

SYNTHESE DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS POUR L'ANNÉE 2015 DU RESEAU CABLÉ DE VIDÉOCOMMUNICATION SUR LE TERRITOIRE D'ISTRES OUEST PROVENCE

Ouest Provence a signé le 21 janvier 1998 une convention avec la Société SUD CABLES SERVICES, reprise par acquisition par la Société UPC-FRANCE, dénommée par la suite NOOS, puis par NC NUMERICABLE.

Le transfert de l'ensemble des droits et obligations à la Société UPC-FRANCE découlant de ladite convention avait fait l'objet d'une délibération du Comité syndical de Ouest Provence le 29 septembre 2000, transfert qui concerne donc à présent la Société NC NUMERICABLE qui commercialise l'ensemble de ses services sous la marque NUMERICABLE.

NUMERICABLE fait partie des marques qui opèrent dans le segment grand public (B2C) du nouveau groupe «NUMERICABLE-SFR» apparu le 27 novembre 2014, rebaptisé depuis «SFR». Ce dernier est aussi présent dans le segment entreprise (B2B) et sur le segment de «gros» (Wholesale).

En France, le réseau SFR est présent sur 1300 communes (chiffre 2013) et annonce pour fin 2015 : 7,7 millions de foyers éligibles au Très Haut Débit (THD), 1,8 million de foyers abonnés au THD fixe et 6,4 millions de foyers abonnés au Haut Débit.

En outre, le rapport annonce la volonté de ce nouveau groupe à devenir le leader français du THD par l'extension de sa couverture fibre en passant à 12 millions de foyers éligibles en 2017 et 15 millions en 2020 et son implication au côté du gouvernement pour faire du plan France Très Haut Débit un succès.

Le Groupe SFR qui réunit 14 500 collaborateurs annonce 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires proforma et réalise 1,8 Milliards d'investissements.

Le réseau du SAN Ouest Provence compte, au 31 décembre 2015, 16 046 prises.

Le délégataire mentionne dans son rapport des informations statistiques concernant la qualité de service sur le réseau :

- le taux de disponibilité du service est établi à 99,97 % (99,96 % en 2014),
- le temps de rétablissement (durée moyenne en heure) est de 29 heures (22 en 2014),
- 89 perturbations ont été recensées (102 en 2014) réparties en 59 «faibles», 16 «moyennes», 12 «fortes» et 1 «crises».

Le Service Clientèle regroupe au plan national :

- un centre d'appel et d'information (numéro 39 90, appel gratuit ou facturé au prix d'une communication locale)
- un service technique et d'assistance à la clientèle (numéro: 0 892 020 010 - 0,34€/minute depuis un poste fixe)
- un service de contact par internet (www.numericable.fr), réseaux sociaux (facebook et twitter)
- un service par courrier (SERVICE CLIENTS NUMERICABLE – TSA 61000 – 92894 NANTERRE Cedex 92)

L'offre de services proposée par SFR comporte :

- les bouquets TV :
- TV START (150 chaînes environ),
- TV POWER (+ de 190 chaînes),
- TV FAMILY (+ de 210 chaînes),
- les bouquets de chaînes en option baptisés les « PASS » : Découverte Prémium, Emotion, Sport Prémium, Cinéma Prémium, Famille Prémium.

Quelques exemples de prix (TTC) au mois :

TV START 25,99 €, TV POWER 33,99 €, TV FAMILY 33,99 € (idem en 2012), PASS Découverte Premium, PASS Sport Premium PASS Cinéma Premium, PASS Famille Premium à 12,99€/mois (10€/mois en 2013). Le PASS Emotion (hors chaînes adultes) 10.99€/mois (10 €/mois en 2013).

Les bouquets sont complètement détaillés dans le compte rendu fourni par le délégataire.

Parmi d'autres services proposés sous forme de pack commercialisé à 36,99 €/mois : les chaînes TV de la TNT, l'accès à internet (jusqu'à 200 Méga suivant éligibilité), la téléphonie illimitée vers les numéros fixes et mobiles.

Quelques tarifs (TTC) de prestations sont repris depuis le rapport du délégataire :

- les frais d'ouverture de service : 50 € (stable depuis 2011) jusqu'au 24/11/2015 puis 19 € à partir du 24/11/2015
- déplacement d'un technicien pour intervention, 60 € (50€ en 2013).

Les résultats commerciaux présentés par le délégataire font apparaître une hausse du nombre des abonnés individuels :

- 6 abonnés TV analogique (76 en 2015, 103 en 2013, 150 en 2012, 205 en 2011)
- 2543 abonnés TV numérique (2227 en 2014, 1947 en 2013, 1680 en 2012, 1 631 en 2011)
- soit 2549 abonnés TV (2303 en 2014, 2050 en 2013, 1830 en 2012, 1 836 en 2011).

Le compte-rendu financier présente, pour le réseau, les informations suivantes :

- un C.A. de 1007 K€ (934 K€ en 2014, 1020 K€ en 2013, 932 K€ en 2012)
- un résultat financier de -29 K€ (-27 K€ en 2014, -64 K€ en 2013, -44 K€ en 2012)
- un résultat exceptionnel de 77 K€ (2 K€ en 2014, -70 K€ en 2013, 2 K€ en 2012, 3 K€ en 2011)

Il est rappelé dans le compte rendu du délégataire que l'année 2015 est basée sur un exercice comptable du 01/01/2015 au 31/12/2015.

Concernant la méthode de restitution des données comptables, il est rappelé que la répartition des coûts totalement pris en charge par la Société SFR est faite «au poids» (nombre d'abonnés, de prises) du réseau par rapport au chiffre global de SFR ; le CA généré par les abonnés individuels et collectifs est issu des données analytiques en fonction de la tête de réseau à laquelle est rattaché le client.

Il est précisé que ces services n'entraînent aucun coût pour la collectivité.

Le rapport d'activités annuel 2015 concernant l'exploitation de ce réseau a été présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

SFR

08.06.16 005919
COURRIER ARRIVÉE

SAN OUEST PROVENCE

Chemin du Rouquier
BP 10647
13800 ISTRES CEDEX

Montpellier, le 1^{er} juin 2016

Dossier suivi par Christine Weinberg
Tél Portable : 06 22 18 05 06
E-mail : christine.weinberg@ncnumericable.com

Objet : Compte-rendu annuel d'exploitation du réseau câblé

Monsieur le Président,

Nous avons l'avantage de vous adresser, ci-joint, le compte-rendu annuel d'exploitation du réseau câblé de vidéocommunication pour l'année 2015.

Nous nous tenons à votre disposition pour répondre à toutes vos éventuelles questions et vous apporter tous compléments d'informations que vous jugeriez nécessaire.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos respectueuses salutations.

Christine Weinberg
Responsable Relations Collectivités Locales
Région Méditerranée
35 Boulevard du Jeu de Paume
34000 Montpellier





COMPTE RENDU ANNUEL
D'EXPLOITATION DU RESEAU
CABLE DE VIDEOCOMMUNICATION

OUEST PROVENCE

ANNEE 2015

01/06/2015

AVERTISSEMENT

Ce document vous est transmis à titre exceptionnel, en vertu d'une relation contractuelle avec votre collectivité. Cette relation est actuellement en cours d'évolution afin de respecter l'obligation de mise en conformité des liens entre les câblo-opérateurs et les collectivités territoriales prévue par la loi n°2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle*. Répondant à une sujétion particulière, ce compte-rendu comporte des informations sensibles concernant le réseau et son exploitation commerciale. Dans ce contexte, afin de préserver une égale concurrence, nous vous invitons à respecter le caractère strictement confidentiel des renseignements communiqués et à ne pas les divulguer. L'ensemble des éléments transmis est couvert par le secret des affaires.

* la loi n°2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communication audiovisuelle impose, par son article 134, une mise en conformité des conventions comprenant des clauses devenues illégales.

SOMMAIRE

1	Préambule.....	4
1.1	Mot du Président - directeur général de SFR, Michel COMBES.....	4
1.2	Présentation du Groupe.....	5
1.3	Les chiffres clés.....	5
2	Données techniques du réseau au 31 décembre 2015.....	7
2.1	Nombre de prises.....	7
2.2	Nombre de nouvelles prises éligibles.....	7
2.3	Nombre et nature des perturbations.....	7
2.4	Temps de rétablissement moyen.....	8
2.5	Analyse de la qualité du service TV.....	8
2.6	Organisation de la maintenance.....	8
2.7	Récapitulatif des opérations réseau.....	9
3	Données commerciales au 31 décembre 2015.....	10
3.1	Présentation de l'offre tv commercialisée.....	10
3.2	Liste des chaînes et bouquets TV.....	10
3.3	Grille tarifaire de l'offre commercialisée.....	23
3.4	Tarifs des prestations.....	26
3.5	Les offres Box Fibre.....	27
3.6	Résultats commerciaux.....	28
3.7	Indicateurs de qualité de l'accès aux services fixes.....	29
3.8	Les contacts dédiés à la Collectivité.....	30
4	Présentation de la méthode du compte annuel de résultat de l'exploitation.....	31

1 Préambule

1.1 Mot du Président - directeur général de SFR, Michel COMBES

Depuis 2015, SFR accélère le déploiement du Très Haut Débit fixe et mobile partout en France. Avec près de deux milliards d'euros d'investissements, SFR est activement engagé aux côtés du Gouvernement pour faire du plan France Très Haut Débit un succès.

Le Groupe déploie la fibre optique dans toutes les technologies existantes (FTTB / FTTH), avec un objectif clair : apporter dans les meilleurs délais les débits les plus rapides et une qualité optimale à ses clients. En douze mois, plus d'un million de nouveaux foyers répartis dans plus de 1 000 communes ont été rendus éligibles à la fibre.

Chez SFR, nous avons la conviction que la compétitivité des territoires est étroitement liée au déploiement du Très Haut Débit. C'est pourquoi nous allons amplifier nos investissements en 2016. Notre réseau Fibre comptait 7,7 millions de prises fin 2015. Notre objectif est d'atteindre 12 millions de prises fin 2017, 18 millions fin 2020 et 22 millions en 2022, pour faire de la France un territoire totalement fibré.

La relance massive des investissements s'est traduite par des avancées sans précédent sur le terrain. En matière de 4G, SFR poursuit l'extension de son réseau. Ainsi, pour le 2ème trimestre consécutif, l'Agence Nationale des Fréquences (ANFR), place SFR en n°1 pour l'allumage de sites 4G, loin devant ses concurrents, avec près de 2 000 sites radio 4G mis en service au cours du 4ème trimestre 2015 et du 1er trimestre 2016.

En 2016, SFR continuera donc à proposer une qualité et des débits optimaux à ses clients, sur leur lieu de travail, à leur domicile ou en mobilité. Le Groupe accélérera ses déploiements partout en France, pour le confort des particuliers comme des entreprises, et poursuivra son engagement de proximité auprès des collectivités territoriales, qui souhaitent se doter de leurs propres réseaux.

Michel Combes

Président directeur général de SFR

1.2 Présentation du Groupe

Opérateur global, SFR dispose de positions d'envergure sur l'ensemble du marché français des télécommunications, que ce soit auprès du grand public, des entreprises, des collectivités ou des opérateurs. Propriétaire de ses infrastructures, le groupe combine deux réseaux puissants et, grâce à ses investissements, SFR a pour objectif d'étendre rapidement la couverture Fibre et 4G au plus près des territoires et d'offrir une qualité de service optimale.

Doté du premier réseau en fibre optique et d'un réseau mobile de premier plan, SFR a pour ambition de créer le leader national de la convergence du Très Haut Débit fixe-mobile.

SFR propose une offre de services complets d'accès à Internet, de téléphonie fixe et mobile et de contenus audiovisuels. SFR se positionne également comme un expert de solutions de communications unifiées, d'Internet des Objets et de cloud computing pour les entreprises.

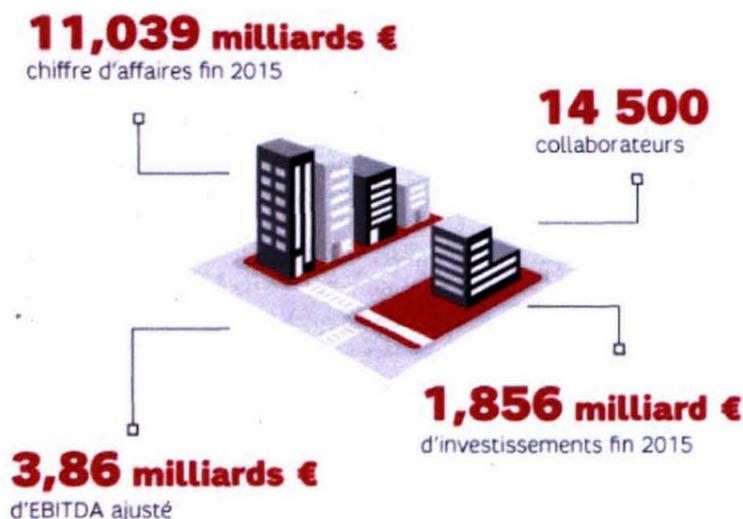
Pour le grand public, le groupe commercialise ses offres sous les marques SFR et RED by SFR et pour l'entreprise, sous la marque SFR Business, au service de plus de 190 000 entreprises.

Le groupe compte 21,9 millions de clients mobile et 6,4 millions de foyers abonnés au Haut Débit.

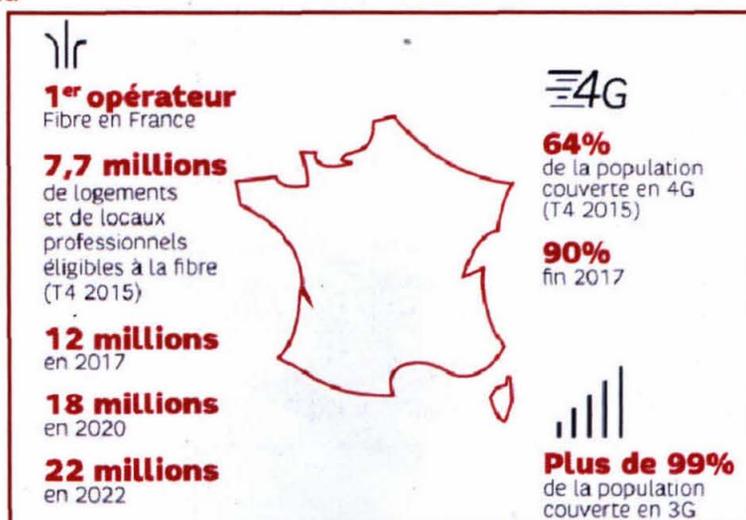
Coté sur Euronext Paris (Euronext NUM) et détenu à 78% par le groupe Altice, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 11 milliards d'euros en 2015 et rassemble 14 500 collaborateurs.

1.3 Les chiffres clés

1.3.1 Le Groupe



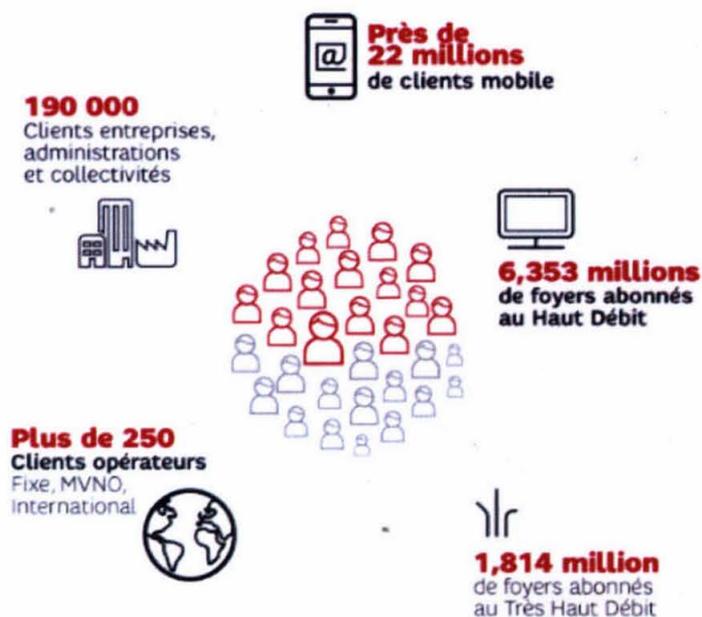
1.3.2 Le réseau



1.3.3 Activités



1.3.4 Les clients



2 Données techniques du réseau au 31 décembre 2015

2.1 Nombre de prises

Nombre de prises	16 046
------------------	--------

2.2 Nombre de nouvelles prises éligibles

Nombre de nouvelles prises éligibles	0
--------------------------------------	---

2.3 Nombre et nature des perturbations

Nombre de perturbations	Répartition des perturbations par nature			
	Faible	Moyenne	Fort	crise
89	59	16	12	1

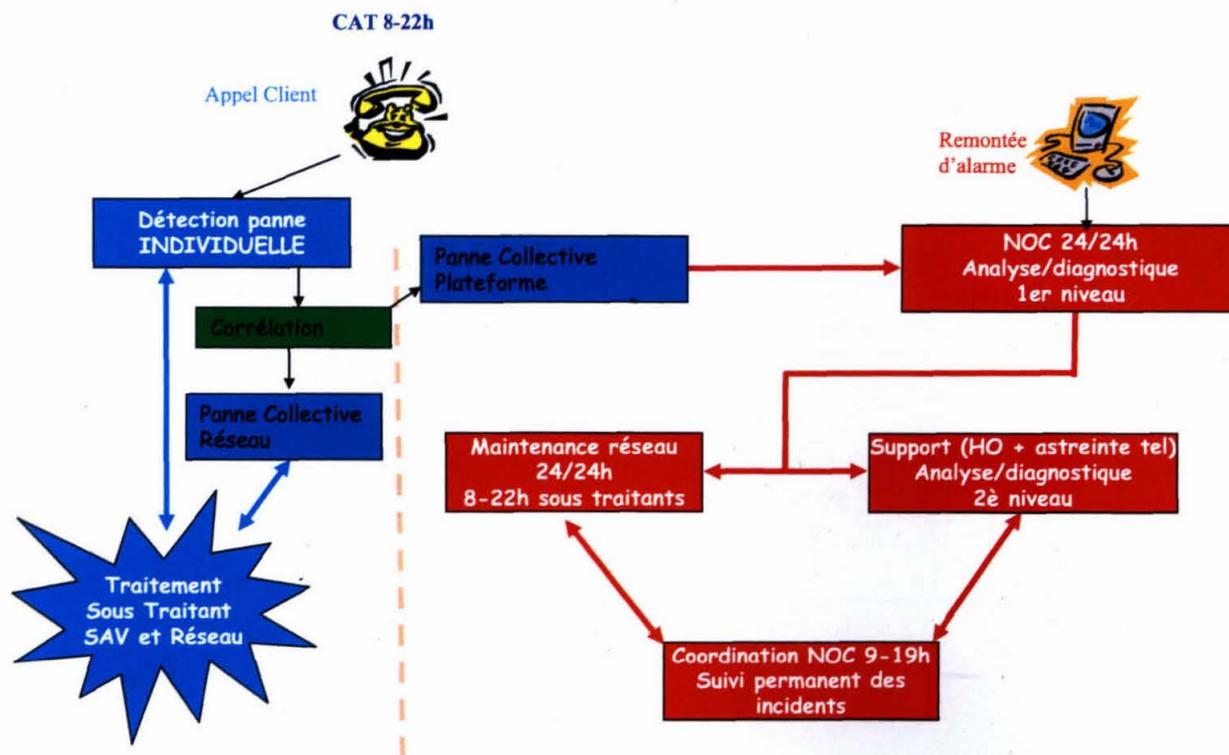
2.4 Temps de rétablissement moyen

Durée Moyenne en heure	29
------------------------	----

2.5 Analyse de la qualité du service TV

Taux de disponibilité du service	99,97 %
----------------------------------	---------

2.6 Organisation de la maintenance



2.7 Récapitulatif des opérations réseau

TYPE D'OPERATION	ADRESSE	DATE	VILLE
REMPACEMENT BORNE ARMOIRE < 500E	22 RUE DES CHARMILLES	05/01/2015	ISTRES
REMPACEMENT CABLE > 500E	25 CHEMIN DE LA MANNE	08/06/2015	ISTRES
REHAUSSE CHAMBRE	EN FACE 10 RUE DU ROI RENEE	04/07/2015	ISTRES
REPARATION CABLE OU POTEAU	23 CHEMIN DE LA FORTUNE 13800 ISTRES	17/09/2015	ISTRES
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	8 AV JEAN LEBAS	18/12/2015	ISTRES
REMPACEMENT CABLE > 500E	30A CHEMIN DE LA PUJEADE ISTRES	06/02/2015	ISTRES
SI COMMANDE AVEC SINISTRE	32 AV DES PASTRES 13800 ISTRES	24/09/2015	ISTRES
REMPACEMENT CABLE > 500E	16 PCE FELIX GARDAIR	07/02/2015	ISTRES
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	9 CHEMIN DU CHATEAU	28/12/2015	ISTRES
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	34 CHEMIN BEL AIR ISTRES	24/10/2015	ISTRES
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	1 CHEMIN DE LA CROIX	14/03/2015	FOS SUR MER
REMPACEMENT CABLE > 500E	98 RUE DES DES STADES FOSR42	19/12/2015	FOS SUR MER
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	10AV JEAN JAURES	05/09/2015	FOS SUR MER
ENFOUISSEMENT RESEAU	DE 10 à 355 CHEMIN DE LA FENOUILLERE 13270 FOS SUR MER	13/07/2015	FOS SUR MER
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	AVENUE DE LA FONTAINE DE GUIGUE ANGLE IMPASSE BERTET	20/01/2015	FOS SUR MER
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	291 CH DE KARINE	11/04/2015	FOS SUR MER
ENFOUISSEMENT RESEAU	DE 500 à 655 CHEMIN DE LA FENOUILLERE 13270 FOS SUR MER	13/04/2015	FOS SUR MER
REMPACEMENT CABLE > 500E	17 RUE FRANCOIS SANCHEZ	03/10/2015	FOS SUR MER
REMPACEMENT CABLE > 500E	150 IMP D' APHRODITE FOS/MER	07/02/2015	FOS SUR MER
REMPACEMENT CABLE > 500E	RUE DU MINAUTURE ANGLE CHEMIN DU CHALANT 13270 FOS SUR MER	18/06/2015	FOS SUR MER
SI COMMANDE AVEC SINISTRE	90 AV G POMPIDOU 13800 ISTRES	31/12/2015	FOS SUR MER
REMPACEMENT CABLE > 500E	11 AVE JEAN JAURES FOSR05	20/11/2015	FOS SUR MER
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	740 CH CHALLAND	16/03/2015	FOS SUR MER
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	48 DES MOURGUETTES FOSR62	14/11/2015	FOS SUR MER
TRAVAUX VIE DU RESEAU < 500 E	13 RUE DES AMANDIERS	07/02/2015	FOS SUR MER
REMPACEMENT CABLE > 500E	40 IMP DES VIOLETTES FOSR62	29/11/2015	FOS SUR MER
REMPACEMENT CABLE > 500E	30 RUE CAPITAINE FOSR51	02/11/2015	FOS SUR MER
REPARATION CABLE OU POTEAU	9 CHEMIN DE LA CROIX -	04/01/2015	FOS SUR MER

3 Données commerciales au 31 décembre 2015

3.1 Présentation de l'offre tv commercialisée

- STARTER TV
- POWER TV
- FAMILY TV

3.2 Liste des chaînes et bouquets TV

3.2.1 Bouquet « STARTER TV »

CHAINE	THEMATIQUE
TF1	GENERALISTE
FRANCE 2	GENERALISTE
FRANCE 3	GENERALISTE
CANAL+ (en clair)	TNT
MCS ULTRA HD	4K
PARIS PREMIERE	GENERALISTE
M6	GENERALISTE
ARTE	GENERALISTE
D8	GENERALISTE
W9	GENERALISTE
TMC	TNT
NT1	TNT
NRJ12	GENERALISTE
FRANCE 5	GENERALISTE
FRANCE 4	GENERALISTE
VIDEO CLUB	SERVICE INTERACTIF
SELECTIONS VIDEO CLUB	SERVICE INTERACTIF
MES OPTIONS TV	SERVICE INTERACTIF
TV BREIZH	SERIES & DIVERTISSEMENT
TEVA	SERIES & DIVERTISSEMENT
MCS BIEN ETRE	ART DE VIVRE
GAME ONE	SERIES & DIVERTISSEMENT
RTL 9	SERIES & DIVERTISSEMENT
HD1	SERIES & DIVERTISSEMENT
6TER	SERIES & DIVERTISSEMENT
CHERIE 25	SERIES & DIVERTISSEMENT
NUMERO 23	SERIES & DIVERTISSEMENT
TV5 MONDE	INFOS & SOCIETE
FRANCE Ô	TNT
D17	TNT
I>TELE	TNT
BFM TV	INFOS & SOCIETE

EURONEWS	INFOS & SOCIETE
FRANCE 24	INFOS & SOCIETE
LCP / PUBLIC SENAT	TNT
KTO	INFOS & SOCIETE
BFM BUSINESS	INFOS & SOCIETE
I24NEWS FRANCAIS	INFOS & SOCIETE
AL JAZEERA	INFOS & SOCIETE
BBC WORLD NEWS	INFOS & SOCIETE
FRANCE 24 ENG	INFOS & SOCIETE
BLOOMBERG	INFOS & SOCIETE
AL JAZEERA ENGLISH	INFOS & SOCIETE
I24NEWS ENGLISH	INFOS & SOCIETE
I24NEWS ARABE	INFOS & SOCIETE
LUXE.TV	ART DE VIVRE
FASHION TV	ART DE VIVRE
MA CHAINE ETUDIANTE	INFOS & SOCIETE
EUROSHOPPING	ART DE VIVRE
M6 BOUTIQUE	ART DE VIVRE
BEST OF SHOPPING	ART DE VIVRE
CAMPAGNE TV	ART DE VIVRE
TEBEO	CHAINES LOCALES
RMC DECOUVERTE	DECOUVERTE
TV8 MONT BLANC	CHAINES LOCALES
L'EQUIPE 21	SPORT
MTV	MUSIQUE
SPORT 365	SPORT
EQUIDIA LIVE	SPORT
EQUIDIA LIFE	SPORT
TRACE SPORT STARS	SPORT
DISNEY CHANNEL	JEUNESSE
DISNEY CHANNEL +1	JEUNESSE
MTV+1	NOUVELLE GENERATION
BET	SERIES & DIVERTISSEMENT
GULLI	JEUNESSE
NOLIFE	NOUVELLE GENERATION
MCS EXTREME	SPORT
MCS SPORT	SPORT
M6 MUSIC	MUSIQUE
GAME ONE +1	NOUVELLE GENERATION
GAME ONE MUSIC HD	MUSIQUE
NRJ HITS	MUSIQUE
TF1	TNT 2
FRANCE 2	TNT 2
FRANCE 3	TNT 2
CANAL+	TNT 2
FRANCE 5	TNT 2
M6	TNT 2
ARTE	TNT 2
D8	TNT 2
W9	TNT 2

TMC	TNT 2
NT1	TNT 2
NRJ12	TNT 2
LCP/PUBLIC SENAT	TNT 2
FRANCE 4	TNT 2
BFM TV	TNT 2
I>TELE	TNT 2
D17	TNT 2
GULLI	TNT 2
FRANCE Ô	TNT 2
HD1	TNT 2
L'EQUIPE 21	TNT 2
6TER	TNT 2
NUMERO 23	TNT 2
RMC DECOUVERTE	TNT 2
CHERIE 25	TNT 2
FRANCE 3 HD	GENERALISTE
TEK TV	ART DE VIVRE
FRANCE 24 ARABE	INFOS & SOCIETE
BEUR TV	INFOS & SOCIETE
TLM	LOCALE (diff Nationale)
WEO	LOCALE (diff Nationale)
GRANDLILLE TV	LOCALE (diff Nationale)
ACI TV	LOCALE (diff Nationale)
Zouk TV	LOCALE (diff Nationale)
LYON TV	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Alpes	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Alsace	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Aquitaine	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Auvergne	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Basse-Normandie	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Bourgogne	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Bretagne	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Centre	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Champagne-Ardenne	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Corse	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Côte d'Azur	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Franche-Comté	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Haute-Normandie	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Languedoc-Roussillon	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Limousin	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Lorraine	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Midi-Pyrénées	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Nord Pas-de-Calais	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Paris Ile-de-France	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Pays de la Loire	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Picardie	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Poitou-Charentes	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Provence-Alpes	LOCALE (diff Nationale)
France 3 Rhône-Alpes	LOCALE (diff Nationale)

A3	MONDE
AL AOULA	MONDE
DEUTSCHE WELLE	MONDE
ARTE ALLEMAND	MONDE
TV POLONIA	MONDE
RTR PLANETA	MONDE
HANNIBAL TV	MONDE
NESSMA	MONDE
CCTV-F	MONDE
TRT	MONDE/FRONTALIERES
GINX	NOUVELLE GENERATION
CANAL ALGERIE	MONDE
TUNISIA 1	MONDE
2M MAROC	MONDE
MEDI 1 SAT	MONDE
AL MAGHRIBIA	MONDE
DUBAI TV	MONDE
SAUDI CHANNEL 1	MONDE
AL MASRIYA	MONDE
3A TELESUD	INFOS & SOCIETE
RTPi	MONDE
TVEI	MONDE/FRONTALIERES
ZDF	MONDE
DAS ERSTE	MONDE/FRONTALIERES
3 SAT	MONDE/FRONTALIERES
PRO SIEBEN	MONDE/FRONTALIERES
PRO SIEBEN	MONDE/FRONTALIERES
KIKA	MONDE/FRONTALIERES
SAT 1	MONDE/FRONTALIERES
KABEL EINS	MONDE/FRONTALIERES
RAI UNO	MONDE
9 LIVE	MONDE/FRONTALIERES
ZDF DOKUKANAL	MONDE/FRONTALIERES
SF1	MONDE/FRONTALIERES
SWF	MONDE/FRONTALIERES
TSR 1	MONDE/FRONTALIERES
TSR 2	MONDE/FRONTALIERES
CANALE 5	MONDE/FRONTALIERES
SAT 2000	MONDE/FRONTALIERES
ITALIA 1	MONDE/FRONTALIERES
RAINEWS 24	MONDE/FRONTALIERES
RAI DUE	MONDE/FRONTALIERES
RAI TRE	MONDE/FRONTALIERES
RUSSIA TODAY	MONDE
AL ARABIYA	MONDE
MES RADIOS	SERVICE INTERACTIF
MES RECHERCHES	SERVICE INTERACTIF
ACTUS VIDEOCLUB	SERVICE INTERACTIF
CANAL INFO	SERVICE INTERACTIF
ALSACE 20	CHAINES LOCALES

BDM TV	CHAINES LOCALES
BFM BUSINESS PARIS	CHAINES LOCALES
BIP TV	CHAINES LOCALES
CANAL 32	CHAINES LOCALES
CELA TV	CHAINES LOCALES
CINAPS TV	CHAINES LOCALES
CLERMONT 1ERE	CHAINES LOCALES
DEMAIN TV	CHAINES LOCALES
FRANCE 3 VIA STELLA	CHAINES LOCALES
GRANDLILLE TV	CHAINES LOCALES
IDF1	CHAINES LOCALES
LCM	CHAINES LOCALES
LCN	CHAINES LOCALES
LDV TV	CHAINES LOCALES
LM TV SARTHE	CHAINES LOCALES
MIRABELLE TV	CHAINES LOCALES
N7 TV	CHAINES LOCALES
NORMANDIE TV CAEN	CHAINES LOCALES
NORMANDIE TV CHERBOURG	CHAINES LOCALES
NRJ PARIS	CHAINES LOCALES
OPAL TV	CHAINES LOCALES
TELE BOCAL	CHAINES LOCALES
TELE GRENOBLE	CHAINES LOCALES
TELE PAESE	CHAINES LOCALES
TELM TV	CHAINES LOCALES
TERRITORIAL TV	CHAINES LOCALES
TL7-HORIZON NUMERIQUE	CHAINES LOCALES
TLC - TELE LOCALE DU CHOTELAIS	CHAINES LOCALES
TLM	CHAINES LOCALES
TLP – TELEVISION LOCALE PROVENCE	CHAINES LOCALES
TLT	CHAINES LOCALES
TV SUD CAMARGUES - CEVENNES	CHAINES LOCALES
TV SUD MONTPELLIER	CHAINES LOCALES
TV TOURS	CHAINES LOCALES
TV VENDEE	CHAINES LOCALES
TV7 BORDEAUX	CHAINES LOCALES
TVR RENNES 35 BRETAGNE	CHAINES LOCALES
TY TELE	CHAINES LOCALES
VOSGES TELEVISION – IMAGES PLUS	CHAINES LOCALES
WEO	CHAINES LOCALES
CANAL COQUELICOT	CHAINES LOCALES
CANAL MARITIMA	CHAINES LOCALES
CANAL TNT IDF	CHAINES LOCALES
CAP CANAL	CHAINES LOCALES
ETB1	CHAINES LOCALES
ETB2	CHAINES LOCALES
ETB3	CHAINES LOCALES
IL TV	CHAINES LOCALES
NICE AZUR TV	CHAINES LOCALES
NORMANDIE TV H.N	CHAINES LOCALES

TELE LOCALE BIESHEIM	CHAINES LOCALES
TELE MIROIR	CHAINES LOCALES
TELE SCHILTIGHEIM - CANAL	CHAINES LOCALES
TELEDOLLER	CHAINES LOCALES
TELESSONNE	CHAINES LOCALES
TELE-VISION MONTREUIL	CHAINES LOCALES
TELIF	CHAINES LOCALES
TV RENNES 35	CHAINES LOCALES
TVFIL 78	CHAINES LOCALES
YVELINES PREMIERE	CHAINES LOCALES
TVPI	MONDE/FRONTALIERES
VOO TV	MONDE/FRONTALIERES
ARD	MONDE/FRONTALIERES
BADEN WURTEMBERG	MONDE/FRONTALIERES
VIVA	MONDE/FRONTALIERES
ZDF INFOKANAL	MONDE/FRONTALIERES

3.2.2 Bouquet « POWER TV »

L'offre POWER TV comporte en plus des chaînes de l'offre STARTER TV les chaînes suivantes :

CHAINE	THEMATIQUE
AB1	SERIES & DIVERTISSEMENT
DISCOVERY CHANNEL	DECOUVERTE
VIVOLTA	SERIES & DIVERTISSEMENT
E! ENTERTAINMENT	SERIES & DIVERTISSEMENT
LCI	INFOS & SOCIETE
CNN	INFOS & SOCIETE
CNBC EUROPE	INFOS & SOCIETE
MYZEN HD	ART DE VIVRE
BBC ENTERTAINMENT	SERIES & DIVERTISSEMENT
LA CHAINE METEO	INFOS & SOCIETE
DISNEY JUNIOR	JEUNESSE
SHORTS TV	CINEMA
NATIONAL GEOGRAPHIC	DECOUVERTE
CANAL J	JEUNESSE
VOYAGE	DECOUVERTE
MUSEUM CHANNEL	DECOUVERTE
MCS TENNIS	SPORT
MTV HITS FRANCE	MUSIQUE
MY MTV	MUSIQUE
VH1	MUSIQUE
VH1 CLASSIC	MUSIQUE

MTV DANCE	MUSIQUE
MTV ROCKS	MUSIQUE
SERIE CLUB	SERIES & DIVERTISSEMENT
13 EME RUE	SERIES & DIVERTISSEMENT
SYFY UNIVERSAL	SERIES & DIVERTISSEMENT
COMEDIE+	SERIES & DIVERTISSEMENT
JUNE	SERIES & DIVERTISSEMENT
MCS MAISON	SERIES & DIVERTISSEMENT
GONG MAX	NOUVELLE GENERATION
INFOSPORT+	SPORT
TRACE URBAN	MUSIQUE
MCM	MUSIQUE
MCM TOP	MUSIQUE
RFM TV	MUSIQUE
BRAVA HD	MUSIQUE
SKY NEWS	INFOS & SOCIETE

3.2.3 Bouquet « FAMILY TV »

L'offre FAMILY TV comporte en plus des chaînes de l'offre POWER TV les chaînes suivantes :

CHAINE	THEMATIQUE
DISNEY CINEMA	CINEMA
DISCOVERY SCIENCE	DECOUVERTE
PLANETE+	DECOUVERTE
PLANETE+ THALASSA	DECOUVERTE
PLANETE+ A&E	DECOUVERTE
PARAMOUNT CHANNEL	CINEMA
TCM CINEMA	CINEMA
SUNDANCE CHANNEL HD	CINEMA
ACTION	CINEMA
CINE FX	CINEMA
POLAR	CINEMA
USHUAIA TV	DECOUVERTE
NAT GEO WILD	DECOUVERTE
HISTOIRE	DECOUVERTE
DISNEY XD	JEUNESSE
TIJI	JEUNESSE
NICKELODEON JUNIOR	JEUNESSE
NICKELODEON 4TEEN	JEUNESSE
NICKELODEON	JEUNESSE
CARTOON NETWORK	JEUNESSE
TELETOON+1	JEUNESSE
MOTORS TV	SPORT
BOOMERANG	JEUNESSE

TELETOON+	JEUNESSE
J-ONE	SERIES & DIVERTISSEMENT
PIWI+	JEUNESSE
MANGAS	NOUVELLE GENERATION
BOING	JEUNESSE
MEZZO	MUSIQUE
MEZZO LIVE HD	MUSIQUE

3.2.4 Contenu des offres de bouquets de chaînes en option

Des bouquets de chaînes en option sont disponibles :

les « PASS » :

Nom du PASS	Contenu
PASS EMOTION	PLANETE+
	TOUTE L'HISTOIRE
	TREK
	ANIMAUX
	SCIENCE ET VIE TV
	CHASSE ET PECHE
PASS SPORT PREMIUM	SPORT 365
	AB MOTEURS
	MOTORS TV
	MCS TENNIS
	TRACE SPORT STARS
	GIRONDINS TV
	KOMBAT SPORT
	OM TV
	OL TV
	PASS MCS PREMIUM
	NICKELODEON 4TEEN
PASS JEUNESSE PREMIUM	NICKELODEON
	NICKELODEON JUNIOR
	TIJI
	CANAL J
	BOOMERANG
	BOING
	CARTOON NETWORK
	TOONAMI
	NICKELODEON +1
	TELETOON+
	TELETOON+1
Piwi+	

PASS DÉCOUVERTE PREMIUM	DISCOVERY CHANNEL
	DISCOVERY SCIENCE
	PLANETE+
	PLANETE+ A&E
	USHUAIA TV HD
	NATIONAL GEOGRAPHIC CHANNEL
	NAT GEO WILD
	HISTOIRE
	TOUTE L'HISTOIRE
	TREK
	ANIMAUX
	SCIENCE ET VIE TV
	MEZZO LIVE HD
	MEZZO
	CHASSE ET PECHE
	PASS SVOD DISCOVERY
PASS CINÉMA PREMIUM	CINE+ PREMIER
	CINE+ FRISSON
	CINE+ EMOTION
	CINE+ FAMIZ
	CINE+ CLUB
	CINE+ CLASSIC
	PARAMOUNT CHANNEL HD
	TCM CINEMA HD
	SUNDANCE CHANNEL HD
	ACTION
	CINE FX
	POLAR
	EUROCHANNEL
	SVOD ACTION MAX

les « PACKS » :

Nom du PACK	Contenu
Pack Mezzo	MEZZO
	MEZZO LIVE HD
BBLACK BY NUMERICABLE	BBLACK CLASSIK
	BBLACK CARRIBEAN
	BBLACK AFRICA
PACK OCS BY NUMERICABLE	OCS MAX
	OCS CITY
	OCS CHOC

	OCS GEANTS
	VOD - OCS GO
beIN Sport	beIN Sports 1
	beIN Sports 2
	beIN Sports 3
	beIN Sports Max 4
	beIN Sports Max 5
	beIN Sports Max 6
	beIN Sports Max 7
	beIN Sports Max 8
	beIN Sports Max 9
	beIN Sports Max 10
PACK OCS PASS CINEMA PREMIUM BY NUMERICABLE	Voir Pack OCS + Pass Cinéma Premium
PACK OCS BEIN SPORTS BY NUMERICABLE	Voir Pack OCS + beIN Sports
PACK X-PERIENCE_1X	XXL
	DORCEL TV
	DORCEL XXX
PACK X-PERIENCE_2X	DORCEL XXX
	HOT VIDEO TV
	COLMAX TV
PACK X-PERIENCE_3X	PRIVATE TV
	HUSTLER TV
	PENTHOUSE HD
PACK MAXI X-PERIENCE	XXL
	DORCEL TV
	DORCEL XXX
	HOT VIDEO TV
	COLMAX TV
PACK FULL X-PERIENCE	XXL
	DORCEL TV
	PRIVATE TV
	HUSTLER TV
	DORCEL XXX
	HOT VIDEO TV
	COLMAX TV
	PENTHOUSE HD
PASS CINEMA PREMIUM X-PERIENCE	Voir Pass Cinéma Premium +
	DORCEL XXX
	HOT VIDEO TV
PASS SPORT PREMIUM X-PERIENCE	Voir Pass Sport Premium +
	DORCEL XXX

	HOT VIDEO TV
PASS EMOTION X-PERIENCE	Voir Pass Emotion +
	DORCEL XXX
	HOT VIDEO TV
2X Gay	PINK X
	Man X

les « Bouquets » :

Nom de l'option	Contenu	Pays
BOUQUET MUSULMAN	IQRAA TV	Panarabique
	IQRAA INTERNATIONAL	
	AL MAJD HOLY QURAN	
BOUQUET ESPAGNOL	TVEI	Espagne
	CANAL 24 HORAS	
	EITB	
	TELEVISION DE GALICIA (TVG)	
	RT EN ESPAGNOL	
BOUQUET PORTUGAIS	TVI INTERNATIONAL	Portugal
	RTPI	
	SIC NOTICIAS	
	SIC INTERNATIONAL	
	BENFICATV	Brésil
	TV RECORD	
	PORTO CANAL	Portugal
	RECORD NEWS	
BOUQUET AFRICAIN DECOUVERTE	GABON TELEVISION 1	Gabon
	RTS 1	Sénégal
	RTI 1	Côte d'Ivoire
	2STV	Sénégal
	RTB	-
	CRTV	Cameroun
	ORTM	Mali
	MAISHA TV	-
	TELE CONGO	Congo
	ORTB	Bénin
	RTG	Guinée
BOUQUET AFRICAIN PREMIUM	BOUQUET AFRICAIN DECOUVERTE +	-
	EQUINOXE TV	Cameroun
	B-ONE	Congo
	CANAL 2 INTERNATIONAL	Cameroun
	AFRICABLE	Panafricaine
	RTNC	Congo

	SEN TV	Sénégal
	TVT	Togo
	STV2	Cameroun
	TRACE AFRICA	Panafricaine
	TFM	Sénégal
	NOLLYWOOD TV	Panafricaine
	GOSPEL TV	-
BOUQUET AFRICAIN PRIVILEGE	BOUQUET AFRICAIN DECOUVERTE + BOUQUET AFRICAIN PREMIUM +	-
	NOLLYWOOD TV REPLAY	Panafricaine
	SVOD FILM D'AFRIQUE	-
BOUQUET OCEAN INDIEN	ORTC	Comores
	TVM	Madagascar
BOUQUET ALLEMAND	RTL TELEVISION	Allemagne
	RTL2	
	VOX	
	N-TV	
	SUPER RTL	
	RTL NITRO TV	
	KABEL EINS	
	PROSIEBEN	
	N24	
	SAT1	
BOUQUET GRANDE MURAILLE	PHOENIX CNE	Chine
	CCTV-4	
	CCTV NEWS	
	PHOENIX INFO NEWS	
	CCTV-F	
	CHINA MOVIE CHANNEL	
	BEIJIN TV	
	SHANGAI DRAGON TV	
	JSBC INTERNATIONAL	
	XIAMEN STAR TV	
	ZHEJIANG STAR TV (ZTV WORD)	
	GUANDONG SOUTHERN TV	
	CCTV DIVERTISSEMENT	
	HUNAN NEWS	
	ART AFLAM 1	
AL HEKAYAT		
ALERTH TV		
ROTANA CINEMA	Panafricaine	
ROTANA CUP		
ROTANA AFLAM		
BOUQUET ARABE		

BOUQUET ARABE PREMIUM	BOUQUET ARABE +	Panarabique
	ART AFLAM 2	
	AL HEKAYAT 2	
	ART CINEMA	
	JEEM TV	
Bouquet POLONAIS	BARAEM	Pologne
	TVP POLONIA	
	ITVN	
	ITVN 24	
Bouquet ARABIA	ITVN EXTRA	Tunisie Arabie Saoudite Arabie Saoudite Panarabique Panarabique Panarabique Panarabique Egypte Egypte Aglérie Egypte Egypte
	NESSMA	
	IQRAA TV	
	IQRAA INTERNATIONAL	
	MBC	
	MBC DRAMA	
	MBC 3	
	MAZZIKA	
	PANORAMA FILMS	
	MELODY AFLAM	
	SAMIRA TV	
	PANORAMA DRAMA	
Bouquet LIBANAIS	MBC MASR	Liban
	LBC Europe	
	Future TV Europe	
	OTV	
	MBC DRAMA	
	MAZZIKA	
Bouquet PAKISTANAIS	NBN	Pakistan
	Al Jadeed	
	Geo News	
	Geo TV	
Bouquet TURKSAT MAX	B4U Movies	Turquie
	Sony Max	
	Euro D	
	Euro star	
	TGRT EU	
	Habertürk	
	Kral TV	
	Planet Türk	
	STV (Samanyolu TV)	
Show Turk		
TV8 International		

3.3 Grille tarifaire de l'offre commercialisée

3.3.1 Offre TV (hors coût décodeur et dépôt de garantie)

	Coût mensuel TTC
STARTER TV	25,99 €
POWER TV	33,99 €
FAMILY TV	39,99 €

3.3.2 Les PASS by Numericable

	Coût mensuel TTC
PASS DECOUVERTE PREMIUM	12,99 €
PASS SPORT PREMIUM	12,99 €
PASS CINEMA PREMIUM	12,99 €
PASS JEUNESSE PREMIUM	12,99 €
PASS JEUX PREMIUM	12,99 €
PASS EMOTION	10,99 €

3.3.3 Options et Chaînes à la carte

	Coût mensuel TTC
BABY TV	2,00 €
BOUQUET MUSULMAN	2,00 €
MBC	2,00 €
TRACE TROPICAL	2,50 €
TRACE TOCA	2,50 €
MEZZO	2,50 €
CHANNEL ONE RUSSIA	2,50 €
I CONTRE 100	3,00 €
A PRENDRE OU A LAISSER	3,00 €
ARABESQUE	3,00 €
MYSTERY TV	3,00 €
QUI VEUT GAGNER DES MILLIONS	3,00 €
ENGLISH CLUB TV	3,50 €
MURR TV	3,50 €
MINIKIDS TV	3,50 €
PACK MEZZO :	3,50 €
BBLACK	3,50 €
ISRAELI NETWORK	4,50 €
SIC	4,50 €
BENFICA TV	5,00 €
MELODY :	5,50 €
BERBERE TV	5,50 €
PLAYIN'TV	5,50 €
BOUQUET ESPAGNOL :	6,00 €
SEASONS	6,50 €
BOUQUET PORTUGUAIS	7,00 €
GOLF CHANNEL HD	7,50 €
BOUQUET AFRICAIN	7,50 €
BOUQUET OCEAN INDIEN	7,50 €
BOUQUET ALLEMAND	9,00 €
BOUQUET GRANDE MURAILLE :	9,50 €
UFC PREMIUM	9,99 €
BOUQUET ARABE	10,50 €
PACK OCS	12,99 €
BOUQUET AFRICAIN PREMIUM+	12,99 €
BOUQUET ARABE PREMIUM+	13,99 €
BeIN SPORTS	13,99 €
PACK OCS + PASS CINEMA PREMIUM	21,99 €
PACK OCS + beIN SPORTS	22,99 €

	Coût mensuel TTC
SENSUAL TV :	4,00 €
PINK X▲ :	9,50 €
COLMAX TV(2)▲ :	10,99 €
PRIVATE TV▲ :	10,99 €
DORCEL TV(2)▲ :	10,99 €
DORCEL XXX(2)▲ :	10,99 €
HOT VIDEO TV(2)▲ :	10,99 €
HUSTLER TV▲ :	10,99 €
PENTHOUSE HD(2)▲ :	10,99 €
XXL▲ :	10,99 €
2X GAY▲ :	13,99 €
PACK X-PERIENCE 1X (2)▲ :	13,99 €
PACK X-PERIENCE 2X (2)▲ :	13,99 €
PACK X-PERIENCE 3X (2)▲ :	13,99 €
PACK MAXI X-PERIENCE (2)▲ :	16,99 €
PACK FULL X-PERIENCE (2)▲ :	23,99 €

MULTI TV : 6€ / mois / poste TV (hors coût des décodeurs supplémentaires)

▲ Chaînes diffusant des programmes destinés exclusivement à un public majeur, verrouillage par un code parental.

(2) Disponible sur certaines zones uniquement

3.3.4 Décodeurs TV

Décodeurs TV (Tarifs par décodeur)	Coût mensuel TTC
DECODEUR TV	Location 5€
HD BOX	Location 5€
HD BOX MEMORY	Location 5€ (+ frais d'accès disque dur de 99€)
LaBox FIBRE	Location 5€ (+ frais d'accès au 1er disque dur : 160 Go...39€)
Achat HD BOX :	129 €
Achat HD BOX MEMORY :	299 €
Achat LaBox FIBRE	299 €

3.4 Tarifs des prestations

3.4.1 Frais annexes

Frais annexes (hors offres Mobile)	Prix unitaire TTC
Frais d'ouverture de service jusqu'au 24/11/2015	50 €
Frais d'ouverture de service à partir du 25/11/2015	19 €
Frais d'accès disque dur en cas de location de la HD BOX MEMORY	99€/équipement
Frais d'accès au disque dur en cas de location de LaBox Fibre	160 Go : 39€
Frais de mise à disposition de capacité d'enregistrement supplémentaire :	De 160 Go à 320 Go : 15€ De 320 Go à 500 Go : 15€
Dépôt de garantie pour paiement hors prélèvement automatique	100 €
Frais de rejet bancaire :	8€ / rejet
Frais d'échange de matériel :	Modem : 25€ Décodeur TV/LaBox fibre : 60€
Frais de déconnexion pour impayés	50 €
Frais d'expéditions de matériel(s)	20€ / envoi
Mise à disposition des équipements dans un point relais	10€ / envoi
Frais de résiliation pour fermeture technique du/des services	Packs câble : 50€
Frais de changement de numéro de téléphone	25 €
Portabilité du numéro de téléphone fixe	Inclus
Changement de RIB (Relevé d'Identité Bancaire)	2 €
Duplicata de facture ou de contrat	4 €
Dépôt de garantie décodeur TV loué (Hors LaBox Fibre, offre TV seule uniquement)	49 €
Dépôt de garantie pour une LaBox Fibre loué	75 €
Dépôt de garantie pour le Blu-Ray Fibre	100 €

3.4.2 Frais technique

Frais techniques	Prix unitaire TTC
Déplacement du technicien pour intervention :	60 €
Installation clé en main : installation et explication de fonctionnement du ou des équipements + réglage et mise en service	60 €
Prise supplémentaire ou déplacement de prise y compris cordon - hors déplacement	60 €
Fourniture et pose d'un amplificateur – hors déplacement :	70 €
Reprise de l'installation téléphonique existante – hors déplacement :	70 €
Fixation câble décollé ou reprise de raccordement – hors déplacement :	50 €

3.4.3 Autres frais

Frais applicables en cas de non restitution, perte, vol ou détérioration du matériel (hors déplacement et/ou frais d'expédition)	Prix unitaire TTC
Décodeur TV ou modem EMTA ou modem internet	99 €
HD BOX	129 €
HD BOX MEMORY / LaBox Fibre	299 €
Disque dur LaBox Fibre	160 Go : 39€ 500 Go : 69€
Carte numérique ou télécommande ou antenne Wi-Fi	20€ / type d'accessoire
Cordon HDMI / cordons TV / autres cordons	5€ / type d'accessoire
Blu-Ray LaBox Fibre	100 €

3.5 Les offres Box Fibre

		Coût mensuel TTC
BOX FIBRE STARTER	TV : jusqu'à 200 chaînes et services gratuit (2) (dont replay, etc...) TV sur smartphone et tablette (plus de 150 chaînes) INTERNET : Très Haut Débit jusqu'à 200Mb/s (5) TEL FIXE : appels illimité vers les fixes de 100 destinations internationales et les fixes et mobiles en France métropolitaine et DOM + 10 Go d'espace cloud SFR	36,99€ + location box 3€/mois
BOX FIBRE POWER	TV : jusqu'à 240 chaînes et services gratuit (2) (dont replay, etc...) TV sur smartphone et tablette (plus de 190 chaînes) + Zive offert INTERNET : Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s (5) TEL FIXE : appels illimité vers les fixes de 100 destinations internationales et les fixes et mobiles en France métropolitaine et DOM + 100 Go d'espace cloud SFR	48,99€ + location box 3€/mois
BOX FIBRE POWER+	TV : jusqu'à 280 chaînes et services gratuit (2) (dont replay, etc...) TV sur smartphone et tablette (plus de 220 chaînes) + Zive offert INTERNET : Très Haut Débit jusqu'à 400Mb/s (5) et jusqu'à 800Mb/s pour 2€ de plus par mois (5) TEL FIXE : appels illimité vers les fixes de 100 destinations internationales et les fixes et mobiles en France métropolitaine et DOM + 100 Go d'espace cloud SFR	57,99€ + location box 3€/mois

(2) Nombre et liste des chaînes et services susceptibles de varier en fonction des zones géographiques et de l'évolution de l'offre

(3) Disponible selon zone et pour une sélection de chaînes. Téléchargement et utilisation de

l'application gratuits en France métropolitaine

(5) suivant éligibilité

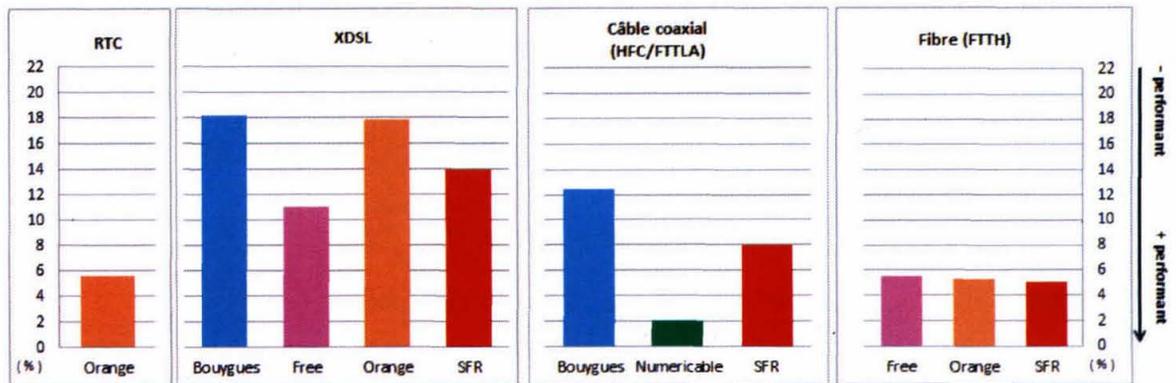
3.6 Résultats commerciaux

3.6.1 Abonnés individuels

Abonnés TV Analogique	6
Abonnés TV Numérique	2 543
TOTAL Abonnés TV	2 549

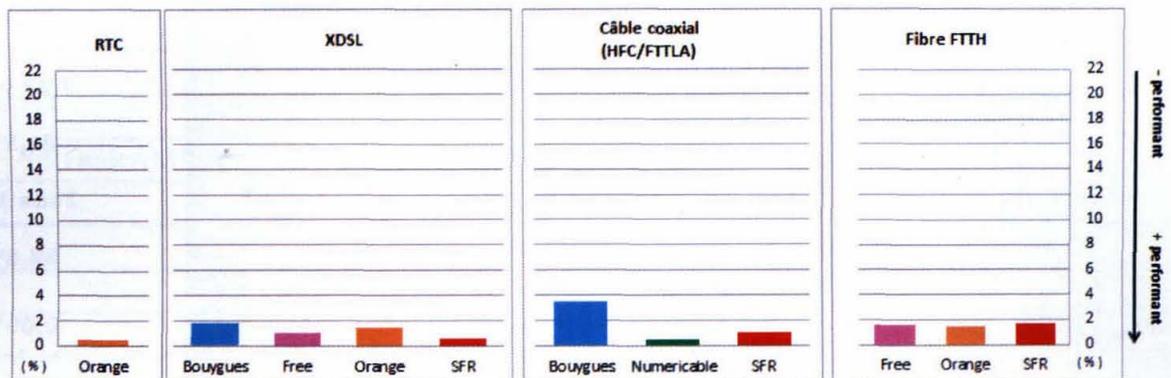
3.7 Indicateurs de qualité de l'accès aux services fixes

Taux de pannes signalées par ligne d'accès au cours des 30 premiers jours

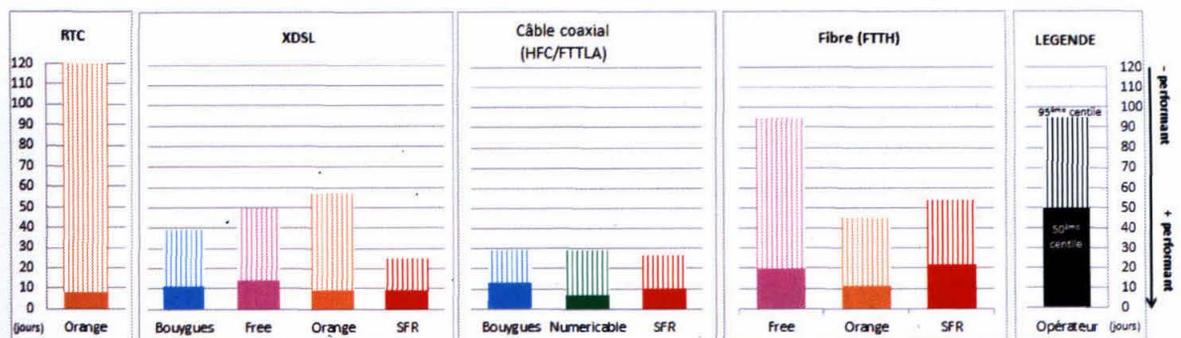


source ARCEP

Taux de pannes signalées par ligne d'accès au-delà des 30 premiers jours



Délai de fourniture du raccordement initial



source ARCEP

Les mesures de qualité de service réalisées en application de la décision ARCEP n°2008-1362 sont détaillées dans le tableau ci-après.

Indicateur	Présentation synthétique de l'indicateur		T4 2015
Délai de fourniture du raccordement Initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées (1). *	Ligne existante	0 jour (1)
		Création de ligne	7 jours (1)
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées (1).	Ligne existante	4 jours (1)
		Création de ligne	29 jours (1)
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires (1).	Ligne existante	99,6% (1)
		Création de ligne	88,1% (1)
Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1).	Ligne existante	N/A	
	Création de ligne		
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès. *		0,44%
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès.		2,03%
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées.		7,23 jours
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures.		81,2%
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde).		3 mn 11 s
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif.		86,6%
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %).		0,00%
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel.		94,0%

source ARCEP

3.8 Les contacts dédiés à la Collectivité

Directeur des Relations Régionales :
Courriel : bernard.crozes@sfr.fr

Responsable Collectivités Locales :
Courriel :

- En cas d'incident réseau :

Courriel : hotline.patrimoine@ncnumericable.com
Téléphone : 0890 71 18 18 (0.15 €/minute)

4 Présentation de la méthode du compte annuel de résultat de l'exploitation

L'année 2015 est basée sur l'exercice comptable du 01/01/2015 au 31/12/2015.

4.1.1 Règles d'affectation des produits et charges

Le suivi comptable des coûts n'est pas réalisé commune par commune. En revanche, des informations statistiques (abonnés, prises) sont disponibles commune par commune. La répartition des coûts est faite au poids (en abonnés ou en prises) du réseau par rapport au chiffre global de NC Numericable sur l'ensemble des mois de l'année 2015.

CLES DE REPARTITION	AU 31/12/2015
NOMBRE DE PRISES	10 083 728
ABONNES COLLECTIFS	1 723 838
ABONNES TV ANALOGIQUE	18 021
ABONNES TV NUMERIQUE	1 118 086
TOTAL ABONNES INDIVIDUELS TV	1 136 107
ABONNES INTERNET	1 130 595
ABONNES TELEPHONIE	1 110 681

CHIFFRE D'AFFAIRES	1 007 684
PROGRAMMATION, DROITS D'AUTEURS, MINUTES, ...	-253 567
GESTION ABONNES ET VENTES	-101 457
EXPLOITATION TECHNIQUE	-62 169
CHARGES DE STRUCTURE	-117 971
AMORTISSEMENTS	-269 639
RESULTAT FINANCIER	-29 712
RESULTAT EXCEPTIONNEL	77 653
IMPOTS SUR LES SOCIÉTÉS	-47 529

Chiffre d'Affaires : le CA généré par les abonnés individuels et par les Clients Collectifs est issu du système de facturation PROCABLE. Il est affecté en comptabilité analytique par Réseau en fonction de la tête de réseau à laquelle est rattaché le client. Pour les têtes de réseaux desservant plusieurs villes, le CA est réparti au poids des abonnés de chaque ville par rapport au nombre total d'abonnés rattachés à la tête de réseau (et donc à un Réseau Analytique).

Charges d'Exploitation :

- Programmation et droits d'auteurs : répartition au poids des droits par rapport au chiffre d'affaires.
- Gestion abonnés et ventes : répartition au poids des abonnés de la commune concernée (ou du regroupement de communes) par rapport au nombre total d'abonnés.
- Exploitation technique : répartition au poids des prises de la commune concernée (ou du regroupement de communes) par rapport au nombre total de prises.
- Charges de structure : répartition au poids des prises de la commune concernée (ou du regroupement de communes) par rapport au nombre total de prises.
- Production Immobilisée : répartition au poids des prises de la commune concernée (ou du regroupement de communes) par rapport au nombre total de prises.
- Amortissements : répartition au poids des prises de la commune concernée (ou du regroupement de communes) par rapport au nombre total de prises.

Résultat Financier : répartition au poids des prises de la commune concernée (ou du regroupement de communes) par rapport au nombre total de prises.

Résultat Exceptionnel : répartition au poids des prises de la commune concernée (ou du regroupement de communes) par rapport au nombre total de prises.

Investissements : les investissements sont affectés en comptabilité analytique en fonction du réseau sur lequel ils sont réalisés. Pour les réseaux analytiques regroupant plusieurs villes, les investissements ont été répartis au poids des prises de la ville concernée par rapport au nombre total de prises du réseau.