



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]

Engagement de qualité de service sur :
Delais de traitement notification d'un Echec dans le traitement d'une demande d'accès pour cause OI (*)

(*) Pénalité non applicable si le taux de notifications d'échec pour cause OI à tort ou rejetés car clôturés sans information pertinente est supérieur à 20% des notifications reçues.

[illegible]

--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

Code opérateur :

Année:

Pénalités pour le mois :

Date envoi :

AAAA

Mois

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: _____ AAAA

Pénalités pour le mois : _____ Mois

Date envoi : _____ JJ/MM/AAAA

tous les champs sont obligatoires

date réception commande
d'accès PB sur un local "
raccordable à la demande"
(CMD_PB) par l'OI

date envoi
CR_CMD_PB
par l'OI

délai commande
- émission CR_CMD_PB
OK calculé OI

**Seuil de déclenchement
pénalités :
Maximum
120 Jours Ouvrés après la
commande (*) , observé sur
le mois**

Motif rejet OI

[illegible]

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Engagement de qualité de service sur :

Délai de mise à disposition du Raccordement distant (par rapport à la commande) pour les PM déjà ouverts à la commercialisation

Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : Formulaire_demande_penalites_CodeOC_CodeOI_aaaammjj.xls

Code opérateur :

Année:

Pénalités pour le mois :

Date envoi :

AAAA

Mois

JJ/MM/AAAA

[illegible]

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

Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : Formulaire_demande_penalites_CodeOC_CodeOI_aaaammjj.xls

AAA

Mois

JJ/MM/AAAA

JJ/MM/AAAA

[illegible]

Engagement de qualité de service sur :
Délai d'étude de faisabilité de la réalisation de prestation d'hébergement d'équipements actifs au NRO (en cas d'étude)

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

[illegible]

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Engagement de qualité de service sur :

Délai de livraison de la prestation d'hébergement d'équipements actifs au NRO, dès lors que le site d'hébergement est ouvert à l'exploitation

Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : Formulaire_demande_penalites_CodeOC_CodeOI_aaaammjj.xls

Code opérateur :

Année:

Pénalités pour le mois :

Date envoi :

AAAA

Mois

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: _____ AAAA

Pénalités pour le mois : _____ Mois

Date envoi : _____ JJ/MM/AAAA

[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

Le nom du fichier envoyé sera typé comme suit : Formulaire_demande_penalites_CodeOC_CodeOI_aaaammjj.xls

AAA

Mois

JJ/MM/AAAA

Date envoi :

[illegible]

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

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

[illegible]

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

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 option GTR 10H - segment PM-DTIO

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

[illegible]