

Annexe 40.1.4

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

Annexe 4 – CHARTE QUALITÉ

DSP ISERE THD

CONTRAT D'ACCES D'ISERE FIBRE AUX LIGNES FTTH
DEPLOYE EN DEHORS DES ZONES TRES DENSES
ANNEXE 4 – CHARTE QUALITE

En complément du respect des cadres juridiques et réglementaires, ISERE FIBRE communique une Charte de Qualité et les modalités de mise en œuvre avec ses sous-traitants, qui seront amenés à intervenir dans le cadre du déploiement des Immeubles FTTH, Lotissements FTTH et des Raccordements finals.

Cette Charte Qualité engage ISERE FIBRE et les Opérateurs Commerciaux dans le déploiement mais aussi dans la relation et les moyens de communication associés qu'ISERE FIBRE souhaite mettre en place avec les Gestionnaires d'immeubles.

CONSEILLER

ISERE FIBRE s'engage à établir avec les Gestionnaires d'immeubles, une relation professionnelle de proximité, dès la prise de contact et pendant toute la durée de l'installation du Réseau départemental Très Haut Débit en fibre optique au sein de l'immeuble ou du lotissement.

VALIDER ENSEMBLE

ISERE FIBRE s'engage à ce que les travaux de raccordement en fibre optique de l'immeuble ou du lotissement soient réalisés dans les meilleures conditions et dans le respect des obligations réglementaires, qu'elles soient relatives au code de la construction et de l'habitat ou au code des postes et communications électroniques.

ISERE FIBRE réalise une étude de faisabilité technique spécifique à l'immeuble ou au lotissement décrivant les travaux de déploiement du Réseau départemental en fibre optique dans les parties communes de l'immeuble ou dans les voies et espaces communs du lotissement. Celle-ci est effectuée avant le raccordement, et est envoyée au Gestionnaire d'immeuble. Elle permet aux deux parties d'identifier et de valider d'un commun accord les travaux de câblage vertical à réaliser dans les parties communes et les travaux de câblage horizontal à réaliser dans les voies et espaces communs du lotissement. Une fois l'étude technique validée, la planification des travaux est communiquée au Gestionnaire d'immeuble ou à son représentant.

DÉPLOYER DANS LES RÈGLES DE L'ART

Après l'autorisation préalable du Gestionnaire d'immeuble, les prestataires d'ISERE FIBRE réalisent les travaux de raccordement de l'immeuble ou du lotissement en conformité avec les normes réglementaires en vigueur et dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité inhérentes à l'immeuble ou au lotissement concerné.

Toutes les assurances nécessaires pour faire les travaux sont souscrites par ISERE FIBRE et ses Sous-traitants. Les travaux sont exécutés par des entreprises dûment habilitées et mandatées par ISERE FIBRE.

Les travaux sont effectués en respectant :

- Les créneaux horaires et conditions d'accès préalablement convenus avec le Gestionnaire d'immeuble,
- L'environnement et la propreté de l'immeuble (stockage et nettoyage quotidien).

ISERE FIBRE s'engage à réutiliser les infrastructures techniques existantes (emplacement des fibres optiques et boîtiers dans les gaines techniques ou locaux existants) dès lors que celles-ci sont disponibles et à respecter l'esthétique des parties communes.

Avant de débuter les travaux, ISERE FIBRE informe les résidents, par voie d'affichage dans les parties communes :

- de la durée prévisionnelle des travaux,
- des horaires d'intervention dans l'immeuble ou dans le lotissement,
- des coordonnées de l'entreprise dûment qualifiée en charge des travaux.

Dans un souci constant de répondre aux exigences de qualité des gestionnaires et des occupants de l'immeuble ou du lotissement, ISERE FIBRE et ses Sous-traitants s'engagent à respecter également les règles énoncées dans cette Charte dans le cadre de ses obligations de maintenance, en tant qu'opérateur d'immeuble, sur le Réseau départemental fibre optique, pendant toute la durée de la Convention signée entre les parties.

MUTUALISER

ISERE FIBRE ouvre le réseau entièrement interopérable qu'il a déployé dans l'immeuble ou le lotissement aux opérateurs tiers autorisés par l'ARCEP dans le respect de la réglementation en vigueur.

ISERE FIBRE, en tant qu'opérateur d'immeuble, est responsable vis-à-vis des Gestionnaires d'immeuble de la qualité de réalisation des opérations d'installation, de gestion, d'entretien du Réseau départemental fibre optique dans l'immeuble ou le lotissement.

ENGAGEMENTS DE L'OPERATEUR COMMERCIAL

Cette charte Qualité doit être respectée par chaque Opérateur Commercial et ses Sous-traitants pour des interventions dans un Immeuble FTTH ou un Lotissement FTTH dont le Câblage Vertical ou le Câblage horizontal a été posé par ISERE FIBRE et pour lequel ISERE FIBRE est à ce titre l'interlocuteur unique du Gestionnaire d'Immeuble.

Les engagements visés ci-dessous s'appliquent à l'Opérateur Commercial comme à ses Sous-traitants. L'interface opérationnelle entre l'Opérateur Commercial et ISERE FIBRE, peut être déléguée par ce dernier à ses Sous-traitants.

1/ Garantir une relation de proximité avec les professionnels de l'immobilier et les copropriétaires

Un accompagnement personnalisé et tracé :

- L'Opérateur Commercial transmet à ISERE FIBRE les coordonnées d'un interlocuteur unique pour toute la phase du chantier
- L'Opérateur Commercial s'engage à informer ISERE FIBRE avant toute intervention concernant le Raccordement au PM ou au PBO.

2/ Une démarche Qualité sur l'ensemble des travaux

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants s'engagent lors des opérations de Raccordement final d'un Local FTTH :

- à obtenir l'autorisation de pénétrer en immeuble auprès de son Client Final pour son raccordement sur le PBO posé par ISERE FIBRE ;
- à prendre connaissance des spécificités de l'Immeuble FTTH ou du Lotissement FTTH ;
- à ce que le travail soit fait dans les règles de l'art, qu'il ne perturbe en rien les réseaux existants ;
- à ce que les interventions se déroulent lors des plages horaires autorisées ;
- à contacter ISERE FIBRE si la fibre affectée au Local FTTH est inutilisable pour en obtenir une autre ;
- à contacter ISERE FIBRE en cas de manquement de l'infrastructure d'accueil. Selon que la demande porte en partie publique ou privée, ISERE FIBRE traitera de manière adaptée la situation;

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants s'engagent à l'occasion de leurs opérations de maintenance :

- au respect des engagements mentionnés ci-dessus.

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants s'engagent à respecter l'environnement lors de toute intervention:

- par le maintien de la propreté et de l'esthétique des parties communes. L'Opérateur Commercial fera part à ISERE FIBRE par courriel et sous 24h, d'une problématique de dégradation ou de propreté qu'il ou qu'un de ses Sous-Traitants aurait pu rencontrer dans un lieu où il est intervenu. A défaut, sa responsabilité pourrait être engagée.
- en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur (code du travail).