



JJ/MM/AAAA

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**  
**le délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement à froid**

Code opérateur :  
Année: AAAA  
Pénalités pour le mois : Mois  
Date envoi : JJ/MM/AAAA

[illegible]

### Engagement de qualité de service sur Délai de fourniture du CR de mise à disposition (CRMAD) d'une Ligne FTTH existante

Code opérateur :  
Année: AAAA  
Pénalités pour le mois : Mois  
Date envoi : JJ/MM/AAAA

[illegible]

**Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : Formulaire\_demande\_penalites\_CodeOC\_CodeOI\_aaaammjj.xls**

JJ/MM/AAAA

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Délai de livraison de l'accès (mode OI)**

JJ/MM/AAAA

[illegible]



## Formulaire de demande de versement de pénalités et de réponse

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Disponibilité de l'assistance téléphonique**

**Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit :**  
**Formulaire\_demande\_penalites\_CodeOC\_CodeOI\_aaaammjj.xls**

**Code opérateur :**

**Année:**

**AAAA**

**Pénalités pour le mois :**

**Mois**

**Date envoi :**

**JJ/MM/AAAA**

(\*) Les appels non répondus en moins de 3 minutes ne feront pas l'objet d'une pénalité.

Champs obligatoire	champs réservés pour la réponse		
	NB : les champs seront complétés uniquement en cas de rejet de la demande de pénalités		
Temps moyen de prise en charge sur le mois, des appels du cocontractant de l'OC estimé par l'OC	Temps moyen de prise en charge sur le mois, des appels du cocontractant de l'OC calculé par l'OI	Seuil de déclenchement pénalités : 75% des appels pris en charge en moins de 3 minutes (*) , observé sur le mois	Motif rejet OI

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Délai de livraison du point de branchement optique (PBO) en cas de RAD**

Code opérateur :  
Année:  
Pénalités pour le mois :  
Date envoi :

AAAA  
Mois  
JJ/MM/AAAA

tous les champs sont obligatoires

**champs réservés pour la réponse**  
**NB : les champs seront complétés uniquement en cas de rejet de la demande de pénalités**

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**

**Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : Formulaire\_demande\_penalites\_CodeOC\_CodeOI\_aaaammjj.xls**

AAAA

Mois

JJ/MM/AAAA

JJ/MM/AAAA

[illegible]



**Engagement de qualité de service sur :**  
**Délai de rétablissement des coupures sur un Raccordement distant**

Code opérateur :  
Année:  
Pénalités pour le mois :  
Date envoi :

JJ/MM/AAAA

[illegible]

**Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : Formulaire\_demande\_penalites\_CodeOC\_CodeOI\_aaaammjj.xls**

JJ/MM/AAAA

[illegible]

Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : **Formulaire\_demande\_penalites\_CodeOC\_CodeOI\_aaaammjj.xls**

JJ/MM/AAAA

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTiO (mode OI) sans option GTR 10H**

Code opérateur :  
Année:  
Pénalités pour le mois :  
Date envoi :

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO sans option GTR 10H**

Code opérateur :  
Année:  
Pénalités pour le mois :  
Date envoi :

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Signalisation sur le parc livré depuis moins d'un mois pour cause OI**

Code opérateur :  
Année:  
Pénalités pour le mois :  
Date envoi :

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Réitération des signalisations sur le segment PM-PBO (cause OI)**

Code opérateur :  
Année:  
Pénalités pour le mois :  
Date envoi :

JJ/MM/AAAA

[illegible]

**Engagement de qualité de service sur :**  
**Interruption maximum de service annuelle (cause OI)**

JJ/MM/AAAA

[illegible]



**Engagement de qualité de service sur :**  
**Délai de rétablissement option GTR 10H - segment PM-DTIO**

Code opérateur :  
Année:  
Pénalités pour le mois :  
Date envoi :

[illegible]