



## Délai d'accès local fibre

Par **thomas.j**, le 14/11/2023 à 19:23

Bonjour,

Je rencontre un problème avec mon syndicat concernant l'accès au local fibre.

Il arrive fréquemment que la ligne fibre de mon appartement soit débranchée du point de mutualisation fibre de mon immeuble. Mon opérateur peut intervenir en 24h sur ce genre de problème. Malheureusement, il semblerait que seul mon syndicat puisse ouvrir le local fibre, et ce uniquement si je le préviens 4 jours ouvrés avant l'intervention de mon opérateur. Il m'arrive donc presque à chaque fois de passer une semaine sans accès à internet.

Je me demande donc si tout cela est normal. Mon syndicat n'est-il pas tenu de me fournir un accès à ce local dans des délais plus courts ? Mon opérateur ne devrait-il pas avoir la clé de ce local ?

Merci d'avance pour vos réponses.

Par **Marck.ESP**, le 14/11/2023 à 19:38

Bienvenue

La priorité est de remédier à ces problèmes de débranchement.

En demandant à vos voisins, au représentant du syndicat de copropriété, vous devriez savoir qui détient et comment vous procurer les clés ou le code d'accès du local technique.

Par **youris**, le 14/11/2023 à 20:31

bonjour,

vous utilisez le terme de syndicat, ne serait-ce pas le syndic ?

c'est justement parce que l'accès au local fibre est ouvert à tous ou presque, que votre raccordement fibre est débranché.

d'autres occupants de votre immeuble doit être dans la même situation.

Par **Parisien420**, le **14/11/2023** à **22:25**

Bonjour,

D'expérience, les débranchements sauvages se font de 2 façons :

- soit le local fibre est ouvert à tous et là c'est le bazar
- soit le local fibre n'est accessible que pour certaines personnes, et quand quelqu'un change d'opérateur, les connexions des voisins sautent car les prestataires qui viennent raccorder font souvent n'importe quoi du moment que leur client voit sa connexion activée. Et malheureusement, ça on n'y peut rien.

Dans mon immeuble, le local fibre est fermé à clé, la clé est dans une boîte à clé (avec un code) située dans le local vélo (local sécurisé mais accessible à tous). Le code de la boîte à clé n'est connu que du CS. Si quelqu'un souhaite changer d'opérateur, la clé est prêtée à ce quelqu'un par un membre du CS pour le jour de l'intervention. Au CS de récupérer ensuite la clé pour la remettre à sa place. On fait très attention, car refaire le genre de clé qu'on a, c'est 180 € pièce.

Cela évite que le prestataire qui a souvent des délais à tenir, ne perde pas son temps à aller chez le syndic prendre la clé, puis la lui ramener après son intervention (s'il la ramène car s'il n'a pas le temps, elle traînera dans sa sacoche, et vous n'avez pas beaucoup de moyens de pression pour qu'il passe vous la rendre au syndic, surtout si votre syndic est du genre "lazy").

Par **thomas.j**, le **15/11/2023** à **12:08**

Bonjour à tous,

merci pour vos réponses,

Oui, les débranchements sont un problème en ce moment. J'ai demandé à contacter l'opérateur d'immeuble (ceux qui gèrent et maintiennent la ligne fibre des appartements jusqu'au point de mutualisation) pour qu'ils prennent des mesures afin d'endiguer ce phénomène.

J'essaie sans réponse de joindre le syndic pour connaître les personnes qui détiennent les clés.

Oui, c'est le syndic et non le syndicat, pardon !

Justement, le local est fermé. Lors de mon installation, j'ai eu de la chance que celui-ci soit ouvert. J'ai appris par la suite qu'il est normalement toujours fermé.

Il faut que je sollicite mon syndic quatre jours ouvrés à l'avance pour qu'il ouvre le local, ce qui me paraît énorme. À chaque débranchement, je passe minimum une semaine sans internet, de plus, ils n'ont toujours pas répondu, ce qui repousse l'ouverture du dit local au milieu de la semaine prochaine.

Ont-ils légalement le droit d'entraver la réparation d'un service que je paie ? Je n'arrive à joindre ni la personne en charge de mon immeuble ni son assistante. Quelle est l'étape suivante ? Une mise en demeure est-elle possible ?

Merci d'avance pour vos réponses.

Par **thomas.j**, le **15/11/2023 à 12:08**

Bonjour à tous,

Oui, les débranchements sont un problème en ce moment. J'ai demandé à contacter l'opérateur d'immeuble (ceux qui gèrent et maintiennent la ligne fibre des appartements jusqu'au point de mutualisation) pour qu'ils prennent des mesures afin d'endiguer ce phénomène.

J'essaie sans réponse de joindre le syndic pour connaître les personnes qui détiennent les clés.

Oui, c'est le syndic et non le syndicat, pardon !

Justement, le local est fermé. Lors de mon installation, j'ai eu de la chance que celui-ci soit ouvert. J'ai appris par la suite qu'il est normalement toujours fermé.

Il faut que je sollicite mon syndic quatre jours ouvrés à l'avance pour qu'il ouvre le local, ce qui me paraît énorme. À chaque débranchement, je passe minimum une semaine sans internet, de plus, ils n'ont toujours pas répondu, ce qui repousse l'ouverture du dit local au milieu de la semaine prochaine.

Ont-ils légalement le droit d'entraver la réparation d'un service que je paie ? Je n'arrive à joindre ni la personne en charge de mon immeuble ni son assistante. Quelle est l'étape suivante ? Une mise en demeure est-elle possible ?

Merci d'avance pour vos réponses.

Par **Pierrepauljean**, le **15/11/2023 à 12:23**

bonjour

avez vous essayé de contacter un membre du CS pour avoir des informations ?

Par **youris**, le 15/11/2023 à 13:41

bonjour,

je pense que le local fibre suit le même mode d'accès que les locaux techniques d'ascenseur ou les transformateurs électriques, ce sont les opérateurs qui ont un droit d'accès à ce local qui possèdent les clés d'accès (un passa), le syndic ne devrait même pas les posséder car l'accès est réservé aux personnes habilités.

si l'accès est (presque) libre, ce sera toujours le foutoir.

salutations

Par **Parisien420**, le 15/11/2023 à 22:36

Bonsoir,

Syndic injoignable, c'est malheureusement très banal... 😞

Le syndic se doit d'être réactif, néanmoins votre syndic n'entrave pas votre réparation, il la ralentit (ce qui n'est guère mieux!) car pendant ce temps vous ne bénéficiez pas d'un service que vous payez auprès de votre opérateur qui lui, ne peut être responsable de débranchements sauvages dans votre immeuble.

Si le local fibre est fermé, il faudrait savoir pourquoi vous n'avez plus de connexion de manière récurrente. Etes-vous le seul à constater cela? Peut-être y-a-t'il un problème sur votre ligne?

Comme suggéré, contactez votre conseil syndical.

Si vous avez un gardien, renseignez vous s'il n'a pas la clé du local fibre, ce qui pourrait être mieux que de demander à votre syndic. Et si vous n'avez pas de gardien, proposez au conseil syndical de détenir un double de cette clé (mais il ne faudrait pas que vous soyez bloqué si la clé est chez un membre du CS qui est parti en vacances...). Essayez de trouver une solution acceptable... La solution que nous avons dans notre immeuble donne pleine satisfaction, mais le CS est très vigilant... 😊

Et lors de la prochaine AG, faites part à votre syndic de vos observations sur le délai de 4 jours dans les questions diverses.