

Fiche pratique

Installation de la fibre au domicile d'un client

Lors de la souscription d'un contrat fibre, l'opérateur programme un rendez-vous d'intervention au domicile du client. En règle générale, le rendez-vous de raccordement est fixé dans les 30 jours suivant la souscription.

A quoi faut-il faire attention ?

Lors du rendez-vous d'installation de la fibre optique, la présence du client est indispensable. En effet, afin d'éviter d'éventuels litiges quant au chemin emprunté pour la pose de la fibre, il convient préalablement à la pose de valider avec le technicien le parcours d'installation de la fibre dans le logement.

Il est important de préciser que la pose de la fibre le long des murs, plinthes ou plafonds, ne saurait être considérée comme une dégradation puisque le technicien, en l'absence d'infrastructures de type gaines ou goulottes, est autorisé à poser le câble en apparent. Il appartient donc au client d'être vigilant afin que le passage de la fibre suive bien la configuration de la pièce (moulures, coins, etc.) et le parcours décidé préalablement avec le technicien.

Si le client souhaite que le câble ne soit pas visible, il relève de sa responsabilité, ou de celle du syndicat de copropriété pour les parties communes, de procéder à l'installation d'infrastructures (gaines, goulottes, etc.) permettant le passage de la fibre.

Par ailleurs, il est important de veiller à ce que le technicien ne perce pas d' huisseries, ne coupe aucun fil (électrique, ADSL, téléphonie, etc.) afin d'éviter tout litige ultérieur.

Enfin, il convient de porter une attention particulière à l'emplacement souhaité pour le matériel afin d'éviter tout déplacement ultérieur.

Que faire en cas de dégradations ?

L'opérateur avec lequel le client a souscrit un contrat est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat signé avec lui. Ainsi, il doit répondre des dégradations qui ont été causées par son technicien ou par le technicien qu'il a mandaté (sous-traitant, par exemple).

Si au cours de l'installation de la fibre, le client constate que le technicien a occasionné certaines dégradations, en perçant un mur au mauvais endroit par exemple, il convient impérativement de les mentionner précisément sur le compte-rendu d'intervention puis, d'adresser rapidement un courrier à l'opérateur dans lequel sera listé l'ensemble des dégâts causés par le technicien, accompagné de photographies desdits dommages.

Le client peut demander à l'opérateur de procéder aux réparations.

Toutefois, si le client souhaite faire ses réparations lui-même et sous réserve de l'accord de l'opérateur, il convient que le client adresse à son opérateur un ou deux devis des réparations, suffisamment détaillés pour qu'il puisse s'assurer que les prestations à effectuer ont bien vocation à réparer les dégradations occasionnées par son technicien.

Point de vigilance

Lorsque le prestataire intervient pour effectuer une réfection des malfaçons, un document peut être remis au client pour attester de la conformité des travaux et de sa satisfaction. Dans cette hypothèse, celui-ci doit prendre le temps de bien lire l'attestation de conformité avant d'apposer sa signature et de formuler, le cas échéant, des réserves dans le cas où la réfection réalisée ne correspondrait pas à ses attentes.

Il convient que le client soit vigilant si plusieurs dégâts ont été occasionnés à plusieurs endroits différents : le client doit absolument préciser exactement les travaux de réfection pour lesquels il est satisfait et appose sa signature.

En effet, une fois cette attestation de conformité signée, le client ne pourra plus contester si d'autres dégâts n'ont pas été réparés lors de cette intervention.