



Annexe 5 – Contacts

des Conditions Générales

Accès aux Lignes FTTH de MOSELLE NUMÉRIQUE

Table des matières

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

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

1 Contacts génériques

1.1 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.

1.2 Contacts Opérateur

Rubrique 2 : Identification de l'Opérateur

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

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.

2 Accès aux Points de Mutualisation

2.1 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

2.2 Contacts Opérateur

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

3 Lien NRO-PM

3.1 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

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 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

<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 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

4.2 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 :

5 Maintenance

5.1 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

5.2 Contacts Opérateur

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

6 Facturation

6.1 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

6.2 Contacts Opérateur

Rubrique 22 : adresse de réception des paiements de l'Opérateur

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