OFFRE PASSIVE LIGNES FTTH ZMD
ANNEXE 9
Charte qualité

Dans le cadre de ses engagements en matière de qualité de service, NET AND YOU met en place une Charte Qualité d'Intervention applicable aux infrastructures FTTH déployées dans les immeubles.

Cette charte vise à garantir le respect des cadres juridiques et réglementaires en vigueur, tout en établissant des standards de qualité pour les interventions techniques et la communication avec les parties prenantes.

Elle engage NET AND YOU et les Opérateurs Commerciaux non seulement dans les phases de déploiement et d'exploitation du réseau FTTH, mais également dans la gestion des relations et des échanges avec les gestionnaires d'immeubles. Cette approche permet d'assurer une coordination efficace et transparente entre toutes les parties prenantes.

CONSEILLER

NET AND YOU s'engage à entretenir une relation de proximité avec les gestionnaires d'immeubles, en assurant une communication transparente et professionnelle dès la prise de contact et tout au long de l'installation du réseau Très Haut Débit en fibre optique au sein de l'immeuble.

VALIDER ENSEMBLE

NET AND YOU s'engage à garantir que les travaux de raccordement en fibre optique de l'immeuble soient réalisés dans des conditions optimales, en conformité avec les obligations réglementaires en vigueur, notamment celles issues du Code de la construction et de l'habitation ainsi que du Code des postes et des communications électroniques

DÉPLOYER DANS LES RÈGLES DE L'ART

Après obtention de l'autorisation préalable du gestionnaire d'immeuble, NET AND YOU réalise les travaux de raccordement en fibre optique dans le strict respect des normes réglementaires en vigueur, ainsi que des règles d'hygiène et de sécurité propres à l'immeuble concerné.

NET AND YOU veille à ce que toutes les assurances requises pour la réalisation des travaux soient souscrites et que ceux-ci soient exécutés exclusivement par des entreprises habilitées et mandatées.

Les travaux sont effectués en garantissant :

- Le respect des créneaux horaires et des conditions d'accès convenus avec le gestionnaire d'immeuble
- La préservation de l'environnement et de la propreté des parties communes, incluant le stockage sécurisé du matériel et un nettoyage quotidien des zones d'intervention.

Dans un souci de minimisation de l'impact sur l'infrastructure existante, NET AND YOU s'engage à réutiliser les équipements techniques en place (passage des fibres, boîtiers situés dans les gaines techniques ou locaux dédiés) lorsque cela est possible et à veiller à l'intégrité esthétique des parties communes de l'immeuble.

MUTUALISER

NET AND YOU garantit l'ouverture de son réseau en fibre optique, entièrement interopérable, aux opérateurs tiers autorisés par l'ARCEP, conformément aux obligations réglementaires en vigueur.

En sa qualité d'opérateur d'immeuble, NET AND YOU assume la responsabilité de la qualité des interventions réalisées dans l'immeuble, qu'il s'agisse de l'installation, de la gestion, de l'entretien ou de l'exploitation du réseau déployé. Elle veille à ce que ces opérations soient effectuées dans le respect des meilleures pratiques techniques et des exigences réglementaires, afin d'assurer un service fiable et pérenne aux occupants de l'immeuble.

ENGAGEMENTS DE L'OPERATEUR COMMERCIAL

La présente Charte Qualité s'applique à chaque Opérateur Commercial ainsi qu'à ses Sous-traitants lors de leurs interventions dans un Immeuble FTTH. NET AND YOU demeure l'interlocuteur unique du Gestionnaire de l'Immeuble pour garantir une gestion cohérente et efficace des opérations.

Les engagements ci-dessous sont contraignants pour l'Opérateur Commercial et l'ensemble de ses Sous-traitants, afin d'assurer une qualité de service optimale et un respect des bonnes pratiques d'intervention.

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

- L'Opérateur Commercial s'engage à désigner un interlocuteur unique, dont les coordonnées seront transmises à NET AND YOU pour assurer le suivi des opérations tout au long du chantier.

- Avant toute intervention relative au Raccordement au Point de Mutualisation (PM), l'Opérateur Commercial doit informer NET AND YOU, garantissant ainsi une coordination efficace et un respect des procédures en place.

2. Une démarche Qualité sur l'ensemble des travaux

Respect des engagements dès la mise à disposition du PM

Lors des opérations de Raccordement au Point de Mutualisation (PM), l'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants s'engagent à :

- Assurer un suivi rigoureux des travaux sous la supervision d'un responsable de chantier clairement identifié.
- Réaliser les interventions dans les règles de l'art, sans perturber les réseaux existants.
- Respecter strictement les plages horaires autorisées pour les interventions.
- Se conformer pleinement aux exigences de la présente Charte et aux Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS).

Engagements spécifiques lors du Raccordement d'un Local FTTH

Lorsqu'un Opérateur Commercial ou ses Sous-traitants procèdent au raccordement d'un Local FTTH, ils doivent :

- Obtenir l'autorisation préalable de pénétrer dans l'immeuble auprès du Client Final.
- Se renseigner sur les spécificités techniques de l'Immeuble FTTH afin d'adapter leur intervention.
- Effectuer les travaux selon les règles de l'art, en veillant à ne causer aucune perturbation sur les réseaux existants.
- Réaliser les interventions exclusivement dans les plages horaires autorisées.

Engagements lors des opérations de maintenance

L'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants garantissent le respect des engagements énoncés ci-dessus lors de toute intervention de maintenance sur les infrastructures FTTH.

Respect de l'environnement et des infrastructures

Lors de toute intervention, l'Opérateur Commercial et ses Sous-traitants doivent :

- Maintenir la propreté et préserver l'esthétique des parties communes de l'immeuble.
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur, conformément au Code du Travail.