

**CONTRAT D'ACCES AUX LIGNES FTTH DE L'OPERATEUR D'IMMEUBLE DEPLOYEES EN  
DEHORS DES ZONES TRES DENSES**

**ANNEXE 8 – MODALITES ET CONDITIONS APPLICABLES AU SAV**

## Table des matières

<b>1. Coordonnées du Guichet de SAV .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Procédure de signalisation.....</b>	<b>3</b>
2.1. Dépôt de la signalisation .....	3
2.2. Réception de la signalisation.....	3
2.3. Suivi du traitement des signalisations.....	4
2.4. Délais de rétablissement du service .....	4
2.5. Clôture de la signalisation.....	4
<b>3. Dispositions diverses.....</b>	<b>4</b>
3.1. Signalisations transmises à tort.....	4
3.2. Délais de préavis pour travaux programmés .....	5
3.3. Information pour dérangement collectif.....	5
3.4. Signalisation hors SAV.....	5

## 1. COORDONNEES DU GUICHET DE SAV

Guichet du Service Après-Vente d'Opérateur d'Immeuble
Nom :
Adresse :
Code postal :
Téléphone :
E-mail :
Accessibilité (horaires) :

Guichet du Service Après-Vente de l'Opérateur
Nom :
Adresse :
Code postal :
Téléphone :
E-mail :
Accessibilité (horaires) :

L'ensemble des flux SAV échangés pour la maintenance seront conformes au Protocole inter-opérateurs qui sera retenu conformément à l'Annexe 10 ; les éléments requis qui ne seraient pas disponibles dans la version applicable étant ajoutés en commentaires.

## 2. PROCEDURE DE SIGNALISATION

### 2.1. Dépôt de la signalisation

L'Opérateur transmet les signalisations par e-SAV ou par courrier électronique au Guichet Unique SAV de l'Opérateur d'Immeuble. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Prestataires, ...) ne sera prise en compte par l'Opérateur d'Immeuble.

Le dépôt de la signalisation doit obligatoirement préciser l'identifiant du PM et le cas échéant l'identifiant du Câblage Client Final, affecté(s) par le dysfonctionnement. L'identifiant du câblage Client Final est celui fourni lors de la commande de raccordement Client Final. L'identifiant du PM est celui fourni lors de la Mise à disposition du PM.

L'Opérateur rassemble et fournit à l'Opérateur d'Immeuble lors du dépôt de la signalisation, tous les éléments et informations nécessaires au traitement de la signalisation ainsi que le résultat de ses investigations sur le dérangement et plus généralement toute information ou renseignement pouvant s'avérer utile à faciliter le diagnostic, notamment sa localisation précise. En particulier, l'Opérateur devra fournir la nature et la prélocalisation du défaut établissant que le défaut provient des équipements maintenus par l'Opérateur d'Immeuble avant toute demande d'intervention.

L'Opérateur d'Immeuble précise que l'Opérateur conformément au contrat d'accès réalise librement la maintenance du raccordement du client final. L'Opérateur d'Immeuble traitera quant à elle les opérations de maintenance en amont jusqu'au PM et celui concernant le Raccordement au NRO.

### 2.2. Réception de la signalisation

Le Guichet Unique de SAV de l'Opérateur d'Immeuble vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur) et prend en charge la signalisation selon les modalités suivantes.

En cas de non-conformité, l'Opérateur d'Immeuble rejette la signalisation sans frais.

Dans tous les cas, l'Opérateur d'Immeuble fournit un numéro de référence à l'Opérateur par le biais du même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation.

L'Opérateur d'Immeuble envoie par voie électronique un accusé de réception de la signalisation.

### **2.3. Suivi du traitement des signalisations**

L'Opérateur d'Immeuble et l'Opérateur se tiennent informés de l'avancement du traitement de la signalisation.

Lors des échanges concernant une signalisation donnée, l'Opérateur d'Immeuble et l'Opérateur se réfèrent au numéro de signalisation attribué par l'Opérateur d'Immeuble .

### **2.4. Délais de rétablissement du service**

L'Opérateur d'Immeuble s'engage à rétablir la continuité optique relevant de son domaine de responsabilité à compter de l'accusé de réception du dépôt de signalisation dûment renseigné :

- Dans un délai maximal de 10 Jours Ouvrés lorsque la panne se situe entre le PM inclus et le PB exclu ou le cas échéant entre les extrémités du lien de Raccordement distant et pour laquelle la localisation indiquée par l'opérateur est sur ce tronçon. Aucun délai ne peut être garanti en cas d'atteinte à l'intégrité du réseau.

En cas de nécessité de prise de rendez-vous avec le Client Final et quelle que soit la localisation de la panne, l'Opérateur d'Immeuble fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

### **2.5. Clôture de la signalisation**

L'Opérateur d'Immeuble établit et transmet un rapport d'intervention par le même canal que celui utilisé pour le dépôt de signalisation. Ce rapport matérialise la fin du traitement de la signalisation par l'Opérateur d'Immeuble et donc sa clôture.

Il rappelle la date et l'heure de la signalisation (date d'enregistrement par l'Opérateur d'Immeuble), la description de la signalisation fournie par l'Opérateur et mentionne la cause de la signalisation, la date et l'heure du rétablissement.

En cas de signalisation transmise à tort, l'avis de clôture d'incident mentionne le constat d'absence de responsabilité de l'Opérateur d'Immeuble. Les signalisations transmises à tort seront facturées à l'Opérateur.

L'avis de clôture mentionne si le défaut est dû à un tiers.

## **3. DISPOSITIONS DIVERSES**

### **3.1. Signalisations transmises à tort**

Pour toute signalisation transmise à tort, l'Opérateur sera redevable à l'Opérateur d'Immeuble d'une pénalité dont le montant figure à l'annexe 2.

Si l'Opérateur conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Opérateur de prouver que le dysfonctionnement est bien imputable à l'Opérateur d'Immeuble.

### **3.2. Délais de préavis pour travaux programmés**

Avant chaque intervention, l'Opérateur d'Immeuble transmet à l'Opérateur dans le respect d'un préavis de 10 Jours Ouvrés avant la date prévue d'intervention, les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption de la continuité optique.

### **3.3. Information pour dérangement collectif**

Dès connaissance d'un dérangement collectif, l'Opérateur d'Immeuble transmet dans les meilleurs délais à l'Opérateur un descriptif des Infrastructures de réseau FTTH impactées par le dérangement, ainsi que le délai de rétablissement des dites Infrastructures de réseau FTTH, lorsqu'il est connu.

### **3.4. Signalisation hors SAV**

Lorsque l'Opérateur constate un dommage affectant les Infrastructures de réseau FTTH qui n'impacte pas ses clients finals, l'Opérateur peut signaler le défaut à l'Opérateur d'Immeuble en envoyant une signalisation par courrier électronique au Guichet SAV.

Au besoin, l'Opérateur pourra joindre à son courrier électronique des photographies, ou tout autre élément permettant de décrire le dommage constaté.

L'Opérateur d'Immeuble envoie un accusé de réception.