

Accéder à la fibre (avant l'abonnement)

Problème identifié	Qui contacter	Quel support	Remarques
Suis-je éligible à la fibre ?	Eligibilité technique : Vaucluse Numérique Eligibilité commerciale : Opérateur Commercial	Site éligibilité VN Portail client opérateurs	Eligibilité technique = Possibilité d'être raccordé au réseau Vaucluse Numérique via un opérateur commercial Eligibilité commerciale = Possibilité de pouvoir s'abonner à une offre de service @ d'un opérateur
Quand serais-je éligible ?	Vaucluse Numérique	Site Web VN / info travaux et site d'éligibilité VN	La couleur des pastilles est un bon critère de renseignement (cf. site Web VN pour la légende des couleurs de pastille)
Je n'ai pas de pastille sur mon logement	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	Travaux pas débutés sur la zone ou adresse non identifiée
Mon logement a une pastille rouge alors que celles de mon voisinage sont vertes	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	Demander la correction du problème
L'adresse sur le site d'éligibilité est erronée	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	Problème d'adressage
Je fais construire un nouveau bâtiment et je souhaite bénéficier de la fibre	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	Vaucluse Numérique vous accompagnera dans le processus de raccordement à la fibre

Eligibilité / Adressage

Problème identifié	Qui contacter	Quel support	Remarques
L'adresse sur le site d'éligibilité est erronée	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	Problème d'adressage
Je réside dans un logement nouvellement construit dont l'adresse est inconnue	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	
Mon adresse n'est pas reconnue sur le site d'éligibilité	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	Se repérer sur la carte du site d'éligibilité et localiser le logement. Vérifier que l'adresse notée en cliquant sur la pastille est la bonne sinon contacter VN
Je suis raccordable mais mon opérateur me dit que je ne suis pas éligible	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique	Opérateur pas encore présent sur la zone ou problème d'adressage

Raccordement / SAV

Problème identifié	Qui contacter	Quel support	Remarques
Je n'arrive pas à être raccordé	Opérateur commercial	Service Client opérateur	Vérifier que l'abonné s'est bien assuré que l'opérateur a fait toutes les démarches de demande de support (ticket opérateur auprès de Vacluse Numérique/Axione, etc..)
Je n'ai plus Internet, j'ai des problèmes d'accès à Internet, Mon accès ne fonctionne pas correctement	Opérateur commercial	Service Client Opérateur	L'opérateur se chargera de mobiliser VN s'il juge que le problème vient du réseau

Dommmages, Dégradations, Vandalisme

Problème identifié	Qui contacter	Quel support	Remarques
J'ai constaté un câble fibre arraché	Vaucluse Numérique	Complétude de la fiche de dommage sur site VN	Accessible via navigateur smartphone pour les photos et la géolocalisation
J'ai constaté un équipement (ADR, NRO) endommagé/vandalisé	Vaucluse Numérique	Complétude de la fiche de dommage sur site VN	Accessible via navigateur smartphone pour les photos et la géolocalisation
J'ai constaté un poteau arraché/plié	Orange ou ENEDIS	voir sites Orange ou ENEDIS	VN sera contacté par le gestionnaire d'infrastructure si la présence de câbles fibre est avérée
J'ai constaté un tampon de chambre estampillée "Département de Vaucluse" absent ou et causant un danger immédiat	Vaucluse Numérique	Complétude de la fiche de dommage sur site VN	Accessible via navigateur smartphone pour les photos et la géolocalisation
J'ai constaté un boîtier façade ou poteau détérioré	Vaucluse Numérique	Complétude de la fiche de dommage sur site VN	Accessible via navigateur smartphone pour les photos et la géolocalisation
J'ai constaté des dégradations suite aux travaux de déploiement/exploitation de la fibre au niveau de ma résidence, commune, territoire	Vaucluse Numérique via les EPCI	adresses professionnelles (uniquement pour les élus et collectivités)	

Sollicitations, Litiges, Contestations

Problème identifié	Qui contacter	Quel support	Remarques
Cela fait plusieurs mois que je n'ai pas de nouvelles de ma demande	Vaucluse Numérique	Mail ou support téléphonique, ou adresses professionnelles si intervention collectivités	En deçà d'un mois faire patienter car traitement en cours très probable. Relance possible des particuliers par mail ou support téléphonique
J'ai constaté des dégradations suite aux travaux de déploiement/exploitation de la fibre au niveau de ma résidence, commune, territoire	Vaucluse Numérique via les EPCI	Mail ou support téléphonique	Possibilité pour les particuliers de le faire par mail ou le support téléphonique
J'ai reçu une convention à signer que je conteste, j'ai acheté un logement avec une servitude que je souhaite annuler. Je ne veux pas créer de servitude au niveau de mon logement/ma propriété	Vaucluse Numérique	Réponse aux courriers reçus de Vaucluse Numérique à ce sujet	Possibilité pour les particuliers de le faire par mail (contact@vaucluse-numerique.fr) ou le support téléphonique
Autres questions	Vaucluse Numérique	site web : demande de contact ou 0809 54 00 84	

Récupérer de l'information pour chaque demandeur :

www.vaucluse-numerique.fr/faq.html

Possibilité de télécharger le flyer directement sur site ou de le récupérer via VN



- Différents canaux : web, téléphone, flyers mis à disposition sur demande.
- Mise en place de réunions publiques au moment des ouvertures de plaque, sous réserve du respect des protocoles sanitaires en vigueur.

0 809 54 00 84

Service gratuit
+ prix appel

- Accueil téléphonique ouvert de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi
- Accessible aux particuliers, entreprises, collectivités et élus
- Périmètre : questions liées au déploiement, à l'éligibilité, aux demandes de renseignement.
- Réorganisation depuis mi-octobre pour renforcer :
 - La réactivité du traitement des demandes
 - Apporter des réponses à toutes les demandes



Merci de votre attention

- *Retrouvez nous sur :*
- www.vaucluse-numerique.fr
- *suivez nous également sur Twitter :*
- [@Vaucluse Num](https://twitter.com/Vaucluse_Num)
- *Contactez nous :*
- contact@vaucluse-numerique.fr

0 809 54 00 84

**Service gratuit
+ prix appel**