

DES QUESTIONS ?

ADOPTÉZ LES BONNES PRATIQUES

VOS ADMINISTRÉS...

SOUHAITENT CONNAÎTRE LEUR ÉLIGIBILITÉ À LA FIBRE ?

- ◆ Dirigez-les vers le site internet ADN rubrique « À quand la fibre chez moi ? » : <https://www.ardechedromenumerique.fr/eligibilite>
En cas de problème d'éligibilité, ils pourront utiliser notre formulaire en ligne et y joindre un certificat d'adressage que vous leur aurez communiqué. Ils seront alors informés de l'avancement du traitement de leur éligibilité.
- ◆ En cas de difficulté particulière, ils peuvent consulter notre foire aux questions : <https://www.ardechedromenumerique.fr/faq> ou joindre la Hotline d'ADTIM FTTH, l'exploitant du réseau public : 04 82 48 00 18 (du lundi au vendredi de 8h à 20h / prix d'un appel local).

RENCONTRENT UN PROBLÈME DE RACCORDEMENT À LA FIBRE OU UN DYSFONCTIONNEMENT DE SERVICE ?

- ◆ Ils doivent contacter leur opérateur FAI (Fournisseur d'Accès Internet) :
Un problème de raccordement en domaine privé ? La résolution est à trouver entre l'administré et son opérateur FAI.
Un problème de raccordement en domaine public ? L'opérateur FAI déclarera alors la situation à l'exploitant ADTIM FTTH pour résolution.
Un dysfonctionnement de service après raccordement ? L'opérateur FAI vérifiera le bon fonctionnement de ses équipements ou s'adressera à ADTIM FTTH.

VOS ADMINISTRÉS OU VOUS AVEZ UN PROJET...

DE CONSTRUCTION ?

- ◆ Dirigez le promoteur, le constructeur ou le particulier vers le site internet ADN rubrique « Je fais construire ».

D'ENFOUISSEMENT OU DE DÉVOIEMENT ?

- ◆ Adressez un e-mail à rol-adn@axione.fr en précisant la nature du projet et les coordonnées des acteurs. ADTIM FTTH initiera les rencontres sur le terrain.

UNE ENTREPRISE DE VOTRE COMMUNE SOUHAITE SE RACCORDER OU OBTENIR DES INFORMATIONS ?

- ◆ Dirigez-la vers le site internet ADN rubrique « Raccorder mon entreprise » : <https://www.ardechedromenumerique.fr/page/entreprises-raccordement>
Elle devra remplir le formulaire en ligne, un conseiller ADTIM FTTH la rappellera.

VOUS CONSTATEZ UN DOMMAGE SUR LE RÉSEAU FIBRE (CÂBLE DÉCROCHÉ, POTEAU CASSÉ, CHAMBRE DE TIRAGE OUVERTE...)?

- ◆ Déclarez un dommage sur : <https://dommages-reseaux.axione.fr/dommages/ADN>
Les équipes d'exploitation d'ADTIM FTTH interviendront pour réparer le dommage. Vous serez informés par e-mail de l'avancement du traitement du dommage.