

ANNEXE 13

**MODE OPÉRATOIRE
POUR EFFECTUER UNE
SIGNALISATION DE DEMANDE
D'IDENTIFICATION DE LIGNE
EXISTANTE**

PROCESSUS

PÉRIMÈTRE D'OUVERTURE D'UNE SIGNALISATION

- Dispositif inhérent à l'application de l'article 22 de la décision ARCEP n° 2015-0776 et permettant à un OC de signaler à SFR (OI) les informations manquantes dans l'outil d'aide à la prise de commande, ainsi que tout complément d'information pouvant permettre à SFR de compléter les informations déjà disponibles, et ce dans le but de fournir à cet OC les informations lui permettant de passer une commande d'accès sur une ligne FTTH existante.
- Périmètre applicable à la prestation : commandes sur lignes existante en cas d'information manquante dans l'outil d'aide à la prise de Commande (Webservice Maia Version 3.2).

LA MÉTHODE DE DÉCLARATION DE SIGNALISATION

- Une méthode via Email normé sera mise en œuvre provisoirement, dans l'attente de la mise en production d'une solution extranet Clarify FSC
- En fonction du volume de signalisation observé, SFR pourrait réviser ou confirmer la méthode après une période d'observation de trois mois.

OUVERTURE ET FERMETURE D'UNE SIGNALISATION

- Envoi d'un courriel vers le guichet FTTH : SFR-OI (DSO DRC-GP)
- Adresse destinataire : **Guichet_ftth_sfr_delivery_oi@sfr.com**
- Le Guichet SFR se chargera d'ouvrir un ticket interne vers les équipes d'ingénierie en charge de la résolution
- Après instruction, le Guichet SFR répondra au demandeur par courriel en lui remettant un compte-rendu comportant les informations manquantes, ce qui clôturera la signalisation

FORMAT EMAIL NORMÉ

OBJET

- « ARTICLE 22 : Demande d'ouverture de signalisation JJ/MM/AAAA HH:MM:SS »

CORPS DE L'EMAIL : **METTRE EN ROUGE LES INFORMATIONS MANQUANTES**

- Date de la demande : JJ/MM/AAAA HH:MM:SS
- PM
- PMT
- Adresse
- Coordonnées géographiques de l'immeuble
- Id immeuble
- Bâtiment
- Escalier
- Etage
- PBO
- Localisation du local
- Référence de prise
- Statut de la prise

PIÈCE JOINTE

- Impression d'écran consulté sur le WS Maia afin de montrer toute(s) information(s) manquante(s)