



annexe 1 - Pénalités

Accès aux Lignes FTTH de Moselle Numérique



1. Pénalités à la charge de l'Opérateur	3
1.1 Pénalités sur l'accès au PM.....	3
1.2 Pénalités sur le Lien NRO-PM	3
1.3 Pénalités sur la Ligne FTTH.....	3
1.4 Pénalités SAV	4
2. Pénalités à la charge de Moselle Numérique	4
2.1 Pénalités Construction de CCF par MOSELLE NUMÉRIQUE	4
2.2 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH	4
2.3 Pénalités SAV	5



Toutes les pénalités mentionnées à la présente annexe sont indiquées en Euros (€) hors taxes et n'entrent pas dans le champ d'application de la TVA.

1. Pénalités à la charge de l'Opérateur

Préalablement à toute facturation de pénalités Moselle Numérique s'engage à notifier l'Opérateur de la survenance de non-conformités et des raisons associées et cela une seule fois à la première occurrence d'une année calendaire.

Toute notification de Moselle Numérique n'ayant pas donné suite de la part de l'Opérateur à une remise en conformité des commandes dans un délai de un (1) mois suivant la notification rendra automatiquement exigibles les pénalités.

Les pénalités dues par l'Opérateur le cas échéant sont plafonnées à un montant annuel de 1 000 (mille) euros HT.

1.1 Pénalités sur l'accès au PM

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité pour commande non conforme*	PM	41,00 €

1.2 Pénalités sur le Lien NRO-PM

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité pour commande non conforme	Lien NRO-PM	41,00 €

1.3 Pénalités sur la Ligne FTTH

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité pour commande non conforme	Ligne FTTH	41,00 €
pénalité pour annulation de commande postérieure à l'envoi du compte-rendu de commande	Ligne FTTH	41,00 €
pénalité pour déplacement à tort	Ligne FTTH	120,00 €
pénalité pour non confirmation de rendez-vous suite à une réservation	Ligne FTTH	41,00 €



1.4 Pénalités SAV

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité de signalisation transmise à tort	signalisation transmise à tort	125,77 €
pénalité pour déplacement à tort (SAV)	déplacement à tort	60 €

2. Pénalités à la charge de Moselle Numérique

2.1 Pénalités Construction de CCF par Moselle Numérique

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité pour absence du technicien de Moselle Numérique lors du RDV de construction du CCF	Ligne FTTH	120,00 €

2.2 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH

Lorsque des pénalités sont dues par Moselle Numérique, Moselle Numérique émet un avoir correspondant à leur montant.

Pénalités de base :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH	Ligne FTTH	X*1,00 €	20,00 €
Pénalité de retard sur le compte-rendu de mise à disposition –Ligne FTTH existante	Ligne FTTH	X*1,00 €	20,00 €

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

Pénalités de retard additionnelles pour les comptes-rendus livrés avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH – retard de plus de 20 Jours Ouvrés	Ligne FTTH	20,00 €
Pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH existante – retard de plus de 20 Jours Ouvrés	Ligne FTTH	20,00 €



2.3 Pénalités SAV

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire
pénalité pour absence du technicien de Moselle Numérique lors du RDV (SAV)	absence de Moselle Numérique	60,00 €
Pénalité pour non-respect de l'engagement de rétablissement de la Ligne FTTH (PM-PB) à 80% en 10 jours ouvrés avec taux de déclenchement à 70 %	Nombre de signalisations éligibles (*)	15,00 €
Pénalité pour non-respect de l'engagement de rétablissement du lien NRO-PM à 95% en 5 jours ouvrés avec taux de déclenchement à 80 %	Nombre de signalisations éligibles (*)	30,00 €

(*) Nombre de signalisations éligibles est égal au nombre de signalisations closes sur l'année N multiplié par la différence entre le taux de déclenchement et le taux mesuré sur l'année N.

Aussi, le calcul de chaque pénalité pour non-respect de l'engagement de rétablissement due par Moselle Numérique est réalisé pour une année calendaire N, en début d'année calendaire N+1.

Le taux mesuré pour le rétablissement de la Ligne FTTH (PM-PB) pour l'année N et le taux pour le rétablissement du lien NRO-PM pour l'année N sont issus des relevés faits par Moselle Numérique.

Ces deux taux sont le ratio entre le nombre de signalisations concernées par l'engagement, clôturées au cours de l'année N dans le délai et la totalité des signalisations concernées par l'engagement clôturées au cours de l'année N.

Il est précisé que ne sont jamais comptabilisées dans le calcul l'ensemble des signalisations pour lesquelles l'engagement de délai de rétablissement n'est pas applicable tel que détaillé aux Conditions Spécifiques.

Le montant total des pénalités que Moselle Numérique pourrait être conduit à verser à l'Opérateur au titre des pénalités prévues au présent article est plafonné pour le non-respect des engagements de rétablissement, par année calendaire, à la somme totale de 10 000 euros. Si en fin d'année de l'année N, Moselle Numérique a un parc de plus de 150 000 logements raccordables alors ce montant est porté à 35 000 € HT.