

# Annexe C11

## Coordonnées des Guichets uniques de MOSELLE NUMÉRIQUE et de l'Opérateur

Accès au Génie Civil et Appuis Aériens pour le  
déploiement de Boucles et Liaisons Optiques

# Coordonnées des Guichets Uniques de MOSELLE NUMÉRIQUE et de l'Opérateur

## Coordonnées de MOSELLE NUMÉRIQUE

### 1- Guichet Unique de Traitement des Commandes mis en place par MOSELLE NUMÉRIQUE

Adresse de messagerie électronique : à compléter lors de la mise en place du contrat

Horaires d'ouverture : Jours Ouvrés de 8H à 17H

L'objet du mail devra comporter :

- le type de demande :
  - Suivi : demande l'état de sa commande/DFT
  - Réclamation (hors facturation) : conteste un rejet/refus
  - Support : demande une information pour réaliser sa commande ou son DFT
  - Annulation : demande l'annulation d'une commande
  - Autres
- le nom de l'opérateur
- la référence de commande (si existante)
- la phase de commande (si possible) : CA (commande d'accès) ou DFT (Dossier de Fin de Travaux)

Exemple : TypeDemande - NomOpérateur - RéférenceF- PhaseCommande

L'échange de mail devra comporter à minima un interlocuteur de l'opérateur concerné par la demande.

### 2- Coordonnées SAV mis en place par MOSELLE NUMÉRIQUE

e-SAV : La signalisation est à déposer via e-SAV par le numéro de la prestation.

Mail : à compléter lors de la mise en place du contrat

☎ : à compléter lors de la mise en place du contrat

Le Guichet Unique SAV de MOSELLE NUMÉRIQUE est ouvert de 8h30 à 17h30 du lundi au vendredi sauf jours fériés.

Toute personne susceptible d'être impliquée dans des échanges liés aux signalisations devra pouvoir s'exprimer en langue française.

## Coordonnées opérateur

### Coordonnées SAV de l'Opérateur

Nom :

Adresse :

Mail :