



Coaxial/ fibre

Par Fionaae

Bonjour, je viens d'apprendre aujourd'hui par des installateurs Bouygues que je n'étais pas raccordée à la fibre. Or quand j'ai emménagé dans ma maison dont je suis locataire, j'ai souscrit à une offre sfr en fibre optique car « ils avait le monopole pendant 6 mois ». Aujourd'hui je suis complètement insatisfaite de cette offre internet/tele. Tout d'abord car je me fais harceler plusieurs fois par semaine par le service client le demandant si je suis satisfaite, et ensuite car je suis constamment entrain de devoir éteindre la box sur son bouton à l'arrière car la télé ne fonctionne pas. Et je ne capte même pas la wifi dans tout mon logement.

Bouygues est donc venu aujourd'hui pour me faire le raccordement. Ce que je ne comprend pas car sfr m'assure que j'ai la fibre. Il s'est avéré que je n'avais pas la fibre mais du coaxial. Qui a en plus été mal installé. Le câble est attaché à un lampadaire et ensuite sur un poteau électrique. Ce qui est complètement interdit.

J'ai aussi appris que l'installation datait de plus de 6 mois quand je m'y suis installé, car le voisin qui a emménagé il y a 4 ans avait déjà connaissance de ce câble qui passe sur sa propriété.

De ce fait. J'aimerais savoir si je peux faire quelques chose contre sfr car j'ai payé une offre pendant 2 ans en fibre alors que ce n'est pas de la fibre. Et est ce que je peux les forcer à installer eux même la vraie fibre(en ayant toujours l'intention de résilier). Car pour le moment le raccordement est impossible. Les poteaux ne sont pas à la bonne place dans ma rue. Et je devrais faire installer à mes frais un poteau de 4 mètre en face de ma maison pour ne gêner aucune autre habitation.

Je vous remercie pour votre aide.
Cordialement
Fiona

Par kang74

Bonjour

Normalement xxxxxx devait se mettre en conformité en informant les consommateurs que ce qu'ils appelaient fibre était par la fibre coaxiale (anciennement le cable).

Je vous conseille de faire une recherche entre les deux pour bien vérifier que vous êtes cablé et non fibré (différence de cable)

Il faut donc relire votre contrat .

Mais le fait d'avoir un câble en aérien , même en fibre optique, est assez courant pour un logement individuel , notamment quand le raccordement au quartier n'est pas encore opérationnel .

Et effectivement, les frais de raccordement d'un logement individuel sont souvent payant si votre quartier est éligible à la fibre et si c'est possible : donc non vous ne pouvez pas leur imposer d'installer un poteau si ce n'est pas possible (la rue ne leur appartient pas)

Mais vous pouvez vous renseigner auprès de la mairie pour savoir quand la fibre sera disponible dans votre quartier .

Par janus2

Bonjour,
Durant un temps, la fibre s'arrêtait dans la rue et les raccordements entre la rue et les abonnés étaient en câble (coax). C'est différent du tout câble...

Par Fionaae

Très bien. Je vous remercie pour vos réponses. Je vais me renseigner auprès de la mairie.
Je vous souhaite un bon week-end.

Par yapasdequoi

Bonjour,
En complément, vous pouvez consulter ici les différentes solutions de connexion à la fibre :
[url=https://fr.wikipedia.org/wiki/FTTx]https://fr.wikipedia.org/wiki/FTTx[/url]

Votre installation relève éventuellement de l'une d'elles.
Et les dysfonctionnements de votre box doivent être résolus par le fournisseur... Certaines sont pleines de bugs ou font des mises à jour incessantes.
Changer de fournisseur peut être l'ultime solution...

Par Fionae

C'est justement ce que je cherche à faire. Changer de fournisseur. Malheureusement cet autre fournisseur ne peut pas installer la fibre. Car les poteaux installés par sfr dans la rue n'est pas conforme et gêne les autres habitations. De plus sfr lors de l'installation du câble, ils l'ont entortillé autour d'un lampadaire. Et autour d'un poteau électrique

Par yapasdequoi

Vous avez des recours auprès du médiateur des télécommunications :
[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F14373[/url]

Oubliez les poteaux, ce n'est pas votre rôle. Entortiller un câble ne change rien à ses fonctionnalités... s'il est connecté ...

Par isernon

bonjour,

il existe ou existait plusieurs types de raccordements à la fibre.

en particulier sfr ne proposait en immeuble que le raccordement fftla (dernier amplificateur), il existait ffth, la fibre jusqu'à la maison et peut-être d'autres.

salutations