**Annexe 5 – Contacts**

des Conditions Générales

**Accès aux Lignes FTTH de MOSELLE NUMÉRIQUE**

Table des matières

[1 Contacts génériques 3](#_Toc112246470)

[1.1 Contacts Opérateur d’Immeuble 3](#_Toc112246471)

[1.2 Contacts Opérateur 3](#_Toc112246472)

[2 Accès aux Points de Mutualisation 3](#_Toc112246473)

[2.1 Contacts Opérateur d’Immeuble 3](#_Toc112246474)

[2.2 Contacts Opérateur 4](#_Toc112246475)

[3 Lien NRO-PM 4](#_Toc112246476)

[3.1 Contacts Opérateur d’Immeuble 4](#_Toc112246477)

[3.2 Contacts Opérateur 4](#_Toc112246478)

[4 Ligne FTTH 4](#_Toc112246479)

[4.1 Contacts Opérateur d’Immeuble 4](#_Toc112246480)

[4.2 Contacts Opérateur 5](#_Toc112246481)

[5 Maintenance 5](#_Toc112246482)

[5.1 Contacts Opérateur d’Immeuble 5](#_Toc112246483)

[5.2 Contacts Opérateur 6](#_Toc112246484)

[6 Facturation 6](#_Toc112246485)

[6.1 Contacts Opérateur d’Immeuble 6](#_Toc112246486)

[6.2 Contacts Opérateur 7](#_Toc112246487)

Toute personne susceptible d'être impliquée dans des échanges doit pouvoir s'exprimer en langue française.

Contacts génériques

Contacts Opérateur d’Immeuble

|  |
| --- |
| **Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par l’Opérateur d’Immeuble** |
| L’Opérateur d’Immeuble s’engage à communiquer à l’Opérateur au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. |

Contacts Opérateur

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rubrique 2 : Identification de l’Opérateur** | | | | |
| Nom ou raison sociale : | |  | | |
| représenté par (nom, fonction) | |  | | |
| Adresse : | |  | | |
| Code postal : |  | | Localité : |  |
| Téléphone : |  | | Télécopie : |  |
| Code SIRET : |  | | Code APE : |  |

|  |
| --- |
| **Rubrique 3 : Chef de projet opérationnel désigné par l’Opérateur** |
| L’Opérateur s’engage à communiquer à l’Opérateur d’Immeuble au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées. |

Accès aux Points de Mutualisation

Contacts Opérateur d’Immeuble

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 4 : Interlocuteur désigné par l’Opérateur d’Immeuble pour la mise à disposition de PM** | |
| E-mail : | infrastructure.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet du mail : | Mutualisation des Lignes FTTH au PM |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par l’Opérateur d’Immeuble pour la gestion des dysfonctionnements** | |
| E-mail : | Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d’indisponibilité e-SAV  ftthsav.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet de l’e-mail : | Dysfonctionnements |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par l’Opérateur d’Immeuble pour le traitement des Anomalies** | |
| E-mail : | Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d’indisponibilité e-SAV :  ftthsav.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet de l’e-mail : | Anomalies |

Contacts Opérateur

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l’Opérateur pour la mise à disposition de PM** | |
|  |  |

Lien NRO-PM

Contacts Opérateur d’Immeuble

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par l’Opérateur d’Immeuble pour la mise à disposition des liens NRO-PM** | |
| E-mail : | infrastructure.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet du mail : | Mutualisation des Lignes FTTH au PM – Liens NRO-PM |

Contacts Opérateur

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 8b : Interlocuteur désigné par l’Opérateur pour la mise à disposition des Liens NRO-PM** | |
| E-mail : |  |

Ligne FTTH

Contacts Opérateur d’Immeuble

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par l’Opérateur d’Immeuble pour la mise à disposition d’une Ligne FTTH** | |
| E-mail : | ftthvente.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet du mail : | Mise à disposition d’une ligne FTTH |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 10 : Hotline FTTH de l’Opérateur d’Immeuble / Interlocuteur technique désigné par l’Opérateur d’Immeuble pour la mise à disposition d’une Ligne FTTH** | |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Départements** | **Horaires**  **lundi au vendredi** | **Horaires**  **samedi** | | **Métropole** | 8h à 18h | 8h à 18h | |
|  |  |

Note : le numéro à utiliser est communiqué à l’Opérateur simultanément à la notification de la présente annexe

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 11 : adresse de réception des Signalements des manquements et des attestations par l’Opérateur d’Immeuble** | |
| E-mail : | ftthvente.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet du mail : | Signalement de manquement de l’Opérateur Commercial XXX |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 12 : adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les Lignes FTTH** | |
| E-mail : | [arcep-sla-slg.monu@moselle-numerique.fr](mailto:arcep-sla-slg.monu@moselle-numerique.fr) |

Contacts Opérateur

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l’Opérateur pour la mise à disposition d’une Ligne FTTH** | |
| E-mail : |  |
| Objet du mail : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 14: adresse de réception des échanges liés aux signalements par l’Opérateur** | |
| E-mail : |  |
| Objet du mail : |  |

Maintenance

Contacts Opérateur d’Immeuble

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 15 : Service Après Vente de l’Opérateur d’Immeuble pour les Lignes FTTH** | |
|  | Dépose de signalisation via e-SAV |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 16 : Service Après-Vente de l’Opérateur d’Immeuble pour les Liens NRO-PM** | |
|  | Dépose de signalisation via e-SAV |
|  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par l’Opérateur d’Immeuble** | |
| E-mail : | ftthsav.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet du mail : | Dommages |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de reprise de Malfaçon** | |
| E-mail : | ftthsav.monu@moselle-numerique.fr |
| Objet du mail : | Malfaçon |

Contacts Opérateur

|  |  |
| --- | --- |
| **Rubrique 19 : adresse de réception des notifications de travaux programmés par l’Opérateur** | |
| E-mail : |  |
| Objet du mail : |  |

Facturation

Contacts Opérateur d’Immeuble

**Rubrique 20 : adresse de réception des paiements de l’Opérateur d’Immeuble**

adresse indiquée sur la facture

**Rubrique 21 : adresse d’envoi des factures adressées à l’Opérateur d’Immeuble**

**ORANGE**

**CSPCF - Pôle Filiales - MOSELLE NUMÉRIQUE,**

Factures Fournisseurs

TSA 80264

76721 ROUEN CEDEX FR

[**invoice-a11.mosbu01@orange.com**](mailto:invoice-a11.mosbu01@orange.com)

Contacts Opérateur

**Rubrique 22 : adresse de réception des paiements de l’Opérateur**

**Rubrique 23 : adresse d’envoi des factures adressées à l’Opérateur**