

Annexe 5 – Contacts

des Conditions Générales

Accès aux Lignes FTTH de MOSELLE NUMÉRIQUE

Table des matières

1	Contacts génériques	3
1.1	Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE	3
1.2	Contacts Opérateur Commercial	3
2	Accès aux Points de Mutualisation	4
2.1	Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE	4
2.2	Contacts Opérateur Commercial	4
3	Lien NRO-PM	5
3.1	Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE	5
3.2	Contacts Opérateur	5
4	Ligne FTTH	5
4.1	Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE	5
4.2	Contacts Opérateur Commercial	6
5	Maintenance	6
5.1	Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE	6
5.2	Contacts Opérateur Commercial	7
6	Facturation	7
6.1	Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE	7
6.2	Contacts Opérateur Commercial	8

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

1 Contacts génériques

1.1 Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE

Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE

MOSELLE NUMÉRIQUE 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.

1.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 2 : Identification de l'Opérateur Commercial

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 Commercial

L'Opérateur Commercial s'engage à communiquer à MOSELLE NUMÉRIQUE 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.

2 Accès aux Points de Mutualisation

2.1 Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE

Rubrique 4 : Interlocuteur commercial désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE 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 MOSELLE NUMÉRIQUE 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 MOSELLE NUMÉRIQUE 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
---------------------	-----------

2.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur Commercial pour la mise à disposition de PM

--

3 Lien NRO-PM

3.1 Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE

Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE 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

3.2 Contacts Opérateur

Rubrique 8b : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition des Liens NRO-PM

E-mail :

4 Ligne FTTH

4.1 Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE

Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE 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 MOSELLE NUMÉRIQUE / Interlocuteur technique désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH

<u>Départements</u>	<u>Horaires</u> <u>lundi au vendredi</u>	<u>Horaires</u> <u>samedi</u>
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 MOSELLE NUMÉRIQUE

E-mail : infrastructure.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 commandes de Lignes FTTH »

E-mail : arcep.sla.slg@orange.com

4.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l'Opérateur Commercial 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 Commercial

E-mail :
Objet du mail :

5 Maintenance

5.1 Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE

Rubrique 15 : Service Après Vente de MOSELLE NUMÉRIQUE pour les Lignes FTTH

Nom : Dépose de signalisation via e SAV
Fonction :
E-mail : ftthsav.monu@moselle-numerique.fr

Rubrique 16 : Service Après -Vente de MOSELLE NUMÉRIQUE pour les Liens NRO-PM

Fonction : Dépose de signalisation via e SAV

Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par MOSELLE NUMÉRIQUE

E-mail :	ftthsav.monu@moselle-numerique.fr
Objet du mail :	Dommmages

5.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'Opérateur Commercial

E-mail :
Objet du
mail :

6 Facturation

6.1 Contacts MOSELLE NUMÉRIQUE

Rubrique 19 : adresse de réception des paiements de MOSELLE NUMÉRIQUE
adresse indiquée sur la facture

Rubrique 20 : adresse d'envoi des factures adressées à MOSELLE NUMÉRIQUE
MOSELLE NUMÉRIQUE

Factures Fournisseurs

TSA 80264

76721 ROUEN CEDEX FR

invoice-a11.mosbu01@orange.com

6.2 Contacts Opérateur Commercial

Rubrique 21 : adresse de réception des paiements de l'Opérateur Commercial

Rubrique 22 : adresse d'envoi des factures adressées à l'Opérateur Commercial