

# 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 :

Téléphone :

Code SIRET :

Localité :

Télécopie :

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

<b>Rubrique 4 : Interlocuteur commercial désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE pour la mise à disposition de PM</b>
---

E-mail :	<a href="mailto:infrastructure.monu@moselle-numerique.fr">infrastructure.monu@moselle-numerique.fr</a>
----------	--

Objet du mail :	Mutualisation des Lignes FTTH au PM
-----------------	-------------------------------------

<b>Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE pour la gestion des dysfonctionnements</b>
--

E-mail :	<a href="mailto:ftthsav.monu@moselle-numerique.fr">Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV ftthsav.monu@moselle-numerique.fr</a>
----------	---

Objet de l'e-mail :	Dysfonctionnements
---------------------	--------------------

<b>Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par MOSELLE NUMÉRIQUE pour le traitement des anomalies</b>
--

E-mail :	Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV : <a href="mailto:ftthsav.monu@moselle-numerique.fr">ftthsav.monu@moselle-numerique.fr</a>
----------	--

Objet de l'e-mail :	Anomalies
---------------------	-----------

### 2.2 Contacts Opérateur Commercial

<b>Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur Commercial pour la mise à disposition de PM</b>
---

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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.slq@orange.com](mailto:arcep.sla.slq@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](mailto: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

<b>Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par MOSELLE NUMÉRIQUE</b>
--

E-mail : <a href="mailto:ftthsav.monu@moselle-numerique.fr">ftthsav.monu@moselle-numerique.fr</a>
---

Objet du mail : Dommages
--------------------------

## 5.2 Contacts Opérateur Commercial

<b>Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'Opérateur Commercial</b>
--

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**  
ORANGE

CSPCF - Pôle Filiales - MOSELLE NUMÉRIQUE,  
2 rue Auguste Comte  
92170 Vanves.

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