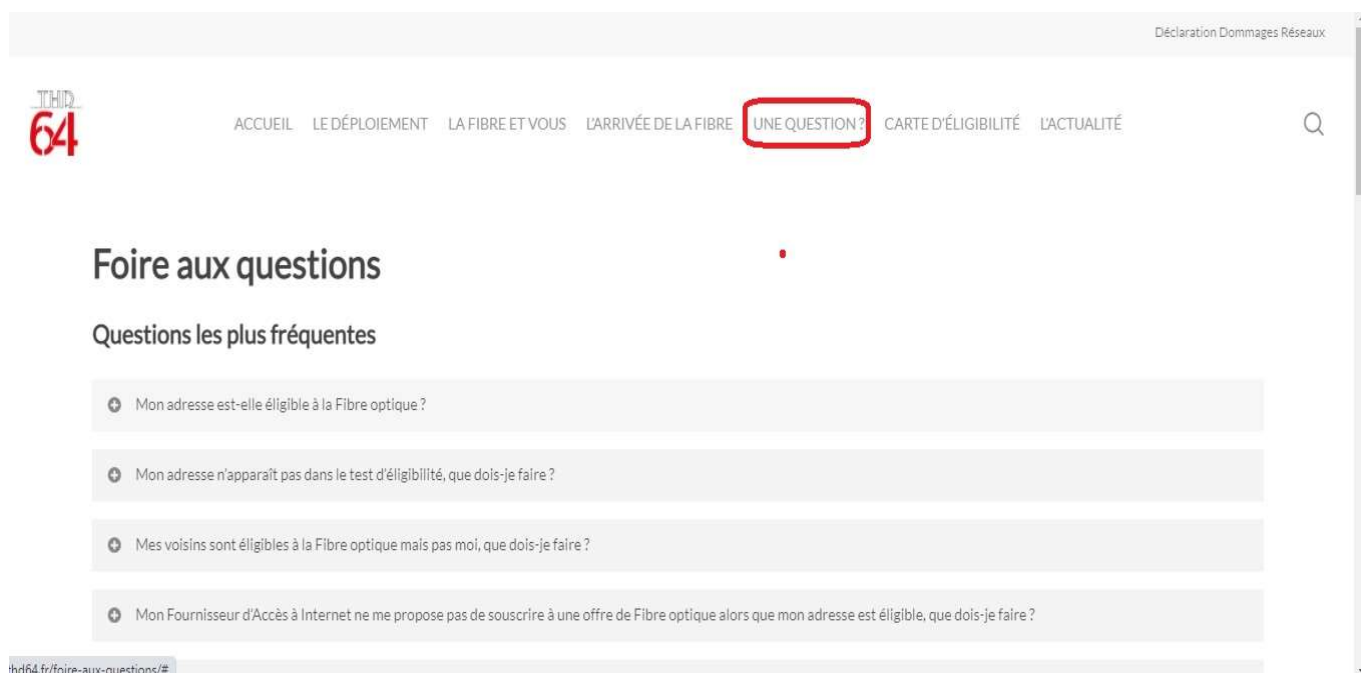




Afin de répondre à toutes les questions, THD 64 a mis en place un site internet destiné aux habitants (quel que soit son opérateur) : <http://thd64.fr/>

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.

THD 64 ACCUEIL LE DÉPLOIEMENT LA FIBRE ET VOUS L'ARRIVÉE DE LA FIBRE UNE QUESTION? CARTE D'ÉLIGIBILITÉ L'ACTUALITÉ

Cliquez ici pour agrandir la carte

Si vous êtes éligible (voir ci-dessus), cliquez sur le logo de l'Opérateur de votre choix \*

CIC Mobile CIG Crédit Mutuel Mobile orange R= D BY SFR SFR Sosh

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

THD 64 DÉPLOIEMENT DU RÉSEAU TRÈS HAUT DÉBIT DANS LES PYRÉNÉES-ATLANTIQUES Mise à jour du 12/03/2021

Rechercher une adresse ou un li

Liste des couches

- Réseau aérien FTTH
- IPE
- Point de Mutualisation
- Avancement par ZAPM
- Limite communale
- Commune
- Avancement de déploiement par commune
- Démarrage des travaux par Communes
- RIP Avance
- EPCI
- Département

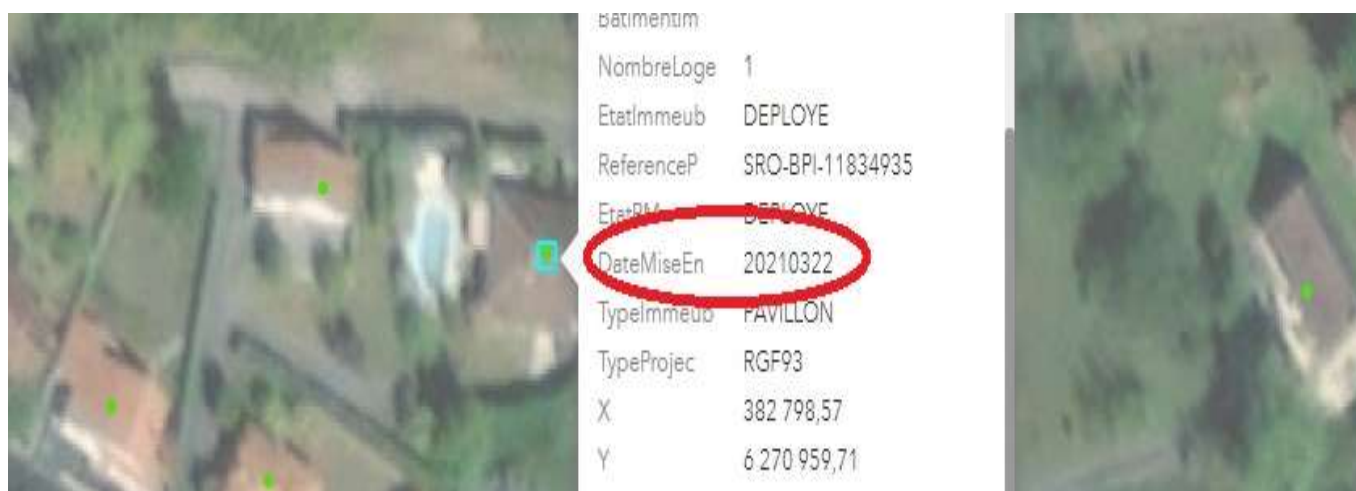
## Fiche réflexe

### 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](mailto: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.**

## Fiche réflexe

### Numéro 2

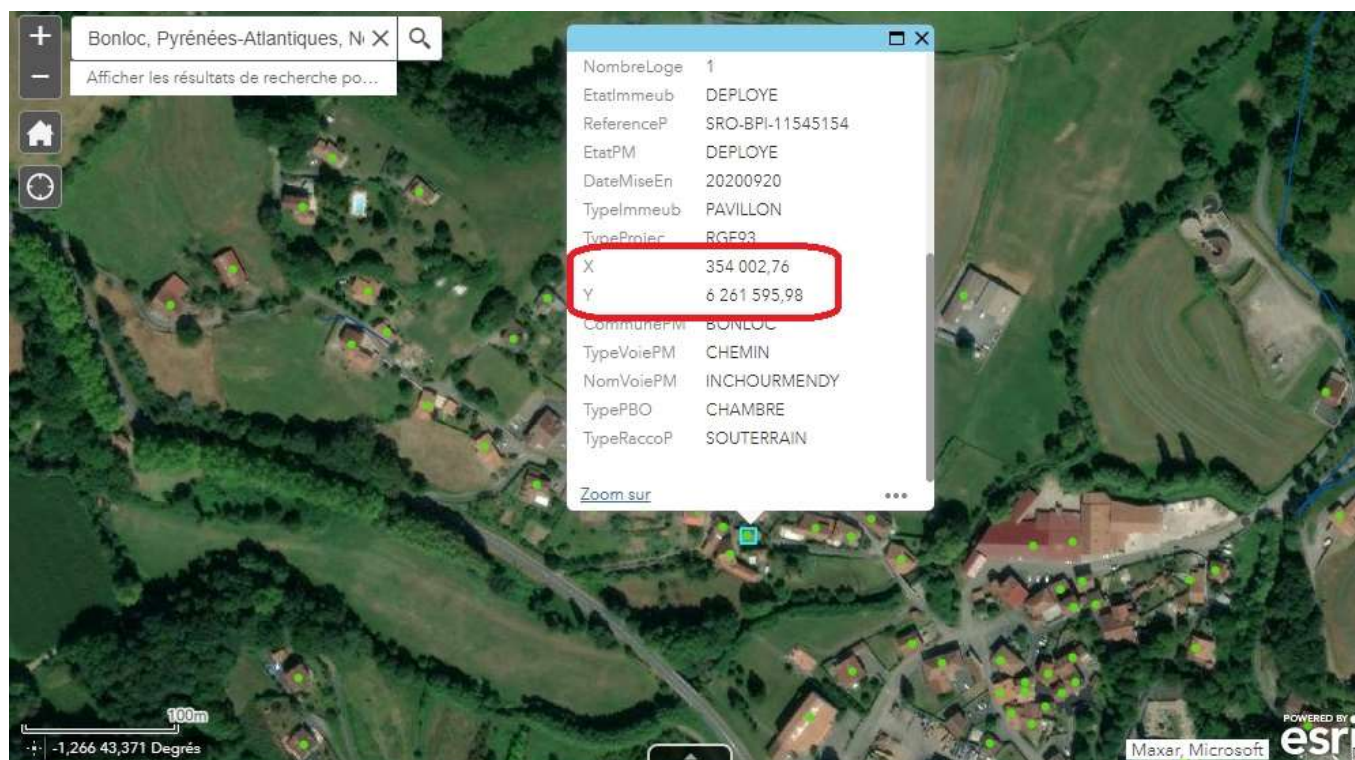
4 – En cliquant sur la pastille verte, les informations inscrites dans le pavé ne correspondent pas à votre adresse communiquée par la mairie lors de l'adressage.

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



CodeInsee	64 134
CodePostal	64 240
CommuneIm	BONLOC
CodeAdress	64F0006318
TypeVoieIm	CHEMIN
NomVoieIm	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
TypePnier	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](mailto: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 shows a screenshot of the THD64 website's "Lieu du dommage" form. The form is titled "2 Lieu du dommage" and includes a red asterisk indicating that the following fields are mandatory: "Adresse \*", "Code postal \*", and "Ville \*". Below the title, there is a horizontal line and a paragraph of text: "Si votre code postal ou votre commune n'apparaît pas dans le menu déroulant ci-dessous, cela signifie que votre territoire n'est pas dans le périmètre de THD64. Votre demande ne peut donc être prise en compte sur ce site. Nous vous invitons à contacter votre opérateur commercial ou votre mairie afin de connaître l'opérateur d'infrastructure en charge du déploiement de la Fibre optique sur votre territoire. Vous pouvez aussi consulter le site : Carte des déploiements fibre (FttH) (arcep.fr)." Below the text are three input fields for "Adresse \*", "Code postal \*", and "Ville \*".

### 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**
- **la référence de l'élément détérioré (en commentaire si possible)**

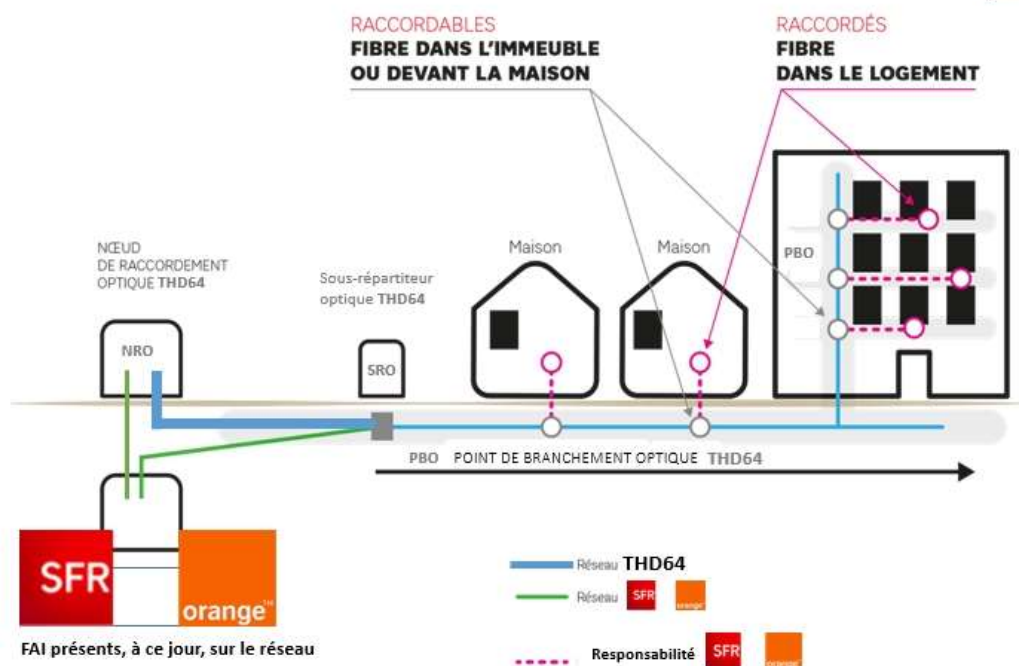
### 6 – Problèmes de raccordement abonné

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





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