

## **Annexe 40.1.7**

# **Contrat d'accès d'Isère Fibre aux Lignes FTTH déployées en dehors des Zones Très Denses**

## **Annexe 8 – Modalités et conditions applicables au SAV**

### **DSP ISERE THD**

**CONTRAT D'ACCES D'ISERE FIBRE AUX LIGNES FTTH**  
**DEPLOYE EN DEHORS DES ZONES TRES DENSES**  
**ANNEXE 8 – MODALITES ET CONDITIONS APPLICABLES AU SAV**

## Table des matières

<b>1. Coordonnées du Guichet Unique de SAV:</b>	<b>4</b>
<b>2. Procédure de signalisation :</b>	<b>4</b>
2.1. Dépôt de la signalisation :	4
2.2. Réception de la signalisation :	5
2.3. Suivi du traitement des signalisations.	5
2.4. Délais de rétablissement du service	5
2.5. Clôture de la signalisation	5
<b>3. Dispositions diverses</b>	<b>6</b>
3.1. Signalisations transmises à tort	6
3.2. Délais de préavis pour travaux programmés	6
3.3. Information pour dérangement collectif	6
3.4. Signalisation hors SAV	6

## 1. COORDONNEES DU GUICHET UNIQUE DE SAV:

### Guichet unique du Service Après-Vente de ISERE FIBRE

Nom : Serge GROSSHAENY  
Adresse : 167 rue Mayoussard  
Code postal : 38 430 MOIRANS  
Téléphone : 04.57.20.70.18.  
E-mail : contact@iserefibre.fr  
Accessibilité (horaires): 9h-12h et 14h-17h

### Guichet unique du Service Après-Vente de l'Opérateur Commercial

Nom :  
Adresse :  
Code postal :  
Téléphone :  
E-mail :  
Accessibilité (horaires):

L'ensemble des flux SAV échangés pour la maintenance seront conformes au Protocole interopérateurs 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'Opérateur transmet les signalisations par e-SAV ou par courrier électronique au Guichet Unique SAV de ISERE FIBRE. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finaux, Prestataires, ...) ne sera prise en compte par ISERE FIBRE.

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 du Client final. L'identifiant du PM est celui fourni lors de la Mise à disposition du PM.

L'Opérateur rassemble et fournit à ISERE FIBRE 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 pour faciliter le diagnostic, notamment sa localisation précise. En particulier, l'Opérateur Commercial devra fournir la nature et la prélocalisation du défaut établissant que celui-ci provient des équipements maintenus par ISERE FIBRE avant toute demande d'intervention.

ISERE FIBRE précise que l'Opérateur Commercial, conformément au Contrat d'accès, réalise la maintenance du raccordement du Client Final lorsqu'il en a assuré la réalisation.

ISERE FIBRE traitera quant à lui les opérations de maintenance en amont jusqu'au PM, puis, éventuellement, jusqu'au NRO, dans le cas où l'offre de raccordement au NRO est souscrite et, le cas échéant, jusqu'au PTO dans le cas où il assurerait lui-même le raccordement final (mode OI), et dans tous les cas ISERE FIBRE assurera la maintenance des infrastructures qu'il a lui-même déployées.

## **2.2. Réception de la signalisation :**

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

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

ISERE FIBRE envoie par voie électronique un accusé de réception de la signalisation.

## **2.3. Suivi du traitement des signalisations**

ISERE FIBRE et l'Opérateur Commercial se tiennent informés de l'avancement du traitement de la signalisation.

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

## **2.4. Délais de rétablissement du service**

ISERE FIBRE 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 PBO exclu
- ou, le cas échéant, entre les extrémités du lien de Raccordement distant et pour laquelle la localisation indiquée par l'Opérateur Commercial est sur ce tronçon et que cela ne soit pas contesté par ISERE FIBRE.

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

## **2.5. Clôture de la signalisation**

ISERE FIBRE 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 ISERE FIBRE et donc sa clôture.

Il rappelle la date et l'heure de la signalisation (date d'enregistrement par ISERE FIBRE), 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 ISERE FIBRE. 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 Commercial sera redevable à ISERE FIBRE 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 Commercial de prouver que le dysfonctionnement est bien imputable à ISERE FIBRE.

#### **3.2. Délais de préavis pour travaux programmés**

Avant chaque intervention, ISERE FIBRE transmet à l'Opérateur Commercial 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, ISERE FIBRE transmet dans les meilleurs délais à l'Opérateur Commercial un descriptif des infrastructures de réseau FTTH faisant l'objet d'un impact dans le cadre du 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 Commercial constate un dommage affectant les infrastructures de réseau FTTH qui n'a pas de conséquences sur ses Clients finals, l'Opérateur peut signaler le défaut à ISERE FIBRE en envoyant une signalisation par courrier électronique au Guichet SAV.

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

ISERE FIBRE envoie un accusé de réception.