

Annexe 8 – Modalités et conditions applicables au SAV

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	5
3.3. Information pour dérangement collectif.....	5
3.4. Signalisation hors SAV.....	5

1. COORDONNEES DU GUICHET UNIQUE DE SAV:

L'ensemble des flux SAV échangés pour la maintenance seront conformes au Protocole interopérateurs qui sera retenu conformément à l'Annexe 11 ; les éléments requis qui ne seraient pas disponibles dans la version applicables 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 REUNICABLE. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Prestataires, ...) ne sera prise en compte par REUNICABLE.

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 REUNICABLE 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 REUNICABLE avant toute demande d'intervention.

REUNICABLE précise que l'Opérateur conformément au contrat d'accès réalise librement la maintenance du raccordement du client final. REUNICABLE traitera quant à elle les opérations de maintenance en amont jusqu'au PM

2.2. Réception de la signalisation :

Le Guichet Unique de SAV de REUNICABLE 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, REUNICABLE rejette la signalisation sans frais.

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

REUNICABLE envoie par voie électronique un accusé de réception de la signalisation.

2.3. Suivi du traitement des signalisations

REUNICABLE et l'Opérateur se tiennent informés de l'avancement du traitement de la signalisation.

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

2.4. Délais de rétablissement du service

REUNICABLE 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, REUNICABLE fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

2.5. Clôture de la signalisation

REUNICABLE 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 REUNICABLE et donc sa clôture.

Il rappelle la date et l'heure de la signalisation (date d'enregistrement par REUNICABLE), 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 REUNICABLE. 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 REUNICABLE 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 REUNICABLE.

3.2. Délais de préavis pour travaux programmés

Avant chaque intervention, REUNICABLE 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, REUNICABLE 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 REUNICABLE 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.

REUNICABLE envoie un accusé de réception.