



exploite et commercialise le réseau public fibre

RÉSEAU PUBLIC FIBRE INFO

## SERVICES NATHD - PARCOURS USAGERS

INFO Élus - Collectivités / Ne pas diffuser



## ● Les services d'information NATHD

Pour les demandes exceptionnelles des élus et de leurs services uniquement, un numéro prioritaire à ne pas diffuser

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h

**0 809 541 000**

Service gratuit + prix appel

Pour les demandes des particuliers, professionnels et entreprises sur l'accès à la fibre (éligibilité, abonnement, raccordement...), un numéro d'information

● ●

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 19h

**0 806 806 006**

Service gratuit + prix appel

Un site Internet avec un serveur d'éligibilité à la fibre sur le réseau public

[www.nathd.fr](http://www.nathd.fr)

Le site contient des informations sur :

- La disponibilité à l'adresse d'une offre d'abonnement à la fibre (via le serveur d'éligibilité)
- La liste officielle des opérateurs partenaires du réseau auprès desquels s'abonner
- Toutes les étapes du raccordement de l'habitation ou du local professionnel à la fibre et des informations sur
- Une FAQ
- Des formulaires de contact...



Un réseau public financé par vos collectivités

avec le soutien de



LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE COOPÉRATION INTERCOMMUNALE



# ● Comment avoir la fibre chez soi ? Le parcours usager étape par étape



## 1 JE TESTE MON ACCÈS À LA FIBRE SUR LE RÉSEAU

Test d'éligibilité sur le site de Nouvelle-Aquitaine THD :

[www.nathd.fr/eligibilite](http://www.nathd.fr/eligibilite)



## 2 JE CHOISIS UN OPÉRATEUR ET JE TESTE MON ACCÈS À SES SERVICES

Si j'ai accès à la fibre, je choisis un opérateur parmi ceux présents sur réseau.

**Attention, tous les opérateurs ne proposent peut-être pas leurs services à l'adresse, car ils n'ont pas encore installé leurs équipements sur cette partie du réseau.** Aussi, je teste également mon accès aux offres fibre de l'opérateur sur son site Internet.

Si je n'ai pas accès à ses services, je peux en choisir un autre.

Liste des opérateurs partenaires et accès à leurs tests d'éligibilité sur le site de Nouvelle-Aquitaine THD :

[www.nathd.fr/operateurs](http://www.nathd.fr/operateurs)



## 3 JE M'ABONNE À LA FIBRE

Si j'ai accès à ses offres fibre, je m'abonne auprès de l'opérateur, **c'est la condition pour être raccordé au réseau.**



## 4 JE CONVIENS DE LA DATE DE MON RACCORDEMENT AVEC MON OPÉRATEUR

Une fois l'abonnement validé, l'équipe technique de raccordement de l'opérateur me contacte pour prendre rendez-vous.



## 5 MON OPÉRATEUR RACCORDE MON HABITATION OU MON LOCAL PROFESSIONNEL AU RÉSEAU PUBLIC FIBRE

1 mois environ après mon abonnement, l'équipe technique de raccordement se déplace à domicile pour installer la fibre et une prise optique sur laquelle sera branchée la box.

Selon la configuration de l'habitation, l'intervention de raccordement peut durer de 2 à 4 heures.

Quand l'intervention est terminée, je signe un compte-rendu d'intervention.

**Le raccordement est réalisé dès la première intervention dans 90% des cas. Pour les 10% restant, il sera réalisé lors d'un nouveau rendez-vous.**

Retrouvez toute l'information sur le raccordement sur le site de Nouvelle-Aquitaine THD :

[www.nathd.fr/raccordement](http://www.nathd.fr/raccordement)

et en vidéo en scannant ce qrcode



## 6 JE PROFITE DE LA VITESSE DE LA FIBRE FIBRE CHEZ MOI !

Une fois le raccordement réalisé et la ligne activée par l'opérateur, il reste à brancher la Box pour bénéficier d'une connexion Internet ultra rapide et de tous les services de la fibre !

