



## Annexe 14 - Engagements de qualité de service

Dans l'hypothèse où des pénalités sont dues par SFR, SFR établira un avoir correspondant au bénéfice de l'Opérateur Commercial.

### 1. Signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – cause OI (commun modes OI et STOC) :

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité
<b>Pénalité pour non-respect du taux de signalisation de SAV sur le parc livrés depuis moins d'un mois pour cause OI</b>	95% des accès livrés depuis moins d'1 mois sans signalisation, hors cas d'exclusion (*)	Par signalisation (au-delà de 5% du nombre total de Lignes mises à disposition de l'OC)	1,00 €

*Pénalité(s) applicable(s) sur un mois M portant sur les signalisations SAV déposées le mois M-2 et sous condition que l'OC ait commandé et se soit vu livrer par SFR au moins cent Lignes FTTH (au moins 100 CR MAD Ligne OK) dans le mois.*

### 2. Échec dans le traitement d'une demande d'accès – cause OI (commun modes OI et STOC) :

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité
<b>Pénalité pour non-respect d'un taux de commandes faisant l'objet de CR STOC KO cause OI</b>	Au-delà de 10% (1)	La Ligne FTTH	1,00 €

*(1) Volume des CR STOC KO (cause OI) d'un mois m / Volume des CR MAD OK d'un mois m pour l'Opérateur Commercial concerné. Pénalité non applicable si le taux de notifications d'échec pour cause OI à tort, ou rejetés car clôturés sans information pertinente, est supérieur à 20%.*

### 3. Délai de livraison de l'accès (mode OI) :

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité
<b>Délai de livraison de l'accès avec construction du CCF par SFR (commande OC en mode OI)</b>	90% des accès livrés en 40 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	1,00 €

### 4. Délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement (« reprovisionnement ») à froid en cas de construction du CCF par l'opérateur commercial (mode STOC) :

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité	Plafond H.T.
<b>Délai de communication d'une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement à froid dont la cause est imputable à SFR, à compter de la réception par SFR de la notification d'échec d'intervention de l'OC</b>	90% en 20 JO	Jour Ouvré de retard et par ligne	1,00 €	Plafond 20,00 € par ligne



**5. Disponibilité de l'assistance téléphonique (nombre d'appels non pris en charge dans un délai inférieur à 3 minutes) :**

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité	Plafond H.T.
<b>Disponibilité de l'assistance téléphonique SFR</b>	80% des appels Hotline pris en charge dans un délai inférieur ou égal à 3 minutes (2)	Par minute au-delà de 3 minutes en moyenne sur le mois	1,00€	10,00 € par commande

(2) Sous réserve d'utilisation d'E-Mutation par l'Opérateur Commercial dans au moins 80% des cas de mutations à chaud

**6. Interruption maximum de services (IMS annuelle / tout accès) :**

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité
<b>Interruption maximum de service annuelle (cause OI)</b>	Disponibilité de 99% hors cas d'exclusion (*)	Entre 98,8% et 99%	0,25% du montant des redevances
		Entre 98,6% et 98,8%	0,5% du montant des redevances
		Si < 98,6%	0,75% du montant des redevances
			Plafond annuel de 25k€ maximum

**7. Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO inclus (accès sans QoS renforcée) :**

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité	Plafond
<b>Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO sans option GTR 10H</b>	90% en 10 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard / ligne FTTH	1,00 €	Plafond de 20 €/mois/ligne FTTH



**8. Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTiO (accès sans QoS renforcée) :**

Prestation	Niveau (**)	Unité	Pénalité H.T / Unité	Plafond
<b>Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTiO (mode OI) sans option GTR 10H</b>	90% en 10 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard / ligne FTTH	1,00 €	Plafond de 20 €/mois/ligne FTTH

**9. Réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO :**

Prestation	Niveau	Unité	Pénalité H.T / Unité
<b>Réitération des signalisations SAV sur le segment PM-PBO</b>	Si plus de 15% de SAV réitérés dans les 30 Jours après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne hors cas d'exclusion (*)	Par réitération de signalisation SAV	1,00 €

**10. Garantie de temps de rétablissement de 10 heures ouvrables (GTR 10 heures HO) pour les offres de premier niveau de qualité de service renforcée :**

Libellé	Unité	Pénalité H.T / Unité
<b>Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 10 HO et inférieur ou égal à 24 HO</b>	Ligne FTTH	24 €
<b>Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 24 HO et inférieur ou égale à 72 HO</b>	Ligne FTTH	48 €
<b>Pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement supérieur à 72 HO</b>	Ligne FTTH	72 €



**11. Montant cumulé annuel maximum des pénalités dues par SFR pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH avec option GTR 10 heures HO :**

Libellé prestation	Unité	Montant
Montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10 HO	Ligne FTTH	144 €

*Ce montant cumulé annuel sera calculé à compter de la date anniversaire de la souscription de l'option GTR 10 HO par l'OC*

**(\*) Cas d'exclusion, non imputables à SFR :**

- Défaut causé par un cas de force majeure ;
- Coupure prévue dans le cadre d'une maintenance programmée ou d'une modification technique de la Ligne FTTH notifiée à l'Usager ;
- Coupure liée à une dégradation causée par un tiers ou par l'Usager ;
- Dérangement collectif qui n'est pas de la responsabilité de SFR ;
- Signalement à tort ou mal renseigné ou en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré localisation du défaut par l'Usager ;
- Date de rendez-vous tardive choisie ne permettant à l'opérateur d'infrastructure de rétablir le service dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles ;
- Autorisation requise d'un tiers (intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé).

Tous les autres cas ci-dessous font l'objet de l'engagement contractuel correspondant, mais pourront faire l'objet d'un gel du délai :

En cas de prise de rendez-vous nécessaire avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif ;

Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'Usager ou du Client Final

Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;

Attente de la réponse de l'Usager à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse) ;

Cas entraînant un gel du ticket conformément au protocole SAV FTTH.

**(\*\*) Seuil de déclenchement observé sur le mois (à l'exception de l'IMS).**

En outre, les pénalités définies ci-dessus ne seront pas dues par SFR en cas d'opération programmée sur la même période impactant le système d'information de SFR et pour laquelle l'opérateur commercial aura été averti préalablement par SFR.