



Engagement de qualité de service sur
Délai de fourniture du CR de commande de Ligne FTTH (par rapport à la commande)

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

AAAA

Mois

JJ/MM/AAAA

Date envoi :

[illegible]

[illegible]

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 :

AAA

Mois

JJ/MM/AAAA

[illegible]

[illegible]

[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

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]