



offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique de France Télécom

offre destinée aux exploitants de réseaux ouverts au public
et aux fournisseurs de service téléphonique au public

table des matières

1. principes.....	3
1.1 définition de l'offre VGA	3
1.2 opérateurs éligibles à l'offre VGA.....	3
2. date de mise en œuvre de l'offre VGA	4
3. périmètre de l'offre VGA	5
3.1 architecture de l'offre.....	5
3.2 périmètre géographique	5
3.3 contenu de l'offre.....	5
3.3.1 le raccordement au réseau commuté et à ses services associés	5
3.3.2 l'acheminement du trafic commuté	10
3.4 durée d'engagement	12
3.4.1 offre VGA	12
3.4.1 services VGA associés à l'accès VGA	12
3.5 compatibilités / Incompatibilités / écrasement entre les offres.....	12
3.5.1 règles	12
3.5.2 compatibilités / incompatibilités.....	13
3.5.3 cas d'écrasement.....	13
3.5.4 cas d'écrasement à tort.....	13
4. mise en œuvre de l'offre VGA	14
4.1 commandes de VGA	14
4.1.1 mandat	14
4.1.2 principes.....	14
4.1.3 outils d'avant vente mis à disposition des opérateurs VGA.....	17
4.1.4 commandes éligibles pour l'abonnement VGA.....	17
4.1.5 commandes des services associés	18
4.1.6 prévisions de commandes	18
4.2 limites aux principes de commande	18
4.3 volumétrie de commandes des opérateurs.....	18
4.4 livraison de l'accès VGA	19
4.4.1 prise d'effet de la commande.....	19
4.4.2 information retournée à l'opérateur VGA à l'issue de la prise d'effet de la Commande.....	19
4.4.3 délai de traitement des commandes.....	20
4.4.4 pénalités.....	20
4.5 conditions techniques de raccordement.....	20
5. SAV (Service Après Vente)	22
5.1 périmètre d'intervention France Télécom et de l'opérateur VGA.....	22
5.2 outils mis à disposition des opérateurs	22
5.3 prestations réalisées par France Télécom	22
5.4 qualité de service, pénalités.....	23
6. facturation de l'opérateur VGA	24
6.1 facturation des abonnements et des prestations à l'acte.....	24
6.1.1 facturation des abonnements et des activations de service	24
6.1.2 facturation à l'acte	24
6.2 facturation du trafic commuté acheminé dans le cadre de la VGA.....	24
6.3 facture émise par l'opérateur VGA.....	24
7. tarifs	25
7.1 frais de mise en service.....	25
7.1.1 cas standard.....	26
7.1.2 cas particuliers pour les accès VGA analogiques ou de base, isolés ou en groupement.....	26
7.1.3 demandes d'information.....	26
7.2 abonnement mensuel.....	27
7.3 trafic émis par l'abonné VGA	27
7.3.1 services associés VGA (hors activation et trafic induit)	28
7.4 activation des services associés	31
7.5 prestations complémentaires	31
7.6 pénalités à la charge de France Télécom.....	32
7.7 pénalités à la charge de l'opérateur VGA	33
8. glossaire.....	34

1. principes

1.1 définition de l'offre VGA

La présente offre constitue l'offre de référence de vente en gros de l'abonnement de France Télécom (ci-après « VGA » ou « offre VGA »).

Par la fourniture d'un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de base) au réseau commuté de France Télécom et de services associés, en complément d'une offre de Sélection du Transporteur VGA consistant en un acheminement de trafic bas débit, l'offre VGA permet aux opérateurs éligibles, dénommés opérateurs VGA, de commercialiser une offre globale de téléphonie fixe bas débit.

L'offre VGA est une prestation de service et ne constitue pas une offre de mise à disposition du réseau et des équipements appartenant à France Télécom.

Une convention relative à la VGA, passée entre France Télécom et chaque opérateur, précise les modalités contractuelles de mise en œuvre de l'offre.

1.2 opérateurs éligibles à l'offre VGA

Les opérateurs éligibles à l'offre VGA sont les exploitants de réseaux ouverts au public et les fournisseurs de service téléphonique au public ayant souscrits à une offre d'acheminement de trafic dans les conditions techniques et tarifaires définies dans l'offre d'interconnexion de France Télécom.

2. date de mise en œuvre de l'offre VGA

La présente offre est applicable à compter du :

- 1^{er} avril 2006 pour les accès analogiques isolés
- 1^{er} juillet 2006 pour les groupements d'accès analogiques et pour les accès de base « Accès de base isolé » et « Groupement d'accès de base ».

Les offres « Numéris Accès Primaires », « Numéris Duo », « Numéris Itoo » de France Télécom ne font pas partie du périmètre de l'offre VGA.

3. périmètre de l'offre VGA

3.1 architecture de l'offre

L'offre VGA repose sur l'état technique du réseau téléphonique fixe de France Télécom tel qu'existant au 1^{er} avril 2006. Par conséquent, l'offre VGA utilise seulement les fonctionnalités et les Services Associés à cette date, autorisés par le commutateur de raccordement mis en œuvre par France Télécom.

La présente offre pourra être modifiée en fonction de l'évolution du réseau téléphonique fixe de France Télécom avec un préavis de 6 mois.

3.2 périmètre géographique

L'offre VGA est disponible en France métropolitaine, en Guadeloupe et ses îles du nord, en Martinique, en Guyane, à Mayotte et à la Réunion.

Dans le cas où le Client Final VGA est situé dans une zone géographique où France Télécom n'est ni propriétaire ni gestionnaire de la boucle locale, France Télécom met en service l'accès VGA au répartiteur d'entrée de ladite zone. L'Opérateur fait son affaire de contacter l'exploitant de cette boucle locale pour assurer le prolongement depuis le répartiteur d'entrée de zone jusqu'à l'installation terminale du Client Final.

3.3 contenu de l'offre

3.3.1 le raccordement au réseau commuté et à ses services associés

3.3.1.1 périmètre d'éligibilité et limites

3.3.1.1.1 *accès pouvant bénéficier de l'offre VGA*

La présente offre peut être fournie sur les accès analogiques et les accès de base suivants :

- accès analogique isolé ou accès de base isolé :
 - accès analogique isolé ou accès de base isolé existant identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement,
 - accès analogique isolé ou accès de base isolé à créer,
 - accès analogique isolé en dégroupage total ou en ADSL nu,
- groupement d'accès analogiques ou groupement d'accès de base :
 - groupement d'accès analogiques ou groupement d'accès de base existant identifié par le numéro de désignation de l'installation (NDI) de l'accès (ligne) tête de groupement,
 - groupement d'accès analogiques ou groupement d'accès de base, à créer.

3.3.1.1.2 *accès ne pouvant pas bénéficier de l'offre VGA*

Les commandes d'accès VGA sur des accès analogiques ou de base, isolés ou en groupement, suivants ne sont pas éligibles à la présente offre :

- accès supportant un poste d'exploitation de France Télécom (postes internes à France Télécom),
- accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- accès en cours de création, de résiliation, de dé numérotation / renumérotation ou de déménagement,
- accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement,
- accès temporaire,
- cabines et publiphones.

3.3.1.2 mise en œuvre de la création d'un accès VGA

La création d'un accès VGA peut être de plusieurs types :

- la migration d'un accès actif, analogique ou de base, isolé ou en groupement, supportant un contrat de raccordement. En cas de migration d'un accès de base, isolé ou en groupement actif, bénéficiant d'une

offre de détail de France Télécom sur le canal D, l'opérateur VGA prend la responsabilité d'entreprendre préalablement auprès du client final VGA toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail,

- le PLP (Prend la Place) complet : accès analogique isolé inactif pour lequel le point de terminaison est raccordé à l'équipement technique du commutateur de France Télécom,
- le PLP partiel : accès analogique isolé inactif dont le point de terminaison n'est raccordé que par tronçons à l'équipement technique du commutateur de France Télécom,
- le nouvel accès : accès analogique ou de base, isolé ou en groupement, à créer qui implique notamment une intervention d'un technicien de France Télécom au niveau du point de terminaison et un rendez-vous avec le client final VGA,
- la transformation en VGA, d'un accès analogique isolé en dégroupage total. Elle comprend la déconstruction de la ligne opérateur de dégroupage. Les opérations effectuées ensuite sont les mêmes que celles d'une ligne active,
- la transformation en VGA, d'un accès analogique isolé en ADSL nu. Les opérations effectuées sont les mêmes que celles d'un PLP complet.

La création d'un nouvel accès analogique ou de base, isolé ou en groupement, peut relever du régime des difficultés exceptionnelles de construction qui est défini au paragraphe 8 de la présente offre.

3.3.1.3 gestion du numéro de désignation (ND) ou du Numéro de désignation de l'installation (NDI)

L'accès VGA sur un accès analogique isolé bénéficie de l'usage d'un unique numéro de désignation (ND).

L'accès VGA sur un accès de base isolé, sur un groupement d'accès de base, ou sur un groupement d'accès analogiques, bénéficie de l'usage d'un unique numéro de désignation d'Installation (NDI).

France Télécom reste le seul attributaire de ce ND ou de ce NDI.

Lors d'une commande d'un accès VGA, France Télécom demande aux services d'annuaires la résiliation de ce ND ou de ce NDI, en indiquant qu'il s'agit d'un mouvement au profit de l'opérateur VGA, dans un délai de cinq jours ouvrés après la date de mise en service de la VGA. L'opérateur VGA fait son affaire de la parution aux annuaires auprès des services d'annuaires.

France Télécom peut être contrainte de modifier le ND ou le NDI attribué à un accès VGA donné pour des raisons techniques. Dans ce cas, l'opérateur VGA est informé de la modification du ND ou du NDI sur cet accès avec un préavis de six mois. L'opérateur VGA fait alors son affaire de la résiliation aux annuaires.

3.3.1.4 services associés VGA

L'offre VGA comprend, sous réserve d'éligibilité technique les services associés suivants :

- des services associés de base, inclus dans le tarif de l'abonnement à l'accès VGA et pour lesquels l'opérateur n'a pas à émettre de commande distincte par accès VGA,
- des services associés de base, inclus dans le tarif de l'abonnement à l'accès VGA, mais qui nécessitent une commande distincte par accès VGA de l'opérateur,
- des services associés optionnels qui nécessitent une commande distincte par accès VGA, facturés selon le tarif indiqué dans la présente offre VGA.

La liste des services associés VGA proposés pour un accès VGA est présentée ci-après. La description détaillée de ces services sera précisée dans la convention VGA.

3.3.1.4.1 services associés VGA pour un accès VGA analogique isolé ou pour un groupement d'accès VGA analogiques

services		inclus dans l'abonnement à l'accès VGA			option		
		de base (implicite)	sur commande		sur commande		
			sans éligibilité	avec éligibilité	sans éligibilité	avec éligibilité	
nom technique	nom commercial						
	3131 (c)	x					
rappel automatique sur occupation	Auto Rappel (c)	x					
	Mémo Appel (c)	x					
non identification d'appel (appel par appel)	secret appel/appel	x					
	PCV France (b) (c)	x					
non identification d'appel (permanent)	secret permanent		x				
appel à trois	conversation à 3		x				
	renvoi conditionnel (transfert d'appel sur occupation et / ou non réponse) :						
		- sur non réponse		x			
		- sur occupation		x			
	- sur non réponse et sur occupation		x				
	notification de message	x					
renvoi d'appel inconditionnel	transfert d'appel inconditionnel (Transfert d'appel national, international et DOM)				x		
indication d'appel en instance	signal d'appel (c)				x		
présentation de l'identité du demandeur (nom)	présentation du nom					x	
présentation de l'identité du demandeur (numéro)	présentation du numéro					x	
	Identification d'appels masqués (b) (c)					x	
	sélection modulable d'appel				x		
	sélection permanente d'appel Audiotel				x		
	sélection permanente d'appel Télématique				x		
	blocage d'appels (b) (c)					x	
	annonce du nouveau numéro				x		
	maintien du numéro (ND ou NDI) (a)					x	

	télé comptage (Télétaxe)					x
	mesures conservatoires (e)				x	
	changement de numéro (dé numérotation / renumérotation)				x	
	télégramme par Minitel	x				
	télégramme par téléphone	x				
	spécialisation d'accès (lignes en groupement)				x	
	continuité de service (d)					x
	GTR 48H (jours ouvrables)	x				
	GTR 4H ouvrables				x	
	GTR 8H ouvrables (b) (f)				x	
	GTR 4H S1(b)				x	
	GTR 4H S2 (b)				x	
	prestation de baromètre				x	
	information sur le nouveau numéro (b)(g)				x	

(a) le service Maintien du Numéro est traité dans la commande de déménagement au paragraphe 4.1.4

(b) ces services ne sont pas ouverts dans les DOM

(c) ces services ne sont pas disponibles sur un groupement d'accès analogiques

(d) à commander lors du dépôt d'une signalisation de dérangement

(e) voir paragraphe 3.3.1.5

(f) les modalités de mise en œuvre des GTR 4H et 8H seront définies dans la convention VGA

(g) Ce service n'est disponible que sur les accès analogiques professionnels

Le service « Notification de message » peut être utilisé par la plate-forme de messagerie de l'opérateur VGA pour notifier un client final VGA de l'arrivée d'un nouveau message dans sa boîte vocale. L'usage de ce service implique que la plate-forme de messagerie de l'opérateur VGA soit préalablement raccordée au système de gestion des notifications de France Télécom par un accès X.25. Ce dernier ne fait pas partie de l'offre de référence VGA.

3.3.1.4.2 services associés VGA pour un Accès VGA de type « accès de base isolé » ou « groupement accès de base »

services		inclus dans l'abonnement à l'accès VGA			option	
		service de base (implicite)	sur commande		sur commande	
			sans éligibilité	avec éligibilité	sans éligibilité	avec éligibilité
nom technique	nom commercial					
présentation de l'identité du demandeur	présentation du Numéro	x				
non identification d'appel (appel par appel)	secret appel par appel	x				
non identification d'appel (permanent)	secret permanent				x	
sélection du terminal	sélection directe à l'arrivée				x	
portabilité du terminal	portabilité du terminal (a)	x				
sous-adresse	sous-adresse	x				
signalisation d'usager à usager	signalisation d'usager à usager	x				
renvoi du terminal (immédiat ou en phase alerte)	renvoi du terminal et Renvoi du terminal en phase sonnerie					x
renvoi d'appel sur non réponse	transfert d'appel sur non réponse				x	
renvoi d'appel inconditionnel	Transfert d'appel inconditionnel :					
	Transfert d'appel national	x				
	transfert d'appel international et DOM				x	
indication d'appel en instance	signal d'appel	x				
information de taxation en cours d'appel	indication permanente de coût d'appel				x	
information de taxation en cours d'appel	indication de coût en mode appel par appel	x				
indication de taxation à la fin de l'appel	coût total de la communication				x	
rappel automatique sur occupation	auto rappel					x
appel à trois	conférence à trois					x
identification du demandeur par le nom	présentation du nom du demandeur					x
service restreint fixe	sélection permanente d'appels Audiotel				x	
service restreint fixe	sélection permanente d'appel Télématique				x	
spécialisation des canaux	modification de la spécialisation des canaux B				x	
	interdiction des PCV internationaux sur SDA					x

	services Déménagement : (a) annonce du nouveau numéro				x	
	services déménagement : maintien du numéro (NDI)					x
	mesures conservatoires (d)				x	
	continuité de service (c)					x
	GTR 4H ouvrables	x				
	GTR 4H S1 (b)				x	
	GTR 4H S2 (b)				x	
	dé numérotation / renumérotation				x	
	prestation de baromètre				x	
	information sur le nouveau numéro (b)				x	

(a) Service non disponible pour le « Groupement d'accès de base »

(b) Ces services ne sont pas ouverts dans les DOM

(c) A commander lors du dépôt d'une signalisation de dérangement

(d) Voir paragraphe 3.3.1.5

3.3.1.5 mesures conservatoires

Les mesures conservatoires suivantes peuvent être mises en œuvre sur un accès VGA analogique isolé ou un accès VGA de base isolé ou un accès (ligne) tête d'un groupement¹ (analogique ou de base) à la demande de l'opérateur :

- service restreint : réception d'appels possible, émission d'appels interdite hors numéros d'urgence et numéros gratuits,
- suspension d'office : réception d'appels interdite, émission d'appels interdite,
- résiliation : résiliation de l'accès VGA et du ND ou NDI associé,
- rétablissement : rétablissement du fonctionnement normal de l'accès (n'est possible que suite à un « service restreint » ou une « suspension d'office »).

La mise en œuvre par France Télécom de ces mesures doit faire l'objet d'une commande spécifique dans les conditions définies dans la convention VGA.

3.3.2 l'acheminement du trafic commuté

3.3.2.1 principe

L'offre VGA nécessite l'acheminement du trafic par France Télécom, selon les modalités de la Sélection du Transporteur VGA, au profit de l'opérateur VGA dans les conditions techniques et tarifaires de la Convention d'Interconnexion souscrite auprès de France Télécom.

A ce titre, le trafic acheminé est facturé dans les conditions telles que décrites dans la Convention d'interconnexion souscrite entre l'opérateur VGA et France Télécom.

La commande de l'accès VGA permet l'activation de la Sélection du Transporteur VGA au profit de l'opérateur VGA.

Sur un accès VGA, la sélection appel par appel est interdite.

¹ Dans ce cas la mesure conservatoire s'applique à l'ensemble des accès (lignes) du groupement.

3.3.2.2 acheminement du trafic et gestion des prestations ponctuelles ne relevant pas de la sélection du transporteur VGA

L'acheminement du trafic vers les services spéciaux et autres services relatifs à l'interconnexion reste régi par les dispositions des conventions d'interconnexion entre France Télécom et les opérateurs de transport collectant du trafic vers ces services et dans les conditions techniques et tarifaires de la convention d'interconnexion souscrite auprès de France Télécom.

Les prestations ponctuelles relatives aux consommations du client VGA et non régies par les conventions d'interconnexion font par ailleurs l'objet d'un traitement spécifique au titre de la présente offre de référence.

3.3.2.2.1 *fourniture d'éléments nécessaires à la facturation du client VGA par l'opérateur VGA*

Les éléments nécessaires à la facturation du client final VGA afférents aux prestations visées aux paragraphes 3.3.2.2.2 « Description des prestations liées au trafic hors Sélection du transporteur VGA » et 3.3.2.2.3 « Description des prestations ponctuelles hors Sélection du Transporteur VGA » sont fournis quotidiennement à l'opérateur VGA. Les éléments de facturation pour les communications gratuites pour l'appelant ne sont pas transmis à l'opérateur VGA.

Les prestations décrites aux dits articles y sont valorisées par France Télécom au tarif figurant dans son Catalogue des Prix.

Les flux journaliers de ces éléments font l'objet d'un protocole d'échange entre France Télécom et l'opérateur VGA décrit dans la convention VGA.

Dans le cas d'un changement d'opérateur VGA du client final VGA, la fourniture de ces éléments peut ne pas correspondre à la date de changement de l'opérateur VGA. L'opérateur VGA cédant et l'opérateur VGA prenant, peuvent recevoir des éléments de facturation produits postérieurement ou antérieurement à la date de changement.

La convention VGA précise l'ensemble de ces dispositions.

3.3.2.2.2 *description des prestations liées au trafic hors Sélection du transporteur VGA*

Les prestations (communications, actes) suivantes ne sont pas concernées par la Sélection du Transporteur VGA :

- les communications d'un client final VGA vers les Numéros SVA de France Télécom et des opérateurs tiers,
- les appels réalisés par un client final VGA vers les services de voix sur IP identifiés par des numéros 097B de France Télécom et des opérateurs tiers,
- les actes divers (activation du Mémo appel, activation du transfert d'appel, télégramme téléphoné ou par minitel, PCV nationaux etc.) réalisées par un client final VGA,
- les communications d'un client final VGA vers les services de radiomessagerie.

En application de la décision 08-0896, les appels réalisés par un client final VGA vers les numéros non géographiques fixes commençant par 09AB pourront être inclus dans le champ de la sélection du transporteur, en fonction de la date choisie par l'opérateur VGA pour effectuer cette transition.

Le tarif de l'annexe 1 continuera de s'appliquer pour les communications vers les Numéros 09, lorsque l'opérateur utilisera un préfixe de sélection du transporteur n'utilisant pas la nouvelle modalité.

3.3.2.2.3 *description des prestations ponctuelles hors Sélection du Transporteur VGA*

Les prestations ponctuelles diverses (achat par W-HA, enquêtes techniques, intervention chez le client final à la demande de l'opérateur VGA etc.) réalisées pour un client final VGA ne sont pas concernées par la Sélection du Transporteur VGA.

3.3.2.2.4 *recherches approfondies demandées par l'opérateur VGA*

L'opérateur VGA est responsable des réclamations du client final VGA concernant la fourniture des prestations définies aux paragraphes 3.3.2.2.2 et 3.3.2.2.3 « Prestations liées au trafic hors Sélection du Transporteur VGA » et « Prestations ponctuelles hors Sélection du Transporteur VGA ».

Il est de la responsabilité de l'opérateur VGA de mettre en place un Service client au bénéfice du client final VGA.

Dans le cas où l'opérateur VGA demande des recherches approfondies sur des prestations définies aux paragraphes 3.3.2.2.1.1 et 3.3.2.2.1.2 « Prestations liées au trafic hors sélection du transporteur VGA » et « Prestations ponctuelles hors sélection du transporteur VGA », ces recherches sont payantes et un devis est adressé à l'opérateur VGA.

Ces dispositions sont précisées dans la convention VGA.

3.3.2.2.5 *transit financier*

France Télécom propose une prestation de transit financier, pour le compte et à la demande de l'opérateur de transport collectant du trafic vers des numéros SVA, par laquelle l'opérateur VGA effectue la facturation de l'accès au service et fait transiter par France Télécom tous les flux financiers à destination de l'opérateur fournissant le service

La prestation de transit financier doit être souscrite par l'opérateur de transport collectant du trafic vers des numéros SVA .

Cette prestation de transit financier est proposée aux opérateurs de transport collectant le trafic vers les seuls Numéros SVA des paliers 1 à 5.

3.3.2.2.6 *Serveur Vocal Interactif mis en place sur appel au 3008*

France Télécom a mis en place une prestation consistant pour le compte de l'opérateur à acheminer le trafic au départ des accès VGA vers le Serveur Vocal Interactif, d'une part et à traiter les appels sur le Serveur Vocal Interactif mis en place sur appel au 3008, d'autre part. Le tarif de cette prestation figure au chapitre 7.3.

3.4 durée d'engagement

3.4.1 offre VGA

L'offre VGA pour un accès VGA de type analogique ou de base, isolé ou en groupement, est sans engagement de durée.

3.4.1 services VGA associés à l'accès VGA

Les services associés VGA pour un accès VGA de type analogique ou de base, isolé ou en groupement, sont souscrits sans engagement de durée.

Pour un accès VGA considéré, les services associés dont dispose le client final VGA sont automatiquement résiliés lors des événements suivants :

- migration vers un autre opérateur,
- résiliation de l'accès téléphonique VGA,
- cas d'écrasement de l'accès VGA décrits au paragraphe 3.5.3,
- déménagement sans maintien du ND et/ou du NDI (à compter du 4 mai 2009).

3.5 compatibilités / Incompatibilités / écrasement entre les offres

3.5.1 règles

Certaines offres sont compatibles avec l'offre VGA.

Une offre est dite compatible si elle peut être fournie en même temps et sur le même accès isolé ou groupement d'accès que l'offre VGA.

Une offre est dite incompatible si elle ne peut pas être fournie en même temps et sur le même accès isolé ou groupement d'accès que l'offre VGA.

3.5.2 compatibilités / incompatibilités

3.5.2.1 accès VGA analogique isolé

Le client final VGA peut, sur son accès analogique isolé, souscrire à une offre de détail haut débit dès lors que celle-ci repose exclusivement, pour l'accès, sur l'utilisation des fréquences hautes de la paire de cuivre.

L'offre VGA n'est pas compatible avec :

- les offres nécessitant l'utilisation de l'ensemble des fréquences de la paire de cuivre,
- les offres basées sur l'ADSL nu,
- les offres basées sur DSL Entreprises et Core Ethernet Entreprises,
- les offres couplées, associant un accès haut débit avec un accès bas débit.

3.5.2.2 accès VGA analogique en groupement

Aucune offre d'accès haut débit n'est compatible avec des lignes VGA analogiques en groupement.

3.5.2.3 accès de base VGA isolé

Aucune offre d'accès haut débit n'est compatible avec un Accès de base VGA isolé.

3.5.2.4 accès de base VGA en groupement

Aucune offre d'accès haut débit n'est compatible avec des accès de base VGA en groupement.

3.5.3 cas d'écrasement

Certaines commandes émises par l'opérateur ont pour effet de résilier d'office des offres existantes sur un Accès défini. L'opérateur à l'origine de la commande fait son affaire des conséquences de sa commande pour le client final. Ce principe est appelé écrasement.

La commande d'un accès VGA sur un accès en dégroupage total ou en ADSL nu écrase l'offre de dégroupage total ou d'ADSL nu.

La commande d'une prestation de dégroupage total, de portabilité ou d'ADSL nu sur un accès VGA analogique isolé écrase l'offre VGA sur cet accès.

La commande d'une prestation de dégroupage total ou de portabilité sur un Accès de base VGA isolé écrase l'offre VGA sur cet accès.

La commande d'un accès VGA sur un accès détenteur d'une offre couplée, associant un accès haut débit avec un accès bas débit, a pour effet de résilier l'accès haut débit.

La commande de portabilité est la seule offre de gros qui puisse écraser l'offre VGA sur les accès de base en groupement, et sur les accès analogiques en groupement.

3.5.4 cas d'écrasement à tort

Un écrasement à tort est la suppression d'un Accès VGA opérée sans le consentement exprès du client final VGA, consécutivement à la commande d'un opérateur.

Afin de limiter les risques d'écrasements à tort, France Télécom a mis en place une protection des accès VGA détenant une option GTR (Accès sensibles), décrite à l'article 4.1.2.6.

France Télécom propose à titre onéreux une prestation de retour rapide des Accès VGA, y compris des Accès sensibles, dans l'hypothèse où lesdits Accès sont considérés par l'opérateur comme ayant fait l'objet d'un écrasement à tort. Son tarif est défini à l'article 7.6.

L'écrasement à tort, également défini comme un « changements de ligne non sollicité » (par le client final) fait l'objet d'une convention entre opérateurs de détail.

4. mise en œuvre de l'offre VGA

4.1 commandes de VGA

4.1.1 mandat

L'opérateur VGA s'engage à obtenir un mandat du client final selon le formalisme de son choix l'autorisant à agir en son nom et pour son compte pour effectuer auprès de France Télécom les démarches nécessaires à la mise en œuvre de sa demande d'accès VGA dans les cas suivants :

- un contrat de raccordement de France Télécom qui passe en accès VGA,
- un accès VGA qui change d'opérateur VGA,
- un accès en dégroupage total qui passe en accès VGA,
- un accès en ADSL nu qui passe en accès VGA.

Le client final VGA mandate l'opérateur VGA pour qu'il demande à France Télécom la fourniture d'un accès VGA.

L'opérateur VGA s'engage à informer le client final VGA des conséquences éventuelles de la souscription à cette offre sur les services qu'il détient.

Il appartient à l'opérateur VGA de s'assurer de la qualité du mandat.

A cet égard, l'opérateur VGA garantit France Télécom contre toute réclamation, contestation, recours, ou action de quelque nature que ce soit intentés par le client final VGA ou un opérateur tiers, résultant d'un défaut du mandat, d'erreur sur le mandat et de manquement de l'opérateur à son obligation d'information sur les spécificités de la VGA.

Dans la mesure où le formalisme du mandat relève du libre choix de l'opérateur VGA, France Télécom ne procédera à aucun contrôle tant sur le principe que sur le contenu du mandat, ce dernier relevant de l'entière responsabilité de l'opérateur VGA.

4.1.2 principes

4.1.2.1 émission par l'opérateur VGA des commandes et demandes d'informations

Les commandes et demandes d'information émises par l'opérateur VGA au titre de la présente offre sont exclusivement transmises par l'intermédiaire du dispositif de commande intitulé « Frontal Opérateur » (FOP) à la Plate-forme d'administration des ventes de France Télécom (ci-après Plate-forme ADV).

Les jours et horaires d'ouverture du FOP ainsi que les conditions d'indisponibilité (maintenance du système d'information, mises à jour etc.) sont fixées dans la convention VGA.

4.1.2.2 exception

Pour les seules commandes de rétablissement de l'accès VGA faisant suite à une commande de mesures conservatoires, l'opérateur VGA peut émettre trente commandes quotidiennes par fax en lieu et place du FOP.

Ces commandes par fax de rétablissement de l'accès VGA font l'objet d'une tarification fixée au paragraphe 7.

L'opérateur VGA s'engage à ne recourir à cette faculté que dans le seul cas où il ne dispose plus de capacités de commandes disponibles via le FOP. De même et afin de permettre un suivi ultérieur de cette commande particulière, l'opérateur VGA confirme systématiquement la même commande de rétablissement par le FOP.

Dans le cas contraire, France Télécom mettra en œuvre des pénalités prévues au paragraphe 7.

Ces dispositions sont détaillées dans la convention VGA.

4.1.2.3 nature des commandes effectuées par l'opérateur VGA

La structure des données échangées et leurs principes d'échanges sont décrits ci-après.

Une commande correspond à l'un des actes décrits ci-dessous :

- création d'un accès isolé VGA par transformation d'un accès analogique isolé ou accès de base isolé existant attribué au client final VGA demandeur,

- création d'un accès isolé VGA par transformation d'un accès isolé en dégroupage total existant attribué à un client final VGA demandeur,
- création d'un accès isolé VGA par transformation d'un accès isolé en ADSL nu existant attribué à un client final VGA demandeur,
- création d'un accès VGA pour un client final VGA n'ayant pas d'accès attribué,
- création d'un groupement d'accès VGA (de type analogique ou accès de base), par transformation d'un groupement d'accès existant attribué au client final VGA demandeur,
- création d'un groupement d'accès VGA (de type analogique ou accès de base) pour un client final VGA n'ayant pas de groupement d'accès attribué,
- résiliation d'un accès VGA ou d'un groupement d'accès VGA,
- création d'un service associé sur un accès VGA ou un groupement d'accès VGA,
- modification d'un service associé sur un accès VGA ou un groupement d'accès VGA,
- résiliation d'un service associé sur un accès VGA ou un groupement d'accès VGA,
- demande de déménagement avec ou sans maintien du numéro,
- demande de dé numérotation / renumérotation,
- création d'une mesure conservatoire sur un accès VGA ou un groupement d'accès VGA,
- résiliation d'une mesure conservatoire sur un accès VGA ou un groupement d'accès VGA,
- ajout d'un accès (ligne) corps à un groupement existant,
- suppression d'un accès (ligne) corps à un groupement,
- modification des spécialisations d'un accès VGA (sauf pour accès VGA analogique isolé).

4.1.2.4 nature des demandes d'informations de l'opérateur VGA

L'opérateur VGA peut adresser à la plate-forme ADV les demandes d'informations préalables à ses commandes de création d'accès VGA ou déménagements (résiliation/création d'accès VGA) suivantes :

- demande d'information pour la création d'un accès VGA isolé précisant la nature de l'accès (uniquement pour un accès VGA analogique), à partir du ND ou NDI fourni par l'opérateur : France Télécom fournit notamment en retour le statut de raccordement,
- demande d'information pour la création d'un accès VGA analogique isolé, à partir d'une adresse fournie par l'opérateur : France Télécom fournit en retour un ND provisoire et le statut de raccordement,
- demande d'information pour la création d'un accès de base VGA isolé, à partir d'une adresse fournie par l'opérateur : France Télécom indique en retour la faisabilité de la création de l'accès,
- demande d'information pour la création d'un groupement d'accès VGA analogiques, précisant le nombre d'accès (lignes) corps du groupement, à partir d'une adresse fournie par l'opérateur : France Télécom fournit en retour un NDI provisoire et le statut de raccordement,
- demande d'information pour la création d'un groupement d'accès de base VGA, précisant le nombre d'accès (lignes) corps du groupement, à partir d'une adresse fournie par l'opérateur : France Télécom indique en retour la faisabilité de la création du groupement,
- demande d'information portant sur la faisabilité d'un déménagement d'un accès VGA analogique isolé ou d'un groupement d'accès VGA analogiques avec maintien du numéro précisant l'installation concernée (caractérisée par son « identifiant externe ») et l'adresse du nouveau site : France Télécom indique en retour si le maintien du numéro est possible et fournit un ND ou un NDI provisoire et le statut de raccordement concernant le nouveau site,
- demande d'information portant sur la faisabilité d'un déménagement d'un accès de base VGA isolé ou d'un groupement d'accès de base VGA avec maintien du numéro précisant l'installation concernée (caractérisée par son « identifiant externe ») et l'adresse du nouveau site : France Télécom indique en retour si le maintien du numéro est possible,

- demande d'information portant sur la faisabilité d'un déménagement d'un accès VGA analogique isolé ou d'un groupement d'accès VGA analogiques sans maintien du numéro précisant l'installation concernée (caractérisée par son « identifiant externe ») et l'adresse du nouveau site : France Télécom fournit un ND ou un NDI provisoire et le statut de raccordement concernant le nouveau site,
- demande d'information portant sur la faisabilité d'un déménagement d'un accès de base VGA isolé ou d'un groupement d'accès de base VGA sans maintien du numéro précisant l'installation concernée (caractérisée par son « identifiant externe ») et l'adresse du nouveau site : France Télécom indique en retour si la création demandée à la nouvelle adresse est possible.

4.1.2.5 traitement des commandes et des demandes d'informations de l'opérateur VGA

L'opérateur VGA s'engage à attribuer à chaque commande et demande d'information, émises au titre de la présente offre, un numéro de référence interne afin de permettre le suivi de celle-ci. Dans le cas contraire, cette commande ou demande d'information sera rejetée.

L'opérateur qui souhaite émettre plusieurs commandes pour un accès donné peut regrouper celles-ci dans un même enregistrement à la condition que les commandes concernées soient toutes du type Création ou soient toutes du type Résiliation.

Aucune demande émise par l'opérateur VGA ne peut comporter une date de traitement imposée par l'opérateur VGA : toute demande reçue par France Télécom est traitée dans les délais indiqués au paragraphe 4.4 et selon les volumétries quotidiennes de commandes décrites au chapitre 4.3.

Les commandes reçues par France Télécom sont traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée.

Lorsque l'accès isolé VGA (analogique ou accès de base) ou le groupement d'accès VGA (analogique ou accès de base), sur lequel porte une demande VGA n'est pas compatible avec la demande, France Télécom ne met en œuvre aucun mécanisme tendant à rendre l'accès isolé VGA (analogique ou accès de base) ou le groupement d'accès VGA (analogique ou accès de base) compatible. France Télécom informe l'opérateur VGA demandeur de la nature de l'incompatibilité.

Cette opération se conclut par l'envoi d'un accusé de réception motivé par commande à l'opérateur VGA pour lui indiquer si la commande peut être traitée ou non.

Après traitement de la commande ou demande d'information, celle-ci fait l'objet d'un compte-rendu de traitement informatisé et individualisé émis par France Télécom vers l'opérateur demandeur. Ce compte-rendu indique si la commande ou demande d'information a pu être prise en compte ou non.

Si la commande ou demande d'information a été prise en compte, est indiquée la date effective de mise en service de la commande dite « date VGA » (confer paragraphe 4.4.1) ou la date de traitement de la commande d'information.

Si la commande ou demande d'information n'a pas été prise en compte, est indiqué le motif de non prise en compte.

Une commande d'adhésion à l'offre VGA pour un groupement d'accès analogiques ou un groupement d'accès de base ne peut porter que sur l'accès (NDI) tête de groupement. Les demandes sur les accès (ND) corps du groupement seront rejetées.

Un groupement d'accès analogiques, ou un groupement d'accès de base, est un ensemble indissociable, de ce fait lors d'une adhésion à l'offre VGA tous les accès du groupement, sans exception, bénéficieront de l'offre VGA.

La commande de résiliation de l'offre VGA sur l'accès (NDI) tête de groupement entraîne la résiliation de l'offre VGA sur toutes les lignes du groupement et toutes les lignes associées.

La commande de création d'un accès VGA par transformation d'un accès existant « accès de base isolé » ou « groupement d'accès de base » entraîne la conservation des numéros SDA (sélection directe à l'arrivée), si l'accès existant en dispose, ainsi que des spécialisations déjà attribuées sur les accès.

La commande de création d'un accès VGA « accès de base isolé » ou « groupement d'accès de base » peut être accompagnée d'une commande de numéros SDA à créer (nombre de numéros demandés par séquence commandée).

Les commandes VGA de création de séquence SDA sur un accès VGA de type « accès de base isolé » ou « groupement d'accès de base » sont reçues par le canal informatisé (FOP). Le choix du numéro de début de

séquence (numéro de tête de SDA) est effectué par la structure dédiée de l'opérateur VGA, sur proposition de France Télécom.

En cas de modification du groupement d'accès VGA existant, l'opérateur VGA commande les accès corps supplémentaires, ou supprime les accès corps excédentaires, un par un : un accès corps par commande.

Pour un accès VGA donné, une demande d'accès VGA au bénéfice de l'opérateur VGA est rejetée tant qu'il reste des commandes en cours de traitement émises soit par :

- l'opérateur VGA, titulaire actuel de cet accès VGA,
- un opérateur fournisseur de service haut débit sur cet accès.

4.1.2.6 cas particulier du traitement des commandes de création d'Accès VGA par transformation d'un accès existant détenant une option GTR (Accès sensible)

Dans le cas où la plate-forme ADV identifie une commande de migration d'accès VGA par transformation d'un accès existant détenant une option GTR, France Télécom interroge l'Opérateur VGA afin de savoir si celui-ci confirme ou non cette commande.

Si cette commande est confirmée dans les deux jours ouvrés, il y aura reprise du traitement de la commande. Si cette Commande n'est pas confirmée, elle sera rejetée et fera l'objet d'une facturation de commande erronée.

Les commandes de migration d'Accès VGA par transformation d'un accès existant détenant une option GTR sont exclues du calcul du délai de traitement des commandes.

4.1.3 outils d'avant vente mis à disposition des opérateurs VGA

France Télécom met à la disposition des opérateurs VGA un outil de recherche à l'adresse « SETIAR » pour les demandes de création d'accès VGA analogique isolé ou en groupement dont les fonctionnalités et les conditions tarifaires seront décrites dans un contrat spécifique.

L'opérateur effectue une recherche d'information à l'adresse par SETIAR pour toute demande de création d'un accès analogique VGA isolé ou en groupement.

Dans le cas où la recherche de PLP par cet outil est infructueuse, ou si l'opérateur VGA ne souscrit pas l'abonnement à SETIAR, il doit, préalablement à une commande ferme, déposer auprès de France Télécom une demande d'information. France Télécom fournit en réponse les informations nécessaires à l'opérateur pour déposer une commande ferme.

4.1.4 commandes éligibles pour l'abonnement VGA

En matière d'accès VGA, l'opérateur VGA peut émettre les types de commande suivants :

- migration initiale en VGA (de France Télécom vers un opérateur VGA) pour un accès analogique ou de base, isolé ou en groupement,
- migration entre opérateurs VGA pour un accès VGA de type accès analogique ou de base, isolé ou en groupement,
- migration en VGA d'un accès analogique isolé, en dégroupage total,
- migration en VGA d'un accès analogique isolé, en ADSL nu,
- création d'un accès VGA de type analogique isolé (PLP complet, PLP partiel, nouvel accès),
- création d'un accès VGA de type accès de base isolé, d'un groupement d'accès VGA de type accès analogique ou d'accès de base,
- demande de dé numérotation / renumérotation,
- résiliation de l'accès VGA analogique ou de base, isolé ou en groupement,
- demande de Déménagement avec maintien du numéro et de Déménagement sans maintien du numéro,
- ajout ou retrait d'un accès (ligne) corps sur un groupement d'accès,
- modifications des spécialisations d'accès (sauf sur accès VGA analogique isolé),

- application de mesures conservatoires,
- migration d'un accès analogique isolé en accès de base.

A ces cas standards, s'ajoutent des cas de modification d'accès, qui nécessitent l'introduction de commentaires dans le champ « commentaires de l'opérateur » du fichier de commandes FOP, dont la liste est détaillée dans la convention VGA.

Par exemple, les cas de commandes suivants sont possibles :

- migration d'un groupement d'accès de base en accès de base isolé,
- migration d'un groupement d'accès analogiques en accès analogique isolé.

4.1.5 commandes des services associés

Les commandes prises en charge dans le cadre de la présente offre sont les suivantes :

- création du service associé,
- modification du service associé,
- résiliation du service associé.

A chaque commande de service associé, France Télécom assure le contrôle d'éligibilité nécessaire consistant à vérifier que :

- le service associé demandé est compatible avec les services détenus sur cet accès VGA
- le service associé demandé est activable sur les équipements techniques auquel est raccordé l'accès VGA.

Les compatibilités et incompatibilités entre les services associés sont précisées dans la convention VGA.

4.1.6 prévisions de commandes

L'opérateur fournit au plus tard le dernier jour ouvré de chaque trimestre civil à France Télécom des prévisions mensuelles de commandes, par département, portant sur le trimestre civil suivant. Ces prévisions portent sur le nombre d'Accès analogiques isolés, de Groupements d'accès analogiques, d'Accès de base isolés et de Groupements d'accès de base qui feront l'objet de commandes dans le trimestre suivant.

Dans le cas où l'opérateur a fourni des prévisions de commandes qui ont engagé France Télécom à mettre en œuvre des moyens spécifiques sans que les commandes réellement transmises par l'opérateur soient au niveau de ces prévisions, France Télécom se réserve la possibilité de réclamer l'indemnisation correspondante auprès de l'opérateur.

4.2 limites aux principes de commande

Dans le cadre de l'offre VGA, les commandes suivantes ne sont pas gérées :

- changement d'intitulé du titulaire de l'accès VGA,
- changement du titulaire de l'accès VGA.

4.3 volumétrie de commandes des opérateurs

Hors indisponibilités exceptionnelles telles que définies à l'article 4.1.2, le seuil maximum de commandes VGA, sauf demandes d'information telles que définies aux paragraphes 4.1.2.4 et 4.1.2.5 (accès et services) et émises au titre de la présente offre, est fixé à 75 000 par jour tous opérateurs confondus.

Les demandes d'informations font l'objet d'un traitement distinct et sont limitées à 1 000 demandes par jour tous opérateurs confondus.

La méthode de calcul de la capacité quotidienne allouée à chaque opérateur concernant ses commandes VGA et ses demandes d'informations est précisée dans la convention VGA.

La capacité de commandes VGA quotidienne allouée à chaque opérateur évoluera périodiquement selon les conditions fixées dans la convention VGA.

La capacité quotidienne de commandes VGA par opérateur fait l'objet d'une répartition géographique d'une part et d'une répartition par type d'accès (analogiques isolés ou autre type d'accès concernés par la VGA) d'autre part. Ces dispositions seront définies dans la convention VGA.

4.4 livraison de l'accès VGA

4.4.1 prise d'effet de la commande

Chaque commande de mise en œuvre réalisée par France Télécom sur demande de l'opérateur VGA comporte une "date VGA" que France Télécom lui fournit.

Cette date indique le moment où l'opération demandée est effectivement réalisée.

La date VGA est fournie dans le compte-rendu de fin de traitement de la commande VGA, qui est systématiquement envoyé à l'opérateur VGA pour lui indiquer que sa commande a été traitée.

Ce compte-rendu de fin de traitement n'est pas obligatoirement envoyé à l'opérateur VGA à la date à laquelle l'opération est effectivement réalisée.

4.4.2 information retournée à l'opérateur VGA à l'issue de la prise d'effet de la Commande

A l'issue du traitement de la commande d'un accès analogique isolé (ligne téléphonique, ligne dégroupée, ligne en ADSL nu), un compte rendu de traitement est envoyé à l'opérateur VGA demandeur. Ce compte-rendu comprend notamment :

- le numéro de la demande initiale,
- la date de passage de l'accès en VGA, nommée « date VGA »,
- le numéro de l'accès (ligne) et son identifiant externe.

A l'issue du traitement de la commande d'un groupement d'accès analogiques, un compte rendu de traitement est envoyé à l'opérateur VGA demandeur. Ce compte-rendu comprend notamment :

- le numéro de la demande initiale,
- la date de passage du groupement d'accès analogiques en VGA, nommée « date VGA »,
- le numéro de l'accès (ligne) tête de groupement, son identifiant externe et sa spécialisation (arrivée, départ, mixte).

De plus, un ensemble de notifications est envoyé à l'opérateur VGA indiquant :

- les numéros des accès corps de groupement et leur identifiant externe,
- les spécialisations des accès analogiques corps (arrivée, départ, mixte).

A l'issue du traitement de la commande d'un groupement d'accès de base, un compte rendu de traitement est envoyé à l'opérateur VGA demandeur. Ce compte-rendu comprend notamment :

- le numéro de la demande initiale,
- la date de passage du groupement d'accès de base en VGA, nommée « date VGA »,
- le numéro de l'accès (ligne) tête de groupement, son identifiant externe et ses spécialisations (arrivée, départ, mixte).

De plus, un ensemble de notifications est envoyé à l'opérateur VGA indiquant :

- les numéros des accès corps de groupement et leur identifiant externe,
- les spécialisations des canaux des accès corps (arrivée, départ, mixte),
- les numéros SDA s'il en existe.

A l'issue du traitement de la commande d'un accès de base isolé, un compte rendu de traitement est envoyé à l'opérateur VGA demandeur. Ce compte-rendu comprend notamment :

- le numéro de la demande initiale,
- la date de passage de l'accès de base isolé en VGA, nommée « date VGA »,

- le numéro de l'accès, son identifiant externe et ses spécialisations (arrivée, départ, mixte).

De plus, un ensemble de notifications est envoyé à l'opérateur VGA indiquant :

- les numéros SDA s'il en existe.

4.4.3 délai de traitement des commandes

Le délai de traitement des commandes d'accès VGA sur un accès analogique isolé, ou sur une migration d'un accès de base isolé actif en accès VGA, est comptabilisé entre :

- la date d'envoi de l'accusé de réception, par France Télécom à l'opérateur VGA, indiquant la prise en compte d'une commande valide spécifiant la conformité de la commande au contrat d'interface,
- et la date du compte-rendu de fin de traitement de la commande VGA.

Le délai maximal de traitement d'une commande de création ou de migration d'un accès VGA analogique isolé, ou d'une commande de migration d'un accès de base isolé actif en accès VGA, est de huit jours calendaires, sauf si la création de l'accès VGA nécessite un rendez-vous avec le Client Final VGA.

Le délai maximal de traitement d'une commande de création d'un accès de base isolé VGA, d'une création d'un groupement d'accès de base VGA ou d'une migration de groupement d'accès de base VGA est de 21 (vingt et un) jours calendaires.

Pour les groupements d'accès analogiques, France Télécom conviendra, avec la cellule spécialisée de l'opérateur concerné, d'une date de livraison respectant au mieux les besoins du client final.

Pour les autres commandes émises au titre de la présente offre, notamment en cas de difficultés exceptionnelles de raccordement, il n'existe pas de délai maximal de traitement.

Sont exclues du calcul du délai de traitement des commandes, les commandes de migration d'accès VGA par transformation d'accès existants détenant une option GTR (accès sensible) et les commandes de retour rapide.

4.4.4 pénalités

Dans le cas où le délai de traitement d'une Commande est supérieur aux maximas définis-ci-dessus, l'opérateur peut demander le versement d'une pénalité de retard forfaitaire et définitive dont le montant est fixé à 10 % (dix-pour-cent) du montant de l'abonnement hors taxes à l'accès VGA concerné (accès analogique isolé ou accès de base isolé actif ou groupement d'accès de base), par jour calendaire de retard dans le délai du traitement de la commande. Le montant de la pénalité est plafonné à l'équivalent de 2 (deux) mois d'abonnement, dans le respect des conditions suivantes :

Cette pénalité s'applique dans les conditions suivantes :

- l'opérateur a fourni à France Télécom ses prévisions de commandes,
- si le total des commandes reçues pendant le mois « M » pour un département donné est inférieur ou égal à 100 (cent), ledit département est éligible aux pénalités pour le mois « M »,
- si le total des commandes reçues pendant le mois « M » pour un département donné est supérieur à 100 (cent), une semaine du mois « M » est éligible si l'opérateur a respecté le lissage de commandes suivant : le total des commandes d'une semaine « S » du mois M ne doit pas être supérieur de plus de 50% (cinquante-pour-cent) au total des commandes reçues la semaine précédente pour ledit département.

En complément de ce qui précède, lorsque le retard dans le délai de traitement d'une commande est supérieur à 30 (trente) jours calendaires, des pénalités supplémentaires sont dues par France Télécom. Le montant de ces pénalités est égal à 2 (deux) mois d'abonnement hors taxes de l'Accès VGA considéré.

Les conditions de mise en œuvre des pénalités sont précisées dans la convention VGA.

4.5 conditions techniques de raccordement

France Télécom détermine les conditions techniques permettant l'accès au réseau, et effectue le raccordement au réseau sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison, qui est

défini au paragraphe 8 de la présente offre. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

5. SAV (Service Après Vente)

5.1 périmètre d'intervention France Télécom et de l'opérateur VGA

Le SAV des accès VGA est assuré par :

- l'opérateur VGA qui traite l'accueil des demandes de ses clients VGA,
- une structure France Télécom centralisée (SAV VGA) qui traite les dérangements sur les accès VGA et les services associés VGA sur demande de l'opérateur VGA.

L'opérateur VGA est responsable à l'égard du client final VGA du SAV de l'accès VGA et des services associés VGA. Il transmet à la plate-forme SAV de France Télécom, après un diagnostic préalable, les seules signalisations relevant de la partie du réseau incombant à France Télécom. Les outils permettant à l'opérateur d'effectuer un diagnostic préalable sont décrits dans la convention VGA.

La prestation de SAV de l'offre VGA mise à la disposition des opérateurs VGA par France Télécom ne traite que des demandes d'intervention justifiées déposées par ceux-ci, et ne concerne que le périmètre suivant :

- l'accès analogique ou de base, isolé ou en groupement, entre le réseau France Télécom et le premier point de terminaison du local du client final,
- un service associé à l'accès VGA.

La tarification des interventions de SAV de France Télécom décrite ci-avant, est incluse dans la prestation de l'offre VGA.

En revanche, les signalisations transmises à tort ainsi que les interventions effectuées par France Télécom à la demande de l'opérateur VGA au-delà du premier point de terminaison chez le client final VGA dans le but de vérifier l'installation, sont facturées par France Télécom à l'opérateur VGA.

Dans le cas où l'intervention de France Télécom nécessite la réparation de la Desserte Câblée, France Télécom la répare, fait signer une fiche d'intervention au Client final VGA et facture l'opérateur du forfait correspondant, si le défaut est de la responsabilité du client final. Un devis sera proposé à l'Opérateur VGA si le montant de ces travaux dépasse le seuil indiqué à la rubrique tarif. Dans le cas où la réparation est réalisée moins de 30 jours calendaires suivant la mise à disposition de l'Accès VGA, cette réparation ne sera pas facturée à l'opérateur.

Il appartient à l'opérateur VGA de prendre les mesures de manière à assurer que le client final VGA contacte le service client de l'entité avec laquelle il dispose d'une relation contractuelle.

5.2 outils mis à disposition des opérateurs

France Télécom met à la disposition des opérateurs ayant souscrit à l'offre VGA un outil de dépôt des signalisations SAV. Un outil de diagnostic est également mis à disposition des opérateurs VGA.

5.3 prestations réalisées par France Télécom

France Télécom met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'accès au réseau.

Pour les dysfonctionnements de l'accès VGA, la plate-forme SAV assure les missions ci-après :

- réception des signalisations effectuées par l'opérateur VGA,
- pilotage de l'intervention sur le réseau ou chez le client final VGA pour rétablir le service,
- compte rendu à l'opérateur VGA.

Pour les dysfonctionnements des services associés VGA, la plate-forme SAV assure les missions ci-après :

- réception des signalisations effectuées par l'opérateur VGA,
- compte rendu à l'opérateur VGA.

5.4 qualité de service, pénalités

France Télécom s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'offre VGA jusqu'au point de terminaison de l'accès VGA.

En cas d'interruption, France Télécom rétablit le raccordement au réseau :

- pour un accès VGA de type analogique : dans les 48 heures (jours ouvrables) qui suivent l'enregistrement de la signalisation du dérangement par l'opérateur VGA au Service Après-Vente VGA,
- pour un accès VGA de type accès de base : dans les 4 heures ouvrables qui suivent l'enregistrement de la signalisation du dérangement par France Télécom, pendant les jours et heures ouvrables du Service Après-Vente VGA.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux services associés VGA définis au paragraphe 3.3.1.4.

En cas de non-respect du délai de rétablissement du raccordement au réseau pour un accès VGA de type analogique ou de type RNIS, et sur demande de l'opérateur VGA, France Télécom verse à ce dernier une indemnité forfaitaire d'un montant égal à un mois d'abonnement VGA hors taxes souscrits par l'opérateur VGA, pour 85 % des signalisations ouvrant a priori droit à versement de pénalité.

Le montant total de la pénalité sur une année calendaire et par Accès VGA ne peut excéder douze (12) mois d'abonnement hors taxe.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas exclusivement imputable à France Télécom ou en cas de force majeure telle que définie dans la convention VGA.

Si l'opérateur a commandé un service optionnel de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour l'accès VGA concerné de type analogique ou d'accès de base, France Télécom rétablit l'accès au réseau dans le délai associé à ce service. Les conditions de mesure du délai de rétablissement pour les GTR sont fixées dans la convention VGA.

En cas de non-respect du délai de rétablissement du service optionnel GTR pour un accès analogique, et sur demande de l'opérateur VGA, en fonction du retard apporté au rétablissement, France Télécom verse à ce dernier une indemnité forfaitaire mentionnée au tableau des pénalités à l'article 7.7.

Au cours d'une année calendaire, pour un accès analogique, le montant des pénalités accordées au titre de la GTR est plafonné par accès à l'équivalent de douze mois d'abonnement VGA hors taxes et à douze mois d'abonnement hors taxes au service GTR par accès VGA.

L'opérateur VGA s'engage, préalablement à la transmission d'une signalisation concernant l'accès VGA ou les services associés VGA, à vérifier que le défaut ou le dysfonctionnement signalé est bien imputable à la prestation de France Télécom.

Les signalisations transmises à tort à France Télécom sont facturées par cette dernière à l'opérateur VGA qui a effectué ces signalisations.

Un protocole d'échange, défini dans la convention VGA entre l'opérateur et France Télécom, précise les cas où une signalisation est définie comme transmise à tort ainsi que le montant dû par Signalisation Transmise à Tort. Ce protocole est joint en annexe de la convention VGA.

6. facturation de l'opérateur VGA

L'opérateur VGA est facturé par France Télécom :

- lors de la mise en service d'un accès VGA ou d'un service associé (facturation à terme échu),
- par accès VGA et par service associé faisant l'objet d'un abonnement (facturation à terme à échoir, sauf le mois de souscription facturé au prorata temporis à terme échu et le mois de résiliation régularisé au prorata temporis à terme échu),
- pour des actes de gestion assurés par France Télécom dont notamment les signalisations transmises à tort (facturation à terme échu),
- pour les interventions du SAV, réalisées à la demande de l'opérateur VGA et non comprises dans la prestation de l'offre VGA (facturation à terme échu),
- pour les consommations réalisées par le client final VGA définies aux paragraphes 3.3.2.2.2 et 3.3.2.2.3 « Prestations liées au trafic hors sélection du transporteur VGA » et « Prestations ponctuelles hors sélection du transporteur VGA » (facturation à terme échu).

6.1 facturation des abonnements et des prestations à l'acte

6.1.1 facturation des abonnements et des activations de service

L'opérateur VGA est facturé mensuellement pour :

- les abonnements aux accès VGA et les services associés VGA qu'il a commandés,
- les actes de gestion de la période réalisés par France Télécom.

6.1.2 facturation à l'acte

Les opérateurs sont facturés pour des actes de gestion non compris dans l'article ci-dessus, et effectués par France Télécom. Cette facturation comprend notamment les signalisations transmises à tort.

6.2 facturation du trafic commuté acheminé dans le cadre de la VGA

La facturation à l'opérateur VGA de l'acheminement du trafic relevant de la sélection du transporteur VGA est effectuée dans les conditions définies dans l'offre d'interconnexion de France Télécom. Il en est de même pour la facturation de l'acheminement des numéros non géographiques de l'opérateur VGA ou de ceux qu'il collecte pour le compte d'un tiers.

Les consommations réalisées par le client final VGA pour le trafic commuté ne relevant pas de la Sélection du Transporteur VGA définie dans le paragraphe 3.3.2.2 (hors prestations ne faisant pas l'objet d'une prestation de transit financier définie au paragraphe 3.3.2.2.5), sont facturées par France Télécom à l'opérateur VGA dans le cadre de la présente offre. France Télécom facture alors l'opérateur VGA de ces consommations aux tarifs figurant au paragraphe 7.

Le trafic à destination des numéros gratuits est traité par France Télécom dans le cadre de l'offre d'interconnexion en vigueur au jour de la fourniture des prestations réalisées.

6.3 facture émise par l'opérateur VGA

Au titre des prestations de facturation et recouvrement réalisées pour le compte de France Télécom dans le cadre de la présente offre, les opérateurs VGA émettent vers France Télécom une facture pour leurs prestations.

7. tarifs

Les tarifs sont applicables au 1^{er} février 2012

France Télécom indiquera à l'opérateur VGA les nouveaux tarifs, un mois avant la date d'application de ceux-ci. Pour les cas standards de frais de mise en service et d'abonnement mensuel décrits ci-dessous, France Télécom indiquera à l'opérateur VGA les nouveaux tarifs cités, trois mois avant la date d'application de ceux-ci.

Si les tarifs du Catalogue des Prix de France Télécom auxquels il est fait référence sont modifiés, les tarifs de la présente offre de référence sont modifiés également simultanément et leur date d'application est celle des nouveaux prix du Catalogue des Prix.

7.1 frais de mise en service

Les frais de mise en service de l'accès VGA sont différenciés selon que le client final est ou non titulaire d'un accès.

Dans le cas d'un nouvel accès VGA, les frais de mise en service de l'accès VGA incluent :

- la fourniture d'une (ou deux) prise(s) téléphonique(s) (si l'installation du client n'en possède pas) et de 30 mètres de câble maximum à partir du point de terminaison si le point de terminaison n'est pas une tête de câble, une réglette 7 ou 14 paires ou une réglette 12 plots, dans le cas d'un accès analogique isolé ou en groupement,
- la fourniture d'une TNR et de 3 mètres de câble maximum à partir du point de terminaison, dans le cas d'un accès de base isolé ou en groupement.

Les frais de mise en service de l'accès VGA analogique isolé ou en groupement ne donnent pas droit au déplacement des prises existantes.

Les demandes d'informations pour les commandes VGA sont incluses dans les frais de mise en service. Les demandes d'information qui ne donnent pas lieu à commandes VGA dans les deux mois suivant la demande d'information sont facturées au tarif en vigueur des demandes d'information.

France Télécom facture une pénalité pour dans les cas suivants :

- absence d'infrastructure à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison,
- absence du client final,
- refus d'intervention par le client final.

7.1.1 cas standard

frais de mise en service par accès VGA analogique isolé			
prix par accès (ligne) VGA isolé	prix en Euros HT		
	Client déjà titulaire d'un accès analogique attribué à son nom	Client non titulaire d'un accès analogique à son nom	Client titulaire d'un accès en dégroupage total ou en ADSL nu
frais de mise en service :			
- de l'accès analogique (ligne)	Néant	56,00 €	56,00 €
- de la VGA	4,00 €	+ 4,00 €	+ 4,00 €

frais de mise en service par accès VGA d'un groupement d'accès analogiques		
prix par accès (ligne) VGA du groupement	prix en euros HT	
	Client déjà titulaire d'un accès analogique attribué à son nom	Client non titulaire d'un accès analogique à son nom
frais de mise en service :		
- de l'accès analogique (ligne)	Néant	56,00 €
- de la VGA	7,00 €	+ 7,00 €

frais de mise en service par accès VGA de base isolé ou par accès VGA du groupement d'accès de base		
prix par accès VGA de base isolé ou par accès VGA du groupement d'accès de base	prix en Euros HT	
	Client déjà titulaire d'un accès de base attribué à son nom	Client non titulaire d'un accès de base à son nom
frais de mise en service :		
- de l'accès de base	Néant	97,00 €
- de la VGA	9,00 €	+ 9,00 €

7.1.2 cas particuliers pour les accès VGA analogiques ou de base, isolés ou en groupement

raccordement établi selon une technique ou un parcours distincts de ceux usuellement utilisés par France Télécom (sur demande expresse de l'opérateur VGA)	sur devis
difficultés exceptionnelles de construction de l'accès analogique ou de base, isolé ou en groupement	sur devis et selon les modalités du Catalogue des Prix de France Télécom

7.1.3 demandes d'information

demande d'information	<p>incluse dans les frais de mise en service pour demandes d'information suivies de commandes VGA.</p> <p>22,26 € pour les demandes d'informations ne donnant pas lieu à commandes VGA dans les deux mois suivant la demande d'information.</p>
-----------------------	---

7.2 abonnement mensuel

abonnement mensuel par accès VGA analogique isolé ou par accès VGA d'un groupement d'accès analogiques	prix en Euros HT 1- février 2012
par accès VGA (ligne) isolé ou par accès VGA (ligne) du groupement	11,58 €

abonnement mensuel par accès VGA de base isolé ou par accès VGA d'un groupement d'accès de base	prix en Euros HT 1- février 2012
par accès VGA de base isolé ou par accès VGA du groupement d'accès de base	17,19 €

7.3 trafic émis par l'abonné VGA

numéros 09ABPQMCDU	tarifs fixés en annexe 1 de la présente offre
numéros SVA France Télécom ou des Opérateurs Tiers	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom (*)
PCV national	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
télégramme par téléphone	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
télégramme par minitel	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
achat WHA	montant de l'achat du client final VGA
services de Radiomessagerie	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom (*)
acheminement vers le Serveur Vocal Interactif et traitement de l'appel par le Serveur Vocal Interactif	0,0391 € / minute

(*) l'acheminement du trafic non visé par la Sélection du Transporteur VGA ou la fourniture de prestations ponctuelles hors Sélection du Transporteur VGA sont facturés par France Télécom à l'opérateur VGA sur la base du tarif de détail de France Télécom figurant à son Catalogue des Prix et en vigueur au jour de la fourniture des prestations pour les consommations réalisées par le client final VGA.

7.3.1 services associés VGA (hors activation et trafic induit)

(Dans les tableaux ci-après « néant » signifie que le service est implicite dans l'offre)

7.3.1.1 services associés VGA pour un accès VGA isolé analogique ou pour un groupement d'accès VGA analogiques

nom des services	prix en Euros HT par accès analogique isolé (ligne)	prix en Euros HT par accès (ligne) du groupement analogique
3131	néant	
Auto Rappel	néant	
Mémo Appel	néant	
secret appel/appel	néant	néant
PCV France	néant	
secret permanent	0 € / mois	0 € / mois
conversation à 3	0 € / mois	0 € / mois
transfert d'appel sur non réponse	0 € / mois	0 € / mois
transfert d'appel sur occupation	0 € / mois	0 € / mois
transfert d'appel sur occupation et sur non réponse	0 € / mois	0 € / mois
transfert d'appel Inconditionnel (transfert d'appel national, international et DOM)	0,10 € / mois	0,10 € / mois / groupement
notification de message	néant	néant
signal d'appel	0,10 € / mois	
présentation du nom	0,10 € / mois	0,10 € / mois / accès
présentation du numéro	0,10 € / mois	0,10 € / mois / ligne tête de groupement
identification d'appels masqués	0.71 € / mois	
sélection modulable d'appel	0 € / mois	0 € / mois
sélection permanente d'appel Audiotel	0 € / mois	0 € / mois
sélection permanente d'appel télématique	0 € / mois	0 € / mois
annonce du nouveau numéro 2 mois	frais forfaitaires : 2,51 €	frais forfaitaires : 2,51 € / numéro
annonce du nouveau numéro 6 mois	frais forfaitaires : 7,53 €	frais forfaitaires : 7,53 € / numéro
annonce du nouveau numéro 12 mois	frais forfaitaires : 15,05 €	frais forfaitaires : 15,05 € / numéro
déménagement avec maintien du numéro : prix du service maintien du numéro	par numéro maintenu :10,45 €	par numéro maintenu sur le groupement : 20,00 €
télé comptage (Télétaxe) : prix d'abonnement par équipement (*) :	0,63 € / mois	par accès (ligne) bénéficiant du service : 0,63 € /mois
télé comptage : installation d'équipement sur le commutateur de France Télécom : prix d'installation par équipement :	7,71 €	par accès (ligne) bénéficiant du service 7,71 €
changement de numéro (dé numérotation / renumérotation)	à l'acte : 6,45 €	à l'acte : par numéro :

		6,45 €
spécialisation d'accès (lignes en groupement, par ligne)		à l'acte : 63,21 €
continuité de service	à l'acte 20,00 €	à l'acte 20,00 €
GTR 48h (jours ouvrables)	néant	néant
GTR 4h ouvrables, analogique (*)	2,45 € / mois	2,45 € / mois / accès
GTR 8h ouvrables (*)	1,20 € / mois	1,20 € / mois / accès
GTR 4h S1	17,53 € / mois	17,53€ / mois / accès
GTR 4h S2	7,62 € / mois	7,62 € / mois / accès
surcoût pour la protection de l'accès sensible (en plus du prix de l'option GTR 4h ouvrables, 8h, 4h S1, 4 h S2)	0.10 € / mois	0.10 € / mois
télégramme par téléphone	néant	néant
télégramme par minitel	néant	néant

(*) les modalités de mise en œuvre des GTR 4h ouvrables analogique et 8h seront définies dans la convention VGA

Service Information sur le Nouveau Numéro disponible sur un accès VGA analogique isolé ou groupé et sur un accès VGA de base isolé ou un groupement d'accès VGA de base

	de 1 à 9 numéros	de 10 à 49 numéros	de 50 à 99 numéros
frais de mise en service standard	14,00 €	14,00 €	14,00 €
frais de mise en service spécifiques	21,00 €	21,00 €	120,00 €
frais de mise en service standard de prorogation	2,80 €	2,80 €	2,80 €
frais de mise en service spécifiques de prorogation	4,20 €	4,20 €	24,00 €
information sur le nouveau numéro 2 mois	10,00 €	40,00 €	80,00 €
information sur le nouveau numéro 4 mois	30,00 €	120,00 €	240,00 €
information sur le nouveau numéro 6 mois	75,00 €	300,00 €	600,00 €
information sur le nouveau numéro 12 mois	150,00 €	600,00 €	1 200,00 €
option mise en relation avec le Nouveau Numéro 2 mois	60,00 €	300,00 €	720,00 €
option Mise en Relation avec le nouveau numéro 4 mois	120,00 €	600,00 €	1 440,00 €
option mise en relation avec le nouveau numéro 6 mois	180,00 €	900,00 €	2 160,00 €
option mise en relation avec le nouveau numéro 12 mois	360,00 €	1 800,00 €	4 320,00 €

	2 mois	4 mois	6 mois	12 mois
ligne fax	21,00 € / ligne	42,00 € / ligne	63,00 € / ligne	126,00 € / ligne

7.3.1.2 services associés VGA pour un accès VGA de base isolé ou pour un groupement d'accès VGA de base

nom des services	prix en Euros HT par accès de base isolé	prix en Euros HT par accès du groupement
présentation du numéro	néant	néant
secret appel par appel	néant	néant
secret permanent	0 € / mois	0 € / mois
sélection directe à l'arrivée (SDA)	0,46 € / mois / numéro	0,46 € / mois / numéro
portabilité du terminal	néant	
sous adresse	néant	néant
signalisation d'usager à usager	néant	néant
renvoi du terminal et renvoi du terminal en phase sonnerie	0,63 € / mois	0,63 € / mois / groupement
transfert d'appel sur non réponse	0,32 € / mois	0,32 € / mois / groupement
transfert d'appel inconditionnel (Transfert d'appel national, international et DOM)	néant	néant
signal d'appel	néant	néant
indication permanente de coût d'appel	1,25 € / mois	0,63 € / canal B mixte ou spécialisé
indication de coût en mode appel par appel	néant	néant
coût total de la communication	0,63 € / mois	0,63 € / mois / groupement
autorappel	0 € / mois	0 € / mois
conférence à trois	0 € / mois	0 € / mois
présentation du nom du demandeur	0 € / mois	0 € / mois
sélection permanente d'appels Audiotel	0 € / mois	0 € / mois
sélection permanente d'appels Télématique	0 € / mois	0 € / mois
modification de la spécialisation d'un canal B	à l'acte : 63,21 €	à l'acte : 63,21 €
interdiction des PCV internationaux sur SDA	frais de mise en service : 91,40 € frais de résiliation : 30,40 €	par canal B mixte ou spécialisé frais de mise en service : 45,70 € frais de résiliation : 15,20 €
annonce du nouveau numéro 2 mois	2.51 € / numéro	
annonce du nouveau numéro 6 mois	7.53 € / numéro	
annonce du nouveau numéro 12 mois	15.05 € / numéro	
services déménagement : maintien du numéro (NDI)	sans SDA : 24,00 € / numéro tête maintenu avec SDA : 24,00 €/numéro tête + 24,00 € par tranche de 10 numéros	sans SDA : 24,00 € / numéro tête maintenu avec SDA : 24,00 € / numéro tête + 24,00 € / tranche de 10 numéros
continuité de service	à l'acte : 20,00 €	
GTR 4H ouvrables	néant	néant
GTR 4H S1	18,00 € / mois	13,40 € / mois / accès
GTR 4H S2	9,00 € / mois	6,70 € / mois / accès
surcoût pour la protection de l'accès sensible (en plus du prix	0,10 € / mois	0,10 € / mois

de l'option GTR 4h S1, 4 h S2)		
dé numérotation / renumérotation	à l'acte : 12,89 €	à l'acte : 12,89 €
télégramme par téléphone	néant	néant
télégramme par minitel	néant	néant

7.4 activation des services associés

nom des services	prix en Euros HT par accès VGA isolé ou par accès VGA d'un groupement	
signalisation d'usager à usager : par signalisation	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom	
transfert d'appel Inconditionnel (Transfert d'appel national, international et DOM) : par activation :	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom	
Mémo appel : par activation	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom	
indication de coût appel par appel : par activation :	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom	

7.5 prestations complémentaires

	prix en euros HT par accès VGA isolé ou par accès VGA d'un groupement
mesures conservatoires :	
<u>niveau 1</u> : interdiction des appels sortants hors numéros d'urgence et numéros gratuits	à l'acte et par accès VGA : 0 €
<u>niveau 2</u> : suspension de l'accès (ligne) VGA	à l'acte et par accès VGA : 3,92 €
rétablissement de l'accès VGA	à l'acte et par accès VGA : 0 €
supplément pour procédure accélérée : commande par fax pour le rétablissement de l'accès VGA (dans le cas de volumétrie non disponible sur le FOP)	à l'acte et par accès VGA : 12,89 €
prestation de baromètre	à l'acte 23,00 € / prestation
frais de résiliation anticipée pour la prestation de baromètre	à l'acte 4,60 € / prestation

	prix en euros HT
recherche approfondie concernant le trafic hors sélection du transporteur VGA et les prestations ponctuelles hors Sélection du transporteur VGA	sur devis sur la base notamment des tarifs fixés au Catalogue des Prix de France Télécom
recherche d'information sur écrasement	à l'acte et par accès VGA : 5,90 €
travaux demandés par l'opérateur VGA sur la desserte câblée après la mise en service de l'accès VGA	sur devis
forfait de remplacement de la TNR (accès de base isolé)	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom
forfait de remplacement de la TNR (groupement d'accès de base)	tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom
forfait de réparation de la Desserte Câblée	à l'acte : 200,00 €
seuil au-delà duquel un devis pour la réparation de la Desserte Câblée est réalisée	3 000,00 €
frais d'étude en cas de refus du devis de réparation de la Desserte Câblée au-delà du seuil	à l'acte : 600,00 €

frais d'étude en cas de refus du devis de Difficultés Exceptionnelles de Construction	à l'acte : 600,00 €
frais pour rétablissement rapide sur accès VGA sans option de GTR	150,00 €
frais pour rétablissement rapide sur accès VGA avec option de GTR	300,00 €
continuité analogique RNIS	44,00 €

7.6 pénalités à la charge de France Télécom

prix en Euros HT

non respect des délais de traitement de commande VGA d'un accès analogique isolé ou d'une migration d'un accès de base isolé actif en accès VGA (cas général)	10 % de l'abonnement HT VGA par jour calendaire de retard dans le délai de traitement de la commande, plafonné à 2 mois d'abonnement HT VGA
--	---

non respect des délais de création d'un accès de base VGA isolé ou d'un groupement d'accès de base (cas général)	10 % de l'abonnement HT VGA par jour calendaire de retard dans le délai de création de l'accès, plafonné à 2 mois d'abonnement HT VGA
---	---

cas particulier de retard de plus de trente jours de délai de traitement d'un accès VGA	2 mois d'abonnement HT de l'accès VGA considéré
---	---

GTR accès VGA analogique isolé ou en groupement	
non respect de la GTR 48H (jours ouvrables)	2 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement
non respect de la GTR 8 H ouvrables	2 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement
non respect de la GTR 4 H ouvrables, analogique	2 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement
non respect de la GTR 4H S1 :	
délai supérieur à 4 heures et inférieur ou égal à 5 heures	1 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement + 1 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S1
délai supérieur à 5 heures et inférieur ou égal à 6 heures	2 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement + 2 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S1
délai supérieur à 6 heures et inférieur ou égal à 7 heures	3 mois d'abonnement HT VGA + 3 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S1
délai supérieur à 7 heures	6 mois d'abonnement HT VGA + 6 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S1
non respect de la GTR 4H S2 :	
délai supérieur à 4 heures et inférieur ou égal à 5 heures	1 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement + 1 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2
délai supérieur à 5 heures et inférieur ou égal à 6 heures	2 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement + 2 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2
délai supérieur à 6 heures et inférieur ou égal à 7 heures	3 mois d'abonnement HT VGA + 3 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2
délai supérieur à 7 heures	6 mois d'abonnement HT VGA + 6 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2

GTR accès VGA de base isolé ou en groupement	
non respect de la GTR 4H ouvrables	1 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement
non respect de la GTR 4H S1 :	
délai supérieur à 4 heures et inférieur ou égal à 5 heures	1 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement+1 mois d'abonnement VGA HT à l'option GTR S1 souscrite
délai supérieur à 5 heures et inférieur ou égal à 6 heures	2 mois d'abonnement HT VGA par accès en dérangement+2 mois d'abonnement VGA HT à l'option GTR S1 souscrite
délai supérieur à 6 heures et inférieur ou égal à 7 heures	3 mois d'abonnement HT VGA + 3 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S1
délai supérieur à 7 heures	6 mois d'abonnement HT VGA + 6 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S1
non respect de la GTR 4H S2 :	
délai supérieur à 4 heures et inférieur ou égal à 5 heures	1 mois d'abonnement HT VGA + 1 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2
délai supérieur à 5 heures et inférieur ou égal à 6 heures	2 mois d'abonnement HT VGA + 2 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2
délai supérieur à 6 heures et inférieur ou égal à 7 heures	3 mois d'abonnement HT VGA + 3 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2
délai supérieur à 7 heures	6 mois d'abonnement HT VGA + 6 mois d'abonnement HT à l'option VGA GTR S2

7.7 pénalités à la charge de l'opérateur VGA

	prix en euros HT
commande erronée (non conforme au contrat d'interface ou commande sur Accès sensible non confirmée)	41,00 €
absence d'infrastructure	60,00
absence du client final	60,00
refus d'intervention par le client final	60,00
intervention à tort d'un technicien France Télécom dans le cadre du SAV	prix du déplacement fixé au Catalogue des Prix de France Télécom
signalisation à tort en SAV	à l'acte : 125,77 €
supplément pour commande par fax de rétablissement de l'accès VGA (dans le cas de volumétrie disponible sur le FOP)	à l'acte et par accès VGA : 125,77 €
frais d'étude en cas de refus du devis pour les travaux demandés par l'opérateur sur la desserte câblée, après la mise en service de l'accès VGA	à l'acte : 176,00 €

8. glossaire

Abonnement VGA : désigne la prestation de raccordement au réseau téléphonique de France Télécom souscrite par un opérateur VGA à des fins de commercialisation auprès d'un « client final VGA ».

Accès (ligne) analogique isolé : désigne la ligne téléphonique analogique isolée raccordée au réseau téléphonique de France Télécom qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND).

Accès de base isolé : désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend 2 canaux B à 64 kbit/s chacun et 1 canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ».

Accès VGA : désigne l'accès analogique ou de base, isolé ou en groupement, qui bénéficie de l'offre VGA. La présente offre de référence distingue les accès VGA (de type accès analogique isolé ou accès de base isolé) des groupements d'accès VGA (de type accès analogique ou accès de base). Les lignes corps d'un groupement sont désignées sous le terme « accès corps ».

ADSL nu : offre d'accès haut débit de détail ou de détail de France Télécom, ne donnant pas accès au réseau téléphonique commuté.

Client final VGA : désigne un client d'un opérateur de VGA bénéficiant d'un accès VGA.

Commande VGA : désigne l'ordre de souscription d'un accès VGA, d'un service associé, ou la demande d'information de l'opérateur VGA auprès de France Télécom.

Contrat de raccordement : désigne le contrat de raccordement au réseau téléphonique fixe de France Télécom souscrit par :

- un client final VGA,
- ou un client final d'un opérateur VGA,
- ou un client final de France Télécom.

Convention VGA : désigne le contrat relatif à la VGA, passé entre France Télécom et l'opérateur VGA, qui précise les modalités contractuelles, en particulier techniques et tarifaires, de mise en œuvre et de fourniture de l'offre VGA à l'opérateur VGA.

Core Ethernet Entreprises : offre de gros permettant de fournir aux clients Entreprises des services de transport de données. Cette offre est incompatible avec l'offre VGA.

Dé numérotation / renumérotation : suppression d'un ND ou d'un NDI sur un accès VGA / Attribution d'un nouveau ND ou d'un NDI sur un accès VGA.

Difficultés exceptionnelles de construction

Définitions des cas relevant du régime des difficultés exceptionnelles de construction :

- 1 - absence de local pour abriter le point de terminaison
- 2 - définition des contraintes géographiques particulières :
 - accès réglementé ou interdiction de passage,
 - site protégé (parcs naturels par exemple),
 - obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple),
 - configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple),
 - absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance,
 - site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.
- 3 - définition des cas où la mise en œuvre des moyens spéciaux est nécessaire :
 - transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnel),
 - élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage-desserte de grottes ou de sous sol profonds (mines par exemple),
 - démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,
 - consolidation ou construction d'ouvrages.

DSL Entreprises (ou DSLE) : offre de gros permettant de fournir aux clients Entreprises des services de transport de données. Cette offre est incompatible avec l'offre VGA.

Écrasement : désigne, sur un même accès, une offre qui prend la place et se substitue à une autre offre.

e-SAV : extranet permettant à l'opérateur VGA de saisir (déposer) ses signalisations, consulter l'avancement du traitement des signalisations en cours ainsi que le compte rendu de rétablissement réalisé, et dialoguer avec le pilote de rétablissement.

Frontal Opérateur (FOP) : désigne l'interface informatique dont l'objet est de réceptionner et prendre en compte les commandes de l'opérateur VGA relatives à la convention VGA.

Garantie de temps de rétablissement (GTR) : offre d'engagement de rétablissement du service téléphonique dans un certain laps de temps suivant le dépôt de la signalisation.

Groupement d'accès : désigne un ensemble d'accès (analogiques ou accès de base) regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le numéro de désignation du groupement (NDI).

Groupement d'accès de base : désigne un type d'accès au service RNIS. Un groupement d'accès de base est constitué d'au moins deux accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à 6 accès en premier équipement, extensible à 8.

Identifiant externe : numéro de gestion unique fixé par France Télécom désignant un accès VGA (analogique ou accès de base, isolé ou en groupement) ou un service VGA, fourni par France Télécom à l'opérateur VGA dans le compte-rendu de traitement de la commande concernée. Tous les échanges, entre France Télécom et l'opérateur VGA, postérieurs à l'envoi de ce compte-rendu s'appuieront exclusivement sur cet identifiant externe, notamment pour les commandes futures et pour les signalisations de SAV.

Migration : désigne pour un accès actif analogique ou de base, isolé ou en groupement, supportant un contrat de raccordement au réseau, la résiliation du service pour l'opérateur cédant suivie de la mise en œuvre du service pour l'opérateur prenant.

ND : numéro de désignation : désigne le numéro de téléphone de l'accès (ligne) VGA isolé.

NDI : numéro de désignation de l'Installation : désigne le numéro de téléphone de l'accès (ligne) VGA tête de groupement.

ND ou NDI provisoire : désigne un ND ou un NDI fournis par France Télécom en réponse à une demande d'information et permettant à l'opérateur VGA de passer une commande ferme d'accès VGA. Le ND ou NDI provisoire ne doit jamais être communiqué au client final VGA.

Numéris : Numéris est la marque déposée par France Télécom pour son réseau numérique à intégration de services (RNIS).

Numéro SVA : numéro du plan national de numérotation appartenant aux catégories suivantes :

- numéros à 10 chiffres dont le format est 08 ABPQ MCDU (sauf la série 085B et 09AB),
- numéros courts à trois chiffres dont le format est 11X affectés à des services d'assistance ou d'intérêt général
- numéros courts à quatre chiffres dont le format est 3BPQ,
- numéros courts à quatre chiffres dont le format est 10YT,
- numéros courts à 6 chiffres dont le format est 118XYZ.

Opérateur VGA : désigne toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, ayant souscrit à l'offre VGA.

PLP (Prend la Place) : désigne un support inactif d'accès à la boucle locale. Ce support peut être plus ou moins construit, ce qui se traduit par des classes de PLP ou les termes de « PLP complet » et « PLP Partiel ».

Point de terminaison : le premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du client final VGA. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.

SDA : Sélection directe à l'arrivée : permet au poste téléphonique du client d'être directement joignable, sans passer par le standard.

Statut de raccordement : désigne le niveau d'intervention à effectuer pour la création d'un accès VGA. Il comprend le PLP complet, le PLP partiel et le nouvel accès.

Services associés : désigne les prestations définies au paragraphe 3.3.1.4 liées à l'accès VGA.

Sélection du transporteur VGA : désigne l'acheminement par France Télécom au profit exclusif de l'opérateur VGA, du trafic émis par le client final VGA, selon les modalités de la présélection définies à l'Offre d'Interconnexion de France Télécom. Le trafic vers les numéros de types géographique national (Z=1 à 5), international, et mobile est régi par cette prestation.

La fourniture de la Sélection du Transporteur VGA ne permet pas la sélection du transporteur appel par appel.

SETIAR : dénomination du service de recherche d'informations pour les commandes de création VGA, proposé par France Télécom, permettant d'obtenir, via un accès Internet, des informations nécessaires pour émettre, dans le cadre de l'offre VGA, des commandes de création d'accès VGA proposées par France Télécom.

SPA : accès spécialisé sur l'écoulement du trafic départ.

SPB : accès spécialisé sur l'écoulement du trafic à l'arrivée.

Signalisation transmise à tort (STT) : une signalisation émise par l'opérateur VGA sera clôturée « STT » (Signalisation transmise à tort), si l'accès VGA ou le service associé signalé en défaut ne présente pas de dysfonctionnement ou si le dysfonctionnement n'est pas de la responsabilité de France Télécom.

VGA (ou offre VGA) : l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGA) permet aux opérateurs éligibles de commercialiser une offre de raccordement en mode analogique ou RNIS au réseau de France Télécom et des services associés, en complément d'une offre d'acheminement de trafic bas débit.