

## ANNEXE 13

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

## PÉRIMÈTRE D'OUVERTURE D'UNE SIGNALISATION

- Dispositif inhérent à l'application de l'article 22 de la décision ARCEP n° 2015-0776 et de l'article 6 de la décision ARCEP n° 2020-1432, permettant à un OC de signaler à XpFibre (OI) les informations manquantes dans l'outil d'aide à la prise de commande, ainsi que tout complément d'information pouvant permettre à XpFibre 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
- En fonction du volume de signalisation observé, XpFibre 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 XpFibre
- Adresse destinataire : **contactsfrftth@sfr.com**
- Le Guichet XpFibre se chargera d'ouvrir un ticket interne vers les équipes d'ingénierie en charge de la résolution
- Après instruction, le Guichet XpFibre répondra au demandeur par courriel en lui remettant un compte-rendu comportant les informations manquantes, ce qui clôturera la signalisation

# FORMAT EMAIL NORMÉ



## OBJET

- « 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
- PRDM
- 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)