



Le haut et très haut débit - Guide pratique à l'attention des administrés

Quel débit puis-je avoir ? Quels abonnements sont disponibles pour ma ligne ?

Vous pouvez obtenir ces informations gratuitement en consultant des sites comme www.degrouptest.com, www.zoneadsl.com ou www.ariase.com. Un formulaire est disponible sur la page d'accueil de ces sites pour réaliser un test.

Exemple pour le site ariase.com :

Comparez et changez facilement d'opérateur

The screenshot shows the Ariase website interface. At the top, there are three navigation buttons: 'COMPARATEUR INTERNET' (green), 'COMPARATIF MOBILE' (orange), and 'CHANGEZ D'OPÉRATEUR' (blue). Below these is a dark blue section titled 'Tester mon Éligibilité'. It features a text input field containing '0384', which is circled in red. To the right of the input field, there are two links: 'Pas de ligne ou N° non reconnu ?' and '> Testez votre éligibilité par adresse'. Below the input field, there are two checkboxes: one checked for 'J'ai lu et j'accepte les conditions générales' and one unchecked for 'Cochez pour obtenir des informations sur le changement d'opérateur et les meilleures offres Internet'. A blue button labeled 'TESTER MON ÉLIGIBILITÉ' is at the bottom of this section. To the right of the 'Tester mon Éligibilité' section is a white box titled 'Besoin d'aide ?' with the text 'Un conseiller vous accompagne dans le choix de votre opérateur télécom.' and a large green number '02 99 36 30 54' with 'N° GRATUIT depuis une box' below it. A yellow button labeled 'ÊTRE RAPPELÉ GRATUITEMENT' is at the bottom of this box.

Saisir votre numéro de ligne téléphonique commençant par 03 84, accepter les conditions générales et lancer le test. Pour éviter le démarchage ultérieur, il faut aller dans « conditions générales » et utiliser le test proposé en milieu de page.

Une nouvelle fenêtre va apparaître :

✓ Compatible
⚠ Sous réserves
✗ Incompatible

ADSL
 Débit jusqu'à 19 Mb/s
 TV par ADSL
[En savoir +](#)

VDSL2
 Débit jusqu'à 83,2 Mb/s

Dégroupage
 Le central téléphonique dont vous dépendez est dégroupé par au moins un opérateur alternatif.

[INFOS ADSL \(ligne, NRA, dégroupage...\)](#)
[Fibre Optique](#)
[Estimation du débit](#)
[Alerte ADSL / FIBRE](#)

La sélection Ariase | Internet + Mobile | Internet + TV | Petit prix | **Toutes les offres**

Opérateur	Service	Technologie	Services inclus	Promos	Prix	Actions
bouygues	Bbox	ADSL	Téléphone	3 promos	34,99€	Détail, S'abonner, Rappelez-moi!
orange	Livebox Zen	VDSL2	Téléphone, TV par ADSL	3 promos	28,99€ (23,99€)	Détail, S'abonner, Rappelez-moi!
orange	Open Play 20 Go	ADSL	Téléphone, TV par ADSL, Forfait mobile	3 promos	54,99€ (59,99€)	Détail, S'abonner, Rappelez-moi!

Les informations concernant le débit de votre ligne sont résumées dans le cadre vert supérieur. Dans cet exemple :

- la ligne permet d'avoir un débit théorique de 19 Mb/s avec un abonnement ADSL
- la ligne permet d'avoir un débit théorique de 83,2 Mb/s avec un abonnement VDSL2

Pour connaître toutes les offres auxquelles vous pouvez souscrire, cliquez sur « Toutes les offres » (entouré en rouge) et la page affichera la totalité des offres commerciales.

IMPORTANT : si vous êtes déjà abonné à une offre ADSL, la montée en débit n'est pas automatique. Il faut contacter votre opérateur pour lui demander d'actualiser votre abonnement.

Je conserve le même opérateur. Que dois-je faire?

Si vous souhaitez conserver votre opérateur, contactez-le pour lui signaler que vous êtes désormais raccordé à un « NRA de Montée en Débit PRM ». Votre opérateur pourra ainsi actualiser votre abonnement et les services associés et, le cas échéant, vous envoyer une nouvelle box pour bénéficier de la montée en débit.

Je veux changer d'opérateur. Que dois-je faire ?

Si vous souhaitez changer d'opérateur et conserver votre numéro de téléphone, appelez le 3179 depuis la ligne fixe concernée. Ce service gratuit et automatique vous

indiquera votre relevé d'identité opérateur et, le cas échéant, les dates de début et de fin d'engagement de votre actuel contrat.

Contactez ensuite directement le nouvel opérateur que vous aurez choisi. Celui-ci vous demandera votre relevé d'identité opérateur pour récupérer votre numéro de téléphone et se chargera de résilier votre contrat.

Attention : vous êtes redevables des consommations jusqu'à la fermeture de la ligne et des frais de résiliation peuvent s'appliquer en fonction de votre abonnement.

Je n'ai pas Internet et je souhaite souscrire un abonnement. Que dois-je faire ?

Contactez directement l'opérateur de votre choix en lui indiquant votre numéro de ligne fixe commençant par 03 84 ou le numéro du précédent occupant du logement. Si vous n'avez pas ces informations, indiquez-lui votre adresse précise lors de la procédure de souscription.