

CONTRAT D'ACCES AUX LIGNES FTTH DU RESEAU ESSONNE NUMERIQUE TRES HAUT DEBIT

DEPLOYEES EN DEHORS DES ZONES TRES DENSES

ANNEXE 3 – MODALITES ET CONDITIONS APPLICABLES AU SAV

Table des matières

1. Coordonnées du Guichet Unique de SAV:	3
2. Procédure de signalisation :	3
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
3. Dispositions diverses	4
3.1. Signalisations transmises à tort	4
3.2. Délais de préavis pour travaux programmés	4
3.3. Information pour dérangement collectif	4
3.4. Signalisation hors SAV	5

1. COORDONNEES DU GUICHET DE SAV

Guichet du Service Après-Vente du Délégitaire
Nom :
Adresse :
Code postal :
Téléphone :
E-mail :
Accessibilité (horaires) :

Guichet du Service Après-Vente de l'Usager
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'Usager transmet les signalisations par e-SAV ou par courrier électronique au Guichet Unique SAV du Délégitaire. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Prestataires, ...) ne sera prise en compte par le Délégitaire.

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'Usager rassemble et fournit au Délégitaire 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'Usager devra fournir la nature et la pré-localisation du défaut établissant que le défaut provient des équipements maintenus par le Délégitaire avant toute demande d'intervention.

Le Délégitaire précise que l'Usager conformément au contrat d'accès réalise librement la maintenance du raccordement du client final. Le Délégitaire 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 du Délégitaire vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Usager) et prend en charge la signalisation selon les modalités suivantes.

En cas de non-conformité, le Délégitaire rejette la signalisation sans frais.

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

Le Délégitaire envoie par voie électronique un accusé de réception de la signalisation.

2.3. Suivi du traitement des signalisations

Le Délégataire et l'Usager se tiennent informés de l'avancement du traitement de la signalisation.

Lors des échanges concernant une signalisation donnée, le Délégataire et l'Usager se réfèrent au numéro de signalisation attribué par le Délégataire.

2.4. Délais de rétablissement du service

Le Délégataire 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'Usager 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, le Délégataire fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

2.5. Clôture de la signalisation

Le Délégataire 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 le Délégataire et donc sa clôture.

Il rappelle la date et l'heure de la signalisation (date d'enregistrement par le Délégataire), la description de la signalisation fournie par l'Usager 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 du Délégataire. Les signalisations transmises à tort seront facturées à l'Usager.

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'Usager sera redevable au Délégataire d'une pénalité dont le montant figure à l'Annexe 2.

Si l'Usager conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Usager de prouver que le dysfonctionnement est bien imputable au Délégataire.

3.2. Délais de préavis pour travaux programmés

Avant chaque intervention, le Délégataire transmet à l'Usager 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, le Délégataire transmet dans les meilleurs délais à l'Usager 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'Usager constate un dommage affectant les Infrastructures de réseau FTTH qui n'impacte pas ses clients finals, l'Usager peut signaler le défaut au Délégataire en envoyant une signalisation par courrier électronique au Guichet SAV.

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

Le Délégataire envoie un accusé de réception.