



NOUVEAU VILLAGE

LES FAI disponibles à Nouveau Village

Informations de la mairie disponibles sur [le site de Cesson](#)

Les FAI

Ci-dessous les liens vers les différents FAI disponibles à Nouveau Village.

En face de chaque FAI, vous trouverez un lien vers le forum lafibre.info pour vous faire un avis sur la qualité du réseau selon les retours d'autres utilisatrices et utilisateurs dans toute la France.

Coriolis Telecom : <https://lafibre.info/coriolis/>

K-net : <https://lafibre.info/k-net/>

Nordnet : <https://lafibre.info/nordnet/>

Ozone : <https://lafibre.info/ozone/>

Videofutur : <https://lafibre.info/videofutur/>

Orange (En cours de déploiement) : <https://lafibre.info/orange/>

Informations de Grand Paris Sud ainsi que les démarches et réponses aux questions les plus fréquentes.

<https://data.grandparissud.fr/pages/observatoire2/FAQ>



NOUVEAU VILLAGE

VOCABULAIRE

Opérateur réseau : Entreprise en charge de la construction et de la maintenance du réseau de fibre optique. Dans le cas de Nouveau Village, il s'agit de **XP FIBRE**

Opérateur commercial / FAI (Fournisseur d'accès Internet) : Entreprise qui utilise le réseau de fibre optique pour proposer des offres d'accès à Internet (NordNet, Video Futur, K-Net ...)

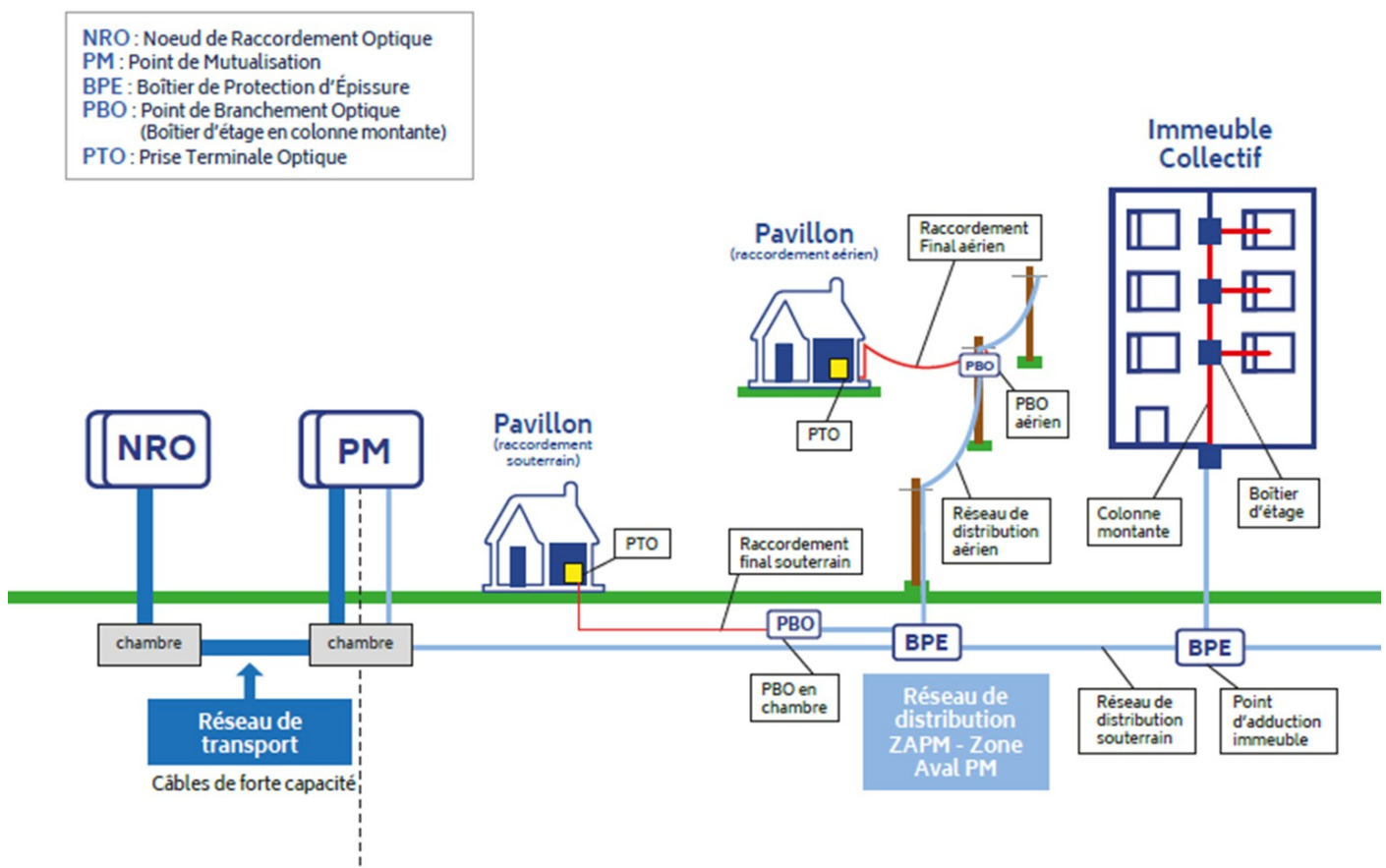
Point de mutualisation ou PM : endroit où sont centralisées les fibres optiques des différent.e.s abonné.es et des différents opérateurs réseau,

Point de branchement optique ou PBO : boîtier à proximité de votre logement sur lequel L'opérateur commercial vient se raccorder

Prise terminale optique ou PTO : boîtier situé à l'intérieur de votre logement auquel vous devez raccorder votre box

Boitier ONT (Optical Network Termination) : assure la liaison entre le réseau fibre et le boîtier de votre FAI. Il transforme le signal lumineux en signal électrique.

ILLUSTRATION





NOUVEAU VILLAGE

Dans votre logement

PTO



Raccordement prise fibre



Boitier ONT



Raccordement RJ 45



Boitier FAI





NOUVEAU VILLAGE

Que faire en cas de problème ?

Je vous propose de suivre ces démarches dans l'ordre où elles sont ordonnées et de ne passer qu'à l'étape suivante qu'en cas de non résultat.

1. Appeler l'assistance technique de votre FAI

Coriolis Telecom :

- <https://www.coriolis.com/contact/> / 09 70 71 55 55

K-net :

- <https://www.k-net.fr/assistance/> / 09 72 350 350

Nordnet :

- <https://assistance.nordnet.com/> / 0892 70 20 33

Ozone :

- <https://moncompte.ozone.net/auth>

Videofutur :

- <https://aide.lafibrevideofutur.fr/hc/fr> / 09 70 25 26 27

Orange (En cours de déploiement) :

2. Contacter l'opérateur réseau XP Fibre

- Problème à l'intérieur de votre logement <https://xpfibre.com/contact>
- Problème à l'extérieur de votre logement <https://xpfibre.com/declarer-un-dommage-reseau>

3. Contacter Grand Paris Sud

Préparer les informations suivantes pour les transmettre par téléphone ou par e-mail

- NOM / PRENOM
- TELEPHONE
- E-MAIL
- ADRESSE
- NUMERO DE PTO (Numéro imprimé sur le boîtier PTO)

Contact

- numerique@grandparissud.fr
- 01 64 13 18 63

4. Contacter l'ARCEP L'Autorité de régulation des communications électroniques des postes et de la distribution de la presse.

<https://jalerte.arcep.fr/jalerte/?0>



NOUVEAU VILLAGE

5. Saisir un médiateur Télécoms

Avant de pouvoir saisir le médiateur, vous devrez remplir plusieurs conditions

1. Avoir contacté le service client de votre FAI, et ne pas avoir reçu satisfaction après 1 mois
2. Avoir envoyé un courrier postal ou email ou formulaire internet, et ne pas avoir reçu satisfaction après 2 mois.

Exemple : je contacte le SAV de mon FAI le 1^{er} Janvier, je n'ai pas de réponse satisfaisante au 1^{er} février, je fais un courrier. Si le 1^{er} Mars je n'ai toujours pas de réponse satisfaisante alors je peux saisir le médiateur.

Vous êtes client d'un opérateur télécoms

Vous êtes client d'un autre professionnel (les services de communications électroniques [service de télésurveillance et de test de débit], les services d'annuaires téléphoniques, les télévisions payantes et les hébergeurs,...)

1



Lorsque vous avez un litige, contactez le **service clients** par tous moyens (téléphone, courrier, ...) pour faire part de votre réclamation afin de trouver une solution.

Si vous ne recevez aucune réponse dans un délai d'un mois ou si la solution proposée ne vous satisfait pas, adressez-vous au **service recours consommateurs** par écrit (courrier, formulaire, mail,...).

2



Si vous ne recevez aucune réponse du **service recours consommateurs** dans un délai d'un mois ou si la solution proposée ne vous satisfait pas, **créez un dossier** auprès de la médiation des communications électroniques.

Bon à savoir

Vous pouvez également saisir le Médiateur directement si vous ne recevez pas de réponse du service clients depuis plus de deux mois

3



Si votre demande est recevable, vous en êtes informé par mail ou courrier dans un délai de 8 jours.

Si le médiateur estime le litige particulièrement complexe et nécessitant une instruction plus longue, il doit alors le notifier aux deux parties.

Si votre réclamation est irrecevable, le Médiateur vous précisera dans le délai maximum de 3 semaines la raison pour laquelle, votre demande est rejetée. Et, le cas échéant, des démarches que vous devez entreprendre.

<http://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>