

Conditions Spécifiques

Accès aux Lignes FTTH d' ALLIANCE TRÈS HAUT DÉBIT

Table des matières

ARTICLE 1 - OBJET	6
ARTICLE 2 - SOUSCRIPTIONS PREALABLES	6
ARTICLE 3 - COFINANCEMENT	6
3.1 INFORMATION D'INTENTION DE DEPLOIEMENT	6
3.2 ENGAGEMENT DE COFINANCEMENT	7
3.3 AUGMENTATION DU NIVEAU D'ENGAGEMENT DE COFINANCEMENT	7
3.4 CALCUL DU NOMBRE MAXIMAL DE LIGNES FTTH AFFECTEES EN COFINANCEMENT	7
ARTICLE 4 - SANS OBJET	8
ARTICLE 5 - MISE A DISPOSITION DU PM	8
5.1 DESCRIPTION	8
5.2 MODALITES D'ECHANGES	8
5.3 SANS OBJET	8
5.4 COMMANDE D'ACCES AU PM	8
5.4.1 Prérequis	8
5.4.2 Commande d'accès au PM dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH	9
5.5 COMMANDE D'EXTENSION D'ACCES AU PM	9
5.5.1 Description	9
5.5.2 Prérequis	9
5.5.3 Commande	9
5.6 LIVRAISON DE L'ACCES AU PM ET DE L'EXTENSION D'ACCES AU PM	9
5.6.1 Information de l'Opérateur	9
5.6.2 Information Gestionnaire d'Immeuble	10
5.7 LIVRAISON DES CABLAGES DE SITES	10
5.8 MODALITES SPECIFIQUES D'ACCES AUX PM	10
5.9 TRAVAUX DE RACCORDEMENT AU PM	11
5.9.1 Informations préalables	11
5.9.2 Modalités de raccordement au PM	11
5.9.3 Difficultés de raccordement au PM	11
5.9.4 Sans objet	12
5.9.5 Information en fin de travaux	12
5.10 ANNULATION ET RESILIATION DE COMMANDE D'ACCES AU PM	12
5.11 TRAITEMENT DES ANOMALIES	12
5.11.1 Signalement et correction des Anomalies « problème d'adresse » - Fichier IPE	13
5.11.1.1 Signalement des Anomalies « Problème d'adresse » par l'Opérateur	13
5.11.1.2 Traitement des Anomalies « problème d'adresse » par l'Opérateur d'Immeuble	13
ARTICLE 6 - LIEN NRO-PM	14
6.1 SANS OBJET	14
6.2 PREREQUIS	14
6.3 MODALITES D'ECHANGES	14
6.4 COMMANDE DE LIEN NRO-PM	14
6.5 MISE A DISPOSITION DU LIEN NRO-PM	15
6.5.1 Délais de livraison des Liens NRO-PM à l'état « Planifié » ou « En Cours de Déploiement » à la réception de la commande	15
6.5.2 Délais de livraison des Liens NRO-PM à l'état « Déployé » à la réception de la commande	16
6.5.3 Sans objet	16
6.5.4 Sans objet	16
6.5.5 Décalage de la Mise en Service Commerciale PM (MESC PM)	16
6.6 ANNULATION D'UNE COMMANDE	16
6.7 RESILIATION D'UNE COMMANDE	17
ARTICLE 7 - MISE A DISPOSITION D'UNE LIGNE FTTH	17
7.1 PREREQUIS	17
7.1.1 Prévisions de commande dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble	17

7.1.2 Prise de rendez-vous dans le cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble	18
7.1.2.1 Prise de rendez-vous par l'Opérateur avec e-RDV.....	18
7.1.2.2 Prise de rendez-vous par l'Opérateur sans utiliser e-RDV	18
7.1.3 Spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au PM dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble	19
7.1.4 Traitement des adresses raccordables sur demande.....	19
7.2 MODALITES D'ECHANGES	20
7.3 TRAITEMENT D'UNE COMMANDE DE MISE A DISPOSITION D'UNE LIGNE FTTH AVEC CABLAGE CLIENT FINAL	20
7.3.1 Commande.....	20
7.3.2 Compte-rendu de commande.....	20
7.3.3 Mise à disposition de la Ligne FTTH avec Câblage Client Final.....	21
7.3.3.1 En cas de Câblage Client Final existant avec référence de Ligne FTTH	21
7.3.3.2 En cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur.....	22
7.3.3.3 En cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble.....	23
7.3.3.4 En cas de Câblage Client Final existant sans référence de Ligne FTTH	25
7.3.4 Mise en service de la Ligne FTTH avec Câblage Client Final	26
7.3.5 Reprise d'une Fibre Partageable	26
7.3.6 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final.....	26
7.3.6.1 Conditions au versement des pénalités.....	26
7.3.6.2 Formalisme de la demande	28
7.3.7 Commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble	28
7.3.7.1 Généralités	28
7.3.7.2 Etude de faisabilité pour mise à disposition de Ligne FTTH avec Câblage BRAM.....	28
7.3.7.3 Commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble	30
7.4 RESPECT DU NIVEAU D'ENGAGEMENT DE L'OPERATEUR	30
7.5 ANNULATION D'UNE COMMANDE ET RESILIATION DE LA LIGNE FTTH.....	30
7.5.1 Annulation d'une commande.....	30
7.5.2 Résiliation d'une ligne FTTH	31
7.6 RECAPITULATIF CABLAGES CLIENTS FINALS.....	31
7.7 SANS OBJET	31
ARTICLE 8 - MAINTENANCE	31
8.1 GENERALITES	31
8.2 PERIMETRE DE LA MAINTENANCE	32
8.3 MAINTENANCE CURATIVE	32
8.3.1 Maintenance des Lignes FTTH par l'Opérateur d'Immeuble – prestation de base	32
8.3.1.1 Prérequis au dépôt de signalisation.....	32
8.3.1.2 Modalités d'échanges.....	32
8.3.1.3 Dépôt de la signalisation.....	32
8.3.1.4 Traitement de la signalisation.....	33
8.3.1.5 Signalisations transmises à tort	33
8.3.1.6 Engagements de qualité de service relatifs à la maintenance des Lignes FTTH	33
8.3.1.7 Demande de mutation via le service de e-Mutation Fibre FTTH ou via appel hotline.....	35
8.3.2 Maintenance du Câblage Client Final par l'Opérateur	35
8.3.3 Maintenance des Liens NRO-PM par l'Opérateur d'Immeuble avec rétablissement garanti	35
8.3.3.1 Pré-requis	35
8.3.3.2 Dépôt de signalisation	35
8.3.3.3 Traitement de la signalisation.....	35
8.3.3.4 Signalisations transmises à tort	36
8.3.3.5 Cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie de temps de rétablissement	36
8.3.3.6 Mise en œuvre de la prestation.....	36
8.3.3.7 Pénalités	36
8.3.4 Prestation de rétablissement garanti sur les Lignes FTTH	37
8.3.4.1 Commande d'une Ligne FTTH avec option de maintenance « GTR 10 heures HO » ou de l'option de maintenance « GTR 10 heures HO » sur une Ligne FTTH mise à disposition.....	37
8.3.5 Pénalités relatives à la maintenance d'une Ligne FTTH.....	38
8.3.6 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH	40
8.4 MAINTENANCE PREVENTIVE	40

8.4.1 Travaux programmés	40
8.4.2 Information sur les dommages	40
ARTICLE 9 - REPRISE DES MALFAÇONS.....	40
9.1 REPRISE DE MALFAÇON – CAS GENERAL (RESPONSABILITE IDENTIFIEE)	41
9.2 REPRISE DE MALFAÇON – CAS CRITIQUE (RESPONSABILITE IDENTIFIEE)	42
9.3 REPRISE DES MALFAÇONS – CAS PARTICULIER (RESPONSABILITE NON IDENTIFIEE)	42
9.3.1 Reprise unitaire d'une Malfaçon.....	42
9.3.2 Cas de Malfaçons au PM justifiant une remise en conformité par l'OI	42
9.3.3 Modalités tarifaires et facturation	43
9.3.4 Amélioration de la qualité des interventions sur les PM	43
ARTICLE 10 - QUALITE DES INFORMATIONS.....	44

Liste des annexes

Annexe 1 - Opérateur Hébergé

article 1 - Objet

Le présent document décrit les conditions techniques et opérationnelles par lesquelles l'Opérateur d'Immeuble permet à l'Opérateur d'accéder aux Câblages FTTH et aux Liens NRO-PM, en application des Conditions Générales et des Conditions Particulières du Contrat.

article 2 - Souscriptions préalables

La souscription par l'Opérateur à la version à jour des contrats ou services listés ci-après est un prérequis nécessaire et indispensable aux échanges entre l'Opérateur d'Immeuble et l'Opérateur au titre du Contrat :

- contrat de Fourniture d'informations relatives aux déploiements FTTH de l'Opérateur d'Immeuble ;
- contrat permettant l'accès à l'Espace Opérateurs de l'Opérateur d'Immeuble ;
- contrat relatif à la fourniture des e-services de l'Opérateur d'Immeuble :
 - o service Translation d'Adresse Operateurs (TAO), permet à l'Opérateur d'obtenir les informations sur la structure de l'immeuble à l'adresse du Client Final ainsi que la référence du NRO de rattachement, afin de faciliter et fiabiliser la commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avant cette commande,
 - o dans le cas où l'Opérateur souhaite passer commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble :
 - service e-RDV, avant commande, permet de consulter le planning d'intervention des techniciens de l'Opérateur d'Immeuble pour réserver un rendez-vous en fonction des plages horaires disponibles,
 - o service d'Échanges de Fichiers de Commandes (EFC), permet d'échanger les fichiers relatifs aux commandes FTTH et à leurs mises à disposition, pour passer et suivre les commandes,
 - o dans le cas où l'Opérateur souhaite effectuer des mutations de fibre lors de la réalisation ou de la maintenance des Câblages Client Final :
 - service e-Mutation Fibre FTTH, permet à l'Opérateur de prendre contact avec l'Opérateur d'Immeuble pour obtenir une nouvelle affectation de fibre pour la Ligne FTTH concernée, en cas de difficulté rencontrée lors de la construction ou de la maintenance dudit Câblage,
 - o service e-SAV, permet le dépôt et le suivi des signalisations SAV, des dysfonctionnements et des anomalies, et la consultation du planning des techniciens de l'Opérateur d'Immeuble pour réserver un rendez-vous en fonction des plages horaires disponibles,
 - o dans le cas où l'Opérateur souhaite commander des Lignes FTTH avec Câblage BRAM :
 - service Frontal Commande Intégré (FCI), permet de passer commande de prestation d'étude de raccordement de Site Mobile,
- dans le cas où l'Opérateur souhaite passer commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur :
 - o contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH.

article 3 - Cofinancement

3.1 Information d'intention de déploiement

Pour chaque Zone de cofinancement pour laquelle l'Opérateur d'Immeuble envisage de déployer des Câblages FTTH, l'Opérateur d'Immeuble envoie une information d'intention de déploiement à l'Opérateur. L'Opérateur est informé du déploiement des Câblages FTTH sur une Zone de cofinancement par courrier électronique.

Ce courrier précise :

- la liste des communes concernées par le déploiement avec leur code INSEE ;
- le parc prévisionnel par année des Logements Couverts et Raccordables de la Zone de cofinancement ;
- les références des NRO de l'Opérateur d'Immeuble sur lesquels sont livrés les Liens NRO-PM collectant les Câblages FTTH.

L'Opérateur d'Immeuble communique l'information d'intention de déploiement au moins 2 mois avant la première Date de lancement de Lot de la Zone de cofinancement.

3.2 Engagement de cofinancement

L'Opérateur peut :

- soit envoyer son engagement de cofinancement par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Opérateur d'Immeuble à l'adresse figurant dans le courrier d'information d'intention de déploiement,
- soit le remettre en main propre contre signature à cette même adresse.

La date d'engagement de l'Opérateur correspond à la date de réception figurant sur l'accusé de réception postal ou la date de remise en main propre.

Le contenu et le format de l'engagement de l'Opérateur sont précisés dans la rubrique « engagement » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement » des Conditions Particulières.

De plus, l'Opérateur doit envoyer la version électronique, au format Microsoft® Excel, de son engagement de cofinancement, par courrier électronique à l'interlocuteur commercial habituel de l'Opérateur d'Immeuble. En cas de contradiction entre la version électronique et le formulaire papier, le formulaire papier prévaut.

L'Opérateur est informé par courrier électronique, conformément à la rubrique « CR engagement » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement » des Conditions Particulières de la prise en compte de son engagement sous 13 Jours Ouvrés à compter de la réception de l'engagement par l'Opérateur d'Immeuble. L'Opérateur d'Immeuble précise à l'Opérateur les éventuelles restrictions qui s'appliquent à son engagement (type d'accès au PM disponible, nombre limité d'Emplacements, taille des Emplacements, etc.). Lorsque l'engagement de l'Opérateur n'est pas conforme à l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement » des Conditions Particulières pour une zone de cofinancement donnée, l'engagement de l'Opérateur pour la zone de cofinancement concernée n'est pas pris en compte et l'Opérateur d'Immeuble indique dans le « CR engagement » le motif du refus.

3.3 Augmentation du niveau d'engagement de cofinancement

L'Opérateur peut augmenter son niveau d'engagement de cofinancement :

- soit en envoyant sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Opérateur d'Immeuble à l'adresse figurant dans le courrier d'information d'intention de déploiement,
- soit en la remettant en main propre contre signature à cette même adresse.

Le contenu et format de l'« augmentation du taux de cofinancement » de l'Opérateur sont précisés dans la rubrique « augmentation du taux » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement » des Conditions Particulières.

L'Opérateur envoie également la version électronique, au format Microsoft® Excel, de sa demande d'« augmentation du taux de cofinancement » par courrier électronique à l'interlocuteur commercial habituel de l'Opérateur d'Immeuble. En cas de contradiction entre la version électronique et le formulaire papier, le formulaire papier prévaut.

L'Opérateur d'Immeuble envoie par courrier électronique le compte-rendu de la demande d'augmentation du taux de cofinancement, conformément à la rubrique « CR Augm Tx » de l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement » des Conditions Particulières sous 13 Jours Ouvrés à compter de la réception de l'augmentation de son engagement.

L'Opérateur d'Immeuble précise dans le « CR Augm Tx » la date de prise en compte de l'augmentation de son engagement de cofinancement. Cette date ne peut excéder de 20 Jours Ouvrés la date de réception de la commande par l'Opérateur d'Immeuble.

Lorsque l'augmentation d'engagement de l'Opérateur n'est pas conforme à l'annexe « formulaires d'engagement de cofinancement » des Conditions Particulières pour une zone de cofinancement donnée, l'augmentation d'engagement de l'Opérateur pour la zone de cofinancement concernée n'est pas prise en compte et l'Opérateur d'Immeuble indique dans le « CR Augm Tx » le motif du refus.

3.4 Calcul du nombre maximal de Lignes FTTH affectées en cofinancement

Le calcul du nombre maximal de Lignes FTTH affectées à l'Opérateur en cofinancement tel que précisé au paragraphe « nombre maximal de Lignes FTTH affectées au titre du cofinancement » des Conditions Particulières et celui du nombre de Lignes FTTH qui lui sont mises à disposition sont réalisés au dernier jour de chaque mois.

article 4 - Sans objet

article 5 - Mise à disposition du PM

5.1 Description

Dans un PM, l'Opérateur d'Immeuble met à la disposition de l'Opérateur un ou plusieurs Emplacements permettant d'accueillir des Équipements passifs ou des Équipements actifs, et de raccorder un câble en fibres optiques en provenance de son réseau ou un Lien NRO-PM le cas échéant.

La fourniture et l'installation du matériel de connexion réseau (boîtier ou tiroir Opérateur) sont à la charge de l'Opérateur.

Le raccordement des fibres en provenance du réseau de l'Opérateur au PM et les frais afférents sont entièrement à la charge de l'Opérateur.

Il appartient à l'Opérateur de réaliser les opérations permettant d'assurer la continuité optique entre ses fibres réseau et les fibres du Câblage FTTH.

L'Opérateur d'Immeuble choisit la configuration matérielle de chaque PM parmi les configurations matérielles prévues aux STAS. Les caractéristiques des Emplacements alloués à l'Opérateur et leur environnement technique sont précisées aux STAS.

Lorsque la fourniture du matériel de connexion réseau est à la charge de l'Opérateur, le matériel de connexion réseau installé par l'Opérateur doit être conforme aux STAS ou doit avoir été validé par l'Opérateur d'Immeuble.

5.2 Modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs aux PM hors dysfonctionnements et anomalies sont réalisés au travers de l'Espace Opérateurs ou par envoi de courrier électronique, sauf mention précisée, auquel cas ils sont réalisés uniquement par courrier électronique.

Les adresses utilisées pour l'envoi par courrier électronique sont les suivantes :

- soit à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition de PM » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont l'Opérateur d'Immeuble est destinataire,
- soit à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition de PM » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont l'Opérateur est destinataire,

Le format de la commande et des échanges nécessaires à la mise à disposition d'un PM est conforme au protocole d'échange normalisé défini par le groupe Interop'fibre et est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

Les modalités d'échanges relatives aux dysfonctionnements et anomalies sont précisées aux articles « difficultés de raccordement au PM » et « traitement des anomalies » respectivement.

5.3 Sans objet

5.4 Commande d'accès au PM

5.4.1 Prérequis

La commande d'accès est un prérequis à la mise à disposition d'un PM.

L'engagement de cofinancement vaut commande d'accès à l'intégralité des PM de la Zone de cofinancement.

Dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH, l'Opérateur doit commander un accès au PM pour bénéficier de la mise à disposition du PM. L'Opérateur peut commander un accès au PM quel que soit son l'état (« planifié », « en cours de déploiement » ou « déployé »).

5.4.2 Commande d'accès au PM dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH

Afin de passer une commande d'accès au PM, l'Opérateur doit faire parvenir à l'Opérateur d'Immeuble une commande au format « Cmd_Info_Pm ».

L'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un accusé de réception dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande au format « AR_Cmd_Info_Pm ».

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Cmd_Info_Pm ». L'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsqu'une commande ne peut être satisfaite, l'Opérateur d'Immeuble émet un compte-rendu négatif au format « CR_MAD_Pm », sans frais pour l'Opérateur.

5.5 Commande d'extension d'accès au PM

5.5.1 Description

L'Opérateur peut demander à bénéficier d'un Emplacement supplémentaire dans un PME, au titre d'une offre de cofinancement ou de l'offre d'accès à la Ligne FTTH.

L'Opérateur d'Immeuble se réserve le droit de rejeter la demande si celle-ci n'est pas justifiée par les besoins réels et objectifs de l'Opérateur. L'Opérateur d'Immeuble ne s'opposera pas à des demandes d'extension pour anticiper un volume raisonnable de commandes d'accès FTTH supplémentaires, dès lors que les emplacements alloués ont bien été utilisés conformément aux stipulations du présent Contrat et sous réserve de disponibilités suffisantes sur le PM.

5.5.2 Prérequis

L'Opérateur peut commander un Emplacement supplémentaire dans un PM aux conditions cumulatives suivantes :

- le PM est mis à disposition de l'Opérateur,
- l'Opérateur utilise tous ses Emplacements selon les conditions définies aux STAS,
- l'Opérateur dispose de moins d'un demi-Emplacement de libre,
- les équipements à héberger dans l'Emplacement supplémentaire sont :
 - o de même nature (actifs ou passifs) que ceux autorisés initialement,
 - o conformes à ceux préconisés dans les STAS ou ont été validés par l'Opérateur d'Immeuble.

5.5.3 Commande

Afin de passer une commande d'extension d'accès au PM, l'Opérateur doit faire parvenir à l'Opérateur d'Immeuble par courrier électronique, une commande au format « Cmd_Acces_Pm ».

L'Opérateur d'Immeuble envoie par courrier électronique à l'Opérateur un accusé de réception de la commande de PM au format « AR_Acces_Pm ».

Toute commande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Acces_Pm ». L'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsqu'une commande d'extension d'accès au PM ne peut être satisfaite, l'Opérateur d'Immeuble émet un accusé de réception négatif au format « AR_Acces_Pm », sans frais pour l'Opérateur.

Lorsque la commande d'extension d'accès au PM peut être satisfaite, l'Opérateur d'Immeuble émet un accusé de réception positif au format « AR_Acces_Pm » précisant le nombre d'emplacements accepté.

5.6 Livraison de l'accès au PM et de l'extension d'accès au PM

5.6.1 Information de l'Opérateur

L'Opérateur est informé de la livraison de l'accès au PM ou de l'extension d'accès au PM par l'envoi d'un compte-rendu de mise à disposition du PM au format « CR_MAD_Pm » :

- à la date d'installation du PM si la date d'installation du PM est postérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement ;
- au plus tard 7 Jours Ouvrés après l'« AR_Cmd_Info_Pm » de commande d'accès au PM ou 7 Jours Ouvrés après la date d'envoi du « CR engagement » de cofinancement si la date d'installation du PM est antérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement.

En complément, lors de la livraison de l'accès et de l'extension d'accès au PM, l'Opérateur d'Immeuble communique les caractéristiques techniques du PM, les conditions d'accessibilité au PM et le plan de cheminement de l'adduction au PM, sous la forme d'un fichier « PlanMAD ».

5.6.2 Information Gestionnaire d'Immeuble

L'Opérateur d'Immeuble transmet à l'Opérateur une copie du courrier envoyé au Gestionnaire d'Immeuble au format « CR_InfoSyndic ».

L'Opérateur autorise l'Opérateur d'Immeuble à communiquer ses coordonnées au Gestionnaire d'Immeuble ainsi qu'aux opérateurs concernés par la mise à disposition du PM.

5.7 Livraison des Câblages de sites

En complément de la mise à disposition d'un PM, l'Opérateur est informé de la mise à disposition d'un Câblage de sites desservi par ce PM, dès lors que le Câblage de sites est installé, par l'envoi d'un compte-rendu de mise à disposition du Câblage de sites au format « CR_MAD_PM » :

- à la date d'installation du Câblage de sites pour les Câblages de sites dont la date d'installation est postérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement ;
- au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de commande d'accès au PM ou 7 Jours Ouvrés après la date d'envoi du « CR engagement » de cofinancement, si la date d'installation du Câblage de sites est antérieure à la date de commande d'accès au PM ou à la date d'engagement de cofinancement.

La livraison du Câblages de sites peut être réalisée simultanément à la livraison du PM ou ultérieurement. Cette mise à disposition, s'accompagne de la possibilité d'accès à l'intégralité des Fibres Partageables du Câblage de sites.

Les modalités techniques d'accès aux Fibres Partageables sont précisées aux STAS.

La Date de Mise en Service Commerciale du Câblages de sites est fixée par l'Opérateur d'Immeuble à 1 mois après la date d'installation du Câblage de sites, sauf dans le cas suivant : la Date d'installation du Câblages de sites est antérieure de plus d'1 mois à la Date de Mise en Service Commerciale du PM, alors la Date de Mise en Service Commerciale du PM est prise comme Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites.

5.8 Modalités spécifiques d'accès aux PM

Le personnel de l'Opérateur ne peut accéder à un PME que sous réserve d'une remise de clé mécanique par l'Opérateur d'Immeuble.

Certains PM, sont toutefois équipés d'un système d'ouverture avec une clé triangle, pour lesquels l'Opérateur doit disposer de ses propres clés triangle disponibles en approvisionnement standard et dont les références sont fournies dans les STAS.

Pour les PM accessibles au moyen de clés mécaniques, l'Opérateur d'Immeuble fournit à l'Opérateur une seule clé mécanique par département où l'Opérateur doit avoir accès aux PM au titre du Contrat.

La mise à disposition à l'Opérateur d'au moins un PM sur un département est un prérequis à la fourniture d'une clé mécanique pour cette zone.

Afin d'obtenir une clé mécanique, l'Opérateur fait parvenir à l'Opérateur d'Immeuble, par courrier électronique une demande de clé au format « InfoResponsableCles » avec objet « demande de clé PM ».

L'Opérateur d'Immeuble accuse réception de la demande par courrier électronique selon le format « AR_Info_ResponsableCles ». Toute commande incomplète ou non conforme ou pour laquelle une clé de chaque type a déjà été attribuée à l'Opérateur sur la Zone de cofinancement est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble.

Le gestionnaire des clés de l'Opérateur d'Immeuble contacte alors l'Opérateur à partir des coordonnées fournies dans sa demande et définit avec lui les modalités de remise de la clé.

Cette clé n'est remise qu'à un représentant de l'Opérateur :

- soit en main propre sur présentation d'une carte professionnelle, à l'adresse du pôle de gestion logistique indiquée par le gestionnaire des clés de l'Opérateur d'Immeuble et sur prise de rendez-vous pendant les heures d'ouverture définies pour le pôle, et contre signature du compte-rendu de réception ;
- soit par courrier recommandé à l'adresse indiquée par l'Opérateur.

Suite à la réception de la clé, l'Opérateur renvoie au gestionnaire des clés de l'Opérateur d'Immeuble un compte-rendu de réception par courrier électronique.

Les clés peuvent être dupliquées par l'Opérateur pour ses besoins propres et pour ceux de ses Sous-traitants. L'Opérateur est responsable de l'utilisation des clés qu'il fait et de l'utilisation des clés par ses Sous-traitants.

5.9 Travaux de raccordement au PM

5.9.1 Informations préalables

L'Opérateur notifie à l'Opérateur d'Immeuble, la date prévisionnelle de début des travaux de raccordement au PM, au format « Notif_Interv_Prev » dans un délai minimum de 2 Jours Ouvrés avant la date effective de début des travaux de Raccordement au PM par l'Opérateur.

L'Opérateur fait son affaire de l'accès par son personnel et celui de ses Sous-traitants à l'Immeuble FTTH. Les informations fournies par l'Opérateur d'Immeuble pour accéder à l'Immeuble FTTH et contacter le Gestionnaire d'Immeuble sont celles dont l'Opérateur d'Immeuble a connaissance.

L'Opérateur d'Immeuble ne peut être tenue pour responsable de tout retard lié à l'accès à l'Immeuble FTTH par l'Opérateur.

5.9.2 Modalités de raccordement au PM

L'Opérateur n'est autorisé à démonter aucun des matériels déjà installés dans le PM par d'autres opérateurs ou par l'Opérateur d'Immeuble.

L'Opérateur fait son affaire personnelle de l'obtention des autorisations nécessaires au raccordement de son réseau au PM par toute voie (nouveaux chemins de câble, travaux de percement ou de génie civil, etc.) ou moyen autre que ceux communiqués par l'Opérateur d'Immeuble.

Le cas échéant, les Équipements actifs installés par l'Opérateur devront se conformer aux normes de référence applicables notamment en matière d'environnement, de bruit, d'alimentation électrique, telles que décrites dans les STAS.

Le résultat des vérifications et mesures requises conformément aux STAS, pour toute installation d'Équipement actif est transmis à l'Opérateur d'Immeuble par l'Opérateur selon les modalités de l'article « information en fin de travaux ».

Toute modification des Équipements actifs installés par l'Opérateur doit faire l'objet de nouvelles vérifications et mesures et le résultat doit être transmis à l'Opérateur d'Immeuble selon les mêmes modalités. En cas de non-conformité l'Opérateur procède aux opérations de mise en conformité dans le mois qui suit et s'interdit de mettre en service ces équipements tant qu'il n'a pas fourni à l'Opérateur d'Immeuble la preuve de leur mise aux normes.

L'Opérateur s'engage à :

- ne pas stocker de matériel en dehors des Emplacements mis à disposition,
- enlever ses déchets divers immédiatement après toute opération d'installation, d'extension, de désinstallation ou d'exploitation,
- ne pas modifier quelque équipement que ce soit qui ne lui appartiendrait pas.

5.9.3 Difficultés de raccordement au PM

5.9.3.1 dépôt des signalisations

Dans le cas où pour se raccorder au PM, l'Opérateur rencontre des difficultés liées à l'ingénierie ou d'autres difficultés, l'Opérateur transmet à l'Opérateur d'Immeuble une signalisation de « dysfonctionnement » afin que l'Opérateur d'Immeuble fasse ses meilleurs efforts pour débloquer la situation.

L'Opérateur transmet les signalisations de dysfonctionnement par e-SAV.

L'Opérateur dépose une signalisation par référence PM. Les types de signalisation à utiliser pour les dysfonctionnements sont ceux indiqués à la rubrique « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

L'Opérateur doit indiquer dans le champ « nature initiale », la sous-catégorie conformément aux sous-catégories de dysfonctionnement indiquées dans la même rubrique.

En cas d'indisponibilité d'e-SAV, l'Opérateur transmet les signalisations de dysfonctionnement par courrier électronique à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la gestion des dysfonctionnements indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales. L'Opérateur respecte alors le format « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

5.9.3.2 traitement et suivi des signalisations

L'Opérateur d'Immeuble accuse réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent sa réception.

L'Opérateur d'Immeuble rejette toute signalisation ne correspondant pas à un dysfonctionnement et en informe l'Opérateur en précisant le motif. La signalisation est alors définitivement clôturée.

Suite à la résolution de la signalisation, l'Opérateur d'Immeuble informe l'Opérateur de sa clôture ; l'Opérateur dispose alors de 7 jours calendaires pour contester la résolution et la clôture. En l'absence de contestation de l'Opérateur dans ce délai, la signalisation est définitivement clôturée.

5.9.4 Sans objet

5.9.5 Information en fin de travaux

Dans les 15 Jours Ouvrés après le début des travaux, l'Opérateur doit envoyer à l'Opérateur d'Immeuble, une notification de fin de travaux de Raccordement au PM, au format « Notif_Adduction » avec :

- le fichier « PlanMAD » fourni par l'Opérateur d'Immeuble lors de la mise à disposition du PM, mis à jour avec :
 - o une photographie du PM indiquant l'emplacement utilisé par l'Opérateur et faisant apparaître le matériel installé,
- le cas échéant, une fiche technique décrivant les Équipements actifs que l'Opérateur a installés dans son Emplacement et le résultat des vérifications et mesures indiquant le respect des normes en vigueur.

La taille des fichiers d'échange contenant des plans ou des photographies ne doit pas excéder la taille de 10 Méga-octets.

Dans les 2 Jours Ouvrés suivant la réception de cette notification, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte-rendu au format « CR_NotifAdduction ». Ce compte-rendu stipule l'acceptation ou non du raccordement au PM de l'Opérateur.

5.10 Annulation et résiliation de commande d'accès au PM

Dans le cadre de l'offre d'accès à la Ligne FTTH, l'Opérateur a la faculté d'annuler sa commande d'accès au PM avant la livraison de la prestation d'accès au PM. Au-delà de ce délai, l'Opérateur ne peut plus annuler sa commande, seule la résiliation restant possible.

L'Opérateur transmet pour cela à l'Opérateur d'Immeuble une demande au format « Cmd_AnnRes_Pm ».

L'Opérateur est informé de la prise en compte de sa demande dans les 5 Jours Ouvrés qui suivent la réception de sa demande, par un compte-rendu au format « CR_Annulation_Pm ».

En cas de renoncement par l'Opérateur d'Immeuble à installer un PM, l'Opérateur d'Immeuble avise l'Opérateur dans les plus brefs délais de l'impossibilité de satisfaire sa commande et procède à son annulation sans frais pour l'Opérateur. L'Opérateur d'Immeuble n'est tenue au versement d'aucune pénalité à ce titre.

5.11 Traitement des anomalies

On entend par Anomalie, une non-conformité aux conditions de mise à disposition du PM ou de livraison des Câblages de sites telles que définies au Contrat, remontée par l'Opérateur à l'Opérateur d'Immeuble.

Dans le cas où l'Opérateur détecte une Anomalie, il transmet une signalisation d'« anomalie » par e-SAV.

L'Opérateur dépose une signalisation par référence PM. Les types de signalisation à utiliser pour les Anomalies sont ceux définis par le groupe Interop'fibre, tels que indiqués à la rubrique « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

L'Opérateur doit indiquer dans le champ « nature initiale », la sous-catégorie conformément aux sous-catégories d'anomalies indiquées dans la même rubrique.

En cas d'indisponibilité d'e-SAV, l'Opérateur transmet les signalisations d'anomalies par courrier électronique à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour le traitement des anomalies » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales. L'Opérateur respecte alors le format « Anomalies-Dysfonctionnements » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8a) des Conditions Générales.

L'Opérateur d'Immeuble accuse réception de la signalisation dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent sa réception.

L'Opérateur d'Immeuble rejette toute signalisation ne correspondant pas à une anomalie et en informe l'Opérateur en précisant le motif. La signalisation est alors définitivement clôturée.

A l'exception des Anomalies relatives à un « problème d'adresse » au PM ou au Câblage de site, qui sont signalées dans le fichier IPE et pour lesquelles un process spécifique est défini, l'Opérateur d'Immeuble s'engage à traiter toute Anomalie dans les meilleurs délais.

Suite à la résolution de la signalisation, l'Opérateur d'Immeuble informe l'Opérateur de sa clôture ; l'Opérateur dispose alors d'un délai de 7 jours calendaires pour contester la résolution et la clôture. En l'absence de contestation de l'Opérateur dans ce délai, la signalisation est définitivement clôturée.

5.11.1 Signalement et correction des Anomalies « problème d'adresse » - Fichier IPE

Dans l'attente de la normalisation d'un processus inter-opérateurs et des flux correspondants par le groupe Interop'fibre, l'Opérateur d'Immeuble propose à l'Opérateur un processus transitoire qui permet à l'Opérateur la remontée des éventuelles Anomalies « problème d'adresses » au PM ou au Câblage de site, présentes dans l'IPE de l'Opérateur d'Immeuble. Ces Anomalies concernent les cas de création ou de modification d'adresse.

5.11.1.1 Signalement des Anomalies « Problème d'adresse » par l'Opérateur

Les signalements des Anomalies « problème d'adresse » au PM ou au Câblage de site remontés par l'Opérateur peuvent être effectués par ce dernier :

- soit au travers de signalements unitaires envoyés au fil de l'eau par l'Opérateur pour une adresse manquante ou erronée ;
- soit via des signalements de masse portant sur plusieurs adresses. Les signalements de masse sont limités à 500 adresses pour une même demande.

Les dépôts de signalisation des Anomalies « problème d'adresse » sont réalisés par l'Opérateur au travers du service e-SAV. L'Opérateur dépose un ticket en renseignant le formulaire disponible à cet effet, et en précisant notamment :

- les éléments d'adresse qui permettent à l'Opérateur d'Immeuble d'identifier l'adresse concernée par le ticket, la référence du PM de la zone de l'adresse manquante ou erronée.

5.11.1.2 Traitement des Anomalies « problème d'adresse » par l'Opérateur d'Immeuble

Dans le cas d'un « signalement unitaire », et sous réserve que l'Opérateur respecte les modalités de signalement définies, l'Opérateur d'Immeuble corrige l'erreur ou ajoute la ligne d'adresse dans l'IPE dans un délai d'une semaine à compter du signalement effectué par l'Opérateur.

Pour les cas particuliers qualifiés comme « complexe », l'Opérateur d'Immeuble informera l'Opérateur de la nécessité d'un délai supplémentaire de traitement ; ce délai ne devra pas excéder trois semaines à compter du signalement adressé par l'Opérateur.

Dans le cas d'un « signalement en masse », et sous réserve que l'Opérateur respecte les modalités de signalement définies, l'Opérateur d'Immeuble corrige l'erreur ou ajoute la ou les lignes d'adresses dans l'IPE dans un délai de deux mois à compter du signalement. L'Opérateur d'Immeuble informera l'Opérateur en cas de non faisabilité.

Cas particulier d'une adresse créée dans l'IPE dans un état différent de « déployé »

Lorsqu'il s'agit d'une demande de création d'adresse unitaire, et dans le cas où le délai de complétude des déploiements par l'Opérateur d'Immeuble est atteint, l'Opérateur d'Immeuble ajoute l'adresse manquante dans l'IPE, puis la passe à l'état « déployé » dans un délai n'excédant pas trois mois à compter du signalement par l'Opérateur.

article 6 - Lien NRO-PM

6.1 Sans objet

6.2 Prérequis

Afin de commander un Lien NRO-PM, l'Opérateur ou un opérateur hébergé tel que désigné en annexe « Opérateur Hébergé » des présentes Conditions Spécifiques (ci-après l' « Opérateur Hébergé ») doit disposer dans les conditions définies dans les STAS d'une position du connecteur de la tête de livraison au NRO de l'Opérateur d'Immeuble, et sur laquelle sera raccordé le Lien NRO-PM. Cela fait l'objet de la souscription par l'Opérateur ou l'Opérateur Hébergé d'un contrat distinct :

- soit auprès d'Orange (offre d'hébergement d'équipements au sein de locaux d'Orange pour l'exploitation des boucles locales en fibre optique) si le NRO de l'Opérateur d'Immeuble est hébergé dans un NRA d'Orange ;
- soit auprès de l'Opérateur d'Immeuble (offre d'hébergement au NRO de l'Opérateur d'Immeuble).

L'Opérateur peut commander un Lien NRO-PM quel que soit son état (« planifié », « en cours de déploiement » ou « déployé »). L'état du lien est précisé dans les Informations relatives aux Liens NRO-PM fournies à l'Opérateur par l'Opérateur d'Immeuble au titre du contrat de « Fourniture d'informations relatives aux déploiements de l'Opérateur d'Immeuble ».

6.3 Modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs aux Liens NRO-PM sont réalisés au travers de l'Espace Opérateurs ou par courrier électronique, à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition des liens NRO-PM » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont l'Opérateur d'Immeuble est destinataire.

Le format de la commande et des échanges nécessaires à la mise à disposition d'un Lien NRO-PM est conforme au protocole d'échange normalisé défini par le groupe Interop'fibre et est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8d) des Conditions Générales.

6.4 Commande de Lien NRO-PM

Il existe deux types de commandes de Lien NRO-PM : une commande initiale qui correspond à la première commande de l'Opérateur sur ce lien et une commande d'extension qui permet à l'Opérateur de commander des fibres supplémentaires après une commande initiale.

La commande de l'Opérateur est au format « Cmd_Lien ».

Le nombre total de fibres attribuées à l'Opérateur par Lien NRO-PM, toutes commandes confondues, ne peut excéder 12 fibres pour un PM. Pour les PMZ 360 en armoire, les commandes initiales ne peuvent excéder 6 fibres, les fibres supplémentaires font l'objet d'une commande d'extension.

L'Opérateur d'Immeuble transmet un accusé de réception de la commande de Lien NRO-PM au format « AR_Cmd_Lien » dans les 2 Jours Ouvrés après réception de la commande.

Toute commande incomplète ou non conforme, notamment au regard des modalités définies dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8d) des Conditions Générales est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Cmd_Lien ». L'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

6.5 Mise à disposition du Lien NRO-PM

L'Opérateur est informé de la livraison du Lien NRO-PM par l'envoi par l'Opérateur d'Immeuble d'un compte-rendu de livraison dudit Lien au format « CR_LIV_Lien ».

Après réception du « CR_LIV_Lien », il appartient à l'Opérateur de vérifier le bon fonctionnement du Lien concerné :

- Dans le cas où le Lien fonctionne : l'Opérateur envoie à l'Opérateur d'Immeuble une validation de la livraison au format « CR_VALID_LIV_Lien » dans un délai de 20 Jours Ouvrés. A réception, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition au format « CR_MAD_Lien » en respectant les principes définis dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8d) des Conditions Générales ;
- Dans le cas où le Lien ne fonctionne pas correctement : l'Opérateur envoie à l'Opérateur d'Immeuble, dans un délai de 20 Jours Ouvrés, un KO de livraison au format « CR_VALID_LIV_Lien » en respectant les règles définies dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8d) des Conditions Générales ;
- Si après le délai de 20 Jours Ouvrés, l'Opérateur n'a pas envoyé à l'Opérateur d'Immeuble de validation ou de KO, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition au format « CR_MAD_Lien ».

Dans le cas où l'Opérateur envoie un « CR_VALID_LIV_Lien » KO, l'Opérateur d'Immeuble met en œuvre un processus pour corriger le Lien avant de renvoyer un compte-rendu de livraison au format « CR_LIV_Lien » dans les meilleurs délais. Après réception du deuxième « CR_LIV_Lien », l'Opérateur doit à nouveau vérifier le bon fonctionnement du Lien selon les mêmes règles et délais définis ci-dessus.

Dans le cas où l'Opérateur envoie un « CR_VALID_LIV_Lien » KO à tort, l'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur des frais de déplacement à tort générés par une nouvelle intervention selon les modalités décrites dans l'annexe « pénalités » et facture le Lien dès sa livraison, à la date de l'envoi du premier « CR_LIV_Lien ».

Lorsqu'une commande de Lien NRO-PM ne peut être satisfaite, l'Opérateur d'Immeuble émet un compte-rendu négatif, au format « CR_MAD_Lien », sans frais pour l'Opérateur.

Dans la configuration d'un hébergement NRO en salle unique, si l'Opérateur passe une commande de Lien NRO-PM sans que celui-ci ait au préalable installé ses têtes opérateur, l'Opérateur d'Immeuble sera dans l'impossibilité de mettre à disposition de l'Opérateur le Lien NRO-PM. Dans ce cas précis, l'Opérateur sera redevable d'une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

6.5.1 Délais de livraison des Liens NRO-PM à l'état « Planifié » ou « En Cours de Déploiement » à la réception de la commande

Pour les Liens NRO-PM qui ont un statut « planifié » ou « en cours de déploiement » depuis moins de 14 Jours Ouvrés à la réception de la commande, le compte-rendu de livraison du Lien NRO-PM est envoyé en même temps que le compte-rendu de mise à disposition du PM auquel il est rattaché.

Pour les Liens NRO-PM qui ont un statut « En Cours de Déploiement » depuis plus de 14 Jours Ouvrés à la réception de la commande, le compte-rendu de livraison du Lien NRO-PM est envoyé au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date effective d'installation du Lien NRO-PM, ou selon les délais de livraison indiqués à l'article « Délais de livraison des Liens NRO-PM à l'état « Déployé » à la réception de la commande » ci-après qui dépendent du volume de fibres commandées par NRO. L'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour que le compte-rendu de livraison du Lien NRO-PM soit envoyé en même temps que le compte-rendu de mise à disposition du PM auquel il est rattaché.

6.5.2 Délais de livraison des Liens NRO-PM à l'état « Déployé » à la réception de la commande

Pour les Liens NRO-PM qui ont un statut « Déployé » à la réception de la commande, le compte-rendu de livraison du (CR_LIV_Lien) Lien NRO-PM est envoyé :

- lorsque 1 à 50 fibres optiques sont commandées* par NRO par l'Opérateur : au plus tard 20 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.
- lorsque 51 à 100 fibres optiques sont commandées* par NRO par l'Opérateur : au plus tard 30 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.
- lorsque plus de 100 fibres optiques sont commandées* par NRO par l'Opérateur : au plus tard 40 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.
- lorsque plus de 1000 fibres optiques sont commandées* par l'Opérateur : au plus tard 60 Jours Ouvrés après la date de réception de la commande.

* toutes commandes confondues en cours de traitement sur des Liens NRO-PM « déployés ».

6.5.3 Sans objet

6.5.4 Sans objet

6.5.5 Décalage de la Mise en Service Commerciale PM (MESC PM)

Sur un PM donné, l'Opérateur d'Immeuble procède au report de la MESC PM si les deux conditions suivantes sont remplies :

- au moins un opérateur a passé une commande de Lien NRO-PM sur un PM en cours de déploiement au moment de la réception de la commande dudit Lien NRO-PM, ou au moins un opérateur a passé une commande de Lien NRO-PM sur un PM mis à disposition d'un opérateur dans les 14 jours calendaires suivants la date d'installation de ce PM ;
- et qu'au moins un de ces Liens NRO-PM n'est pas produit 33 jours calendaires avant la date de MESC initiale (MESC PM n°1) publiée pour un PM déployé : dans ce cas, la date de MESC sera reportée de 28 jours calendaires (MESC PM n°2). Si le Lien NRO-PM n'est toujours pas livré 33 jours calendaires avant la nouvelle date de MESC (MESC PM n°2) celle-ci sera à nouveau décalée de 28 jours calendaires (MESC PM n°3).

6.6 Annulation d'une commande

L'Opérateur peut procéder à une annulation de commande de Lien NRO-PM si le Lien NRO-PM ne lui a pas encore été livré en envoyant une demande au format « Cmd_Ann ». Dans le cas des Liens NRO-PM à l'état déployé, l'Opérateur doit envoyer l'annulation de commande dans les 2 Jours Ouvrés suivant la commande.

L'Opérateur d'Immeuble transmet un accusé de réception de l'annulation de commande de Lien NRO-PM au format « AR_Cmd_Ann ».

Toute demande d'annulation incomplète ou non conforme selon les modalités définies dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8d) des Conditions Générales est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Cmd_Ann ».

L'Opérateur est informé de l'annulation de commande du Lien NRO-PM par un compte-rendu au format « CR_Cmd_Ann ».

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble au format « CR_Cmd_Ann ».

6.7 Résiliation d'une commande

L'Opérateur peut procéder à une résiliation de Lien NRO-PM qui lui a été mis à disposition en envoyant une demande au format « Cmd_Res_Lien ».

L'Opérateur d'Immeuble transmet un accusé de réception de la résiliation de commande de Lien NRO-PM au format « AR_Cmd_Res_Lien ».

Toute demande de résiliation incomplète ou non conforme selon les modalités définies dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8d) des Conditions Générales est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un accusé de réception négatif au format « AR_Res_Lien ».

L'Opérateur est informé de la résiliation du Lien NRO-PM par un compte-rendu au format « CR_Res_Lien ».

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble au format « CR_Res_Lien ».

article 7 - mise à disposition d'une Ligne FTTH

7.1 Prérequis

L'Opérateur d'Immeuble fournit à l'Opérateur un service permettant à l'Opérateur d'obtenir les informations nécessaires à la commande de mise à disposition de Ligne FTTH. La description de ce service dénommé « service TAO » figure dans le contrat e-services.

L'Opérateur doit faire ses meilleurs efforts pour :

- s'assurer de l'existence éventuelle d'un Câblage Client Final,
- identifier la Ligne FTTH raccordant le logement de son client lorsque le Câblage Client Final est déjà installé.

La commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH, en complément des exigences de l'article relatif à « la mise à disposition d'une Ligne FTTH » des Conditions Générales, est subordonnée à :

- l'envoi par l'Opérateur d'Immeuble du compte-rendu de notification d'adduction positif au PM concerné, tel que décrit à l'article « information en fin de travaux »,
- la mise à disposition du Câblage de sites concerné.

Conformément à l'article « Mise à disposition d'une Ligne FTTH » des Conditions Générales du Contrat, l'Opérateur d'Immeuble peut selon le choix de l'Opérateur, réaliser le Câblage Client Final (mode « OI ») ou déléguer à l'Opérateur la maîtrise d'œuvre de la réalisation du Câblage Client Final (mode « STOC »).

A la signature du Contrat, le mode « STOC » sera appliqué.

En cours d'exécution du Contrat, l'Opérateur peut décider de modifier son choix d'option de réalisation des Câblages Client Final. Pour cela, l'Opérateur notifie sa décision à l'Opérateur d'Immeuble par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de douze (12) mois à compter de la date d'envoi de ladite notification.

7.1.1 Prévisions de commande dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble

Afin que l'Opérateur d'Immeuble puisse anticiper les ressources nécessaires pour répondre aux commandes de l'Opérateur, l'Opérateur s'engage à lui transmettre un programme prévisionnel et des prévisions de commandes à court terme.

Le programme prévisionnel et les prévisions à court terme devront être adressés par l'Opérateur, sous format Microsoft® Excel conformément à l'annexe « prévisions » des Conditions Générales.

L'Opérateur transmet à l'Opérateur d'Immeuble son programme prévisionnel annuel de commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH par trimestre, au plus tard le premier jour du mois précédant le début de chaque trimestre, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble en tant qu'Opérateur d'Immeuble et les demandes de construction de Câblages BRAM.

Afin de permettre à l'Opérateur d'Immeuble de programmer ses ressources à court terme, l'Opérateur transmet à l'Opérateur d'Immeuble des prévisions hebdomadaires de commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH par semaine et par commune pour des périodes glissantes de 4 semaines, au plus tard 5 jours calendaires avant le début de la semaine précédant la période considérée, en indiquant uniquement les demandes de construction de Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble Opérateur d'Immeuble, et celles de Câblages BRAM.

L'Opérateur s'engage à transmettre ses commandes à l'Opérateur d'Immeuble conformément aux prévisions qu'il a transmises.

L'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour que l'Opérateur puisse réserver des créneaux de rendez-vous lui permettant de traiter ses commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH.

7.1.2 Prise de rendez-vous dans le cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble

Le raccordement d'un Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble, nécessite l'intervention d'un technicien de l'Opérateur d'Immeuble et un rendez-vous avec le Client Final.

Avant d'envoyer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec demande de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble, il appartient à l'Opérateur de prendre un rendez-vous avec le Client Final.

L'Opérateur établit le rendez-vous entre le technicien l'Opérateur d'Immeuble et le Client Final en utilisant le service désigné « e-RDV ». En cas d'indisponibilité d' « e-RDV » l'Opérateur a la possibilité de transmettre à l'Opérateur d'Immeuble une proposition de rendez-vous sans utiliser « e-RDV ».

Aucune confirmation de rendez-vous n'est faite au Client Final par l'Opérateur d'Immeuble.

7.1.2.1 Prise de rendez-vous par l'Opérateur avec e-RDV

L'Opérateur établit le rendez-vous entre le technicien de l'Opérateur d'Immeuble et le Client Final dans les conditions suivantes :

- Le service « e-RDV » permet à l'Opérateur de réserver un rendez-vous d'intervention directement dans le planning des techniciens de l'Opérateur d'Immeuble dans les conditions définies au contrat de service spécifique e-RDV.
- Pour confirmer une réservation de rendez-vous, e-RDV fournit une référence de rendez-vous que l'Opérateur doit mentionner dans la commande de mise à disposition de Ligne FTTH correspondant à ladite réservation.
- Dans l'hypothèse où l'Opérateur ne confirme pas le rendez-vous dans les délais définis au contrat e-RDV, l'Opérateur d'Immeuble lui facture une pénalité, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.1.2.2 Prise de rendez-vous par l'Opérateur sans utiliser e-RDV

La gestion du rendez-vous (RDV) avec le Client Final sans utiliser l'outil e-RDV, dans le cadre des commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH est décrite ci-dessous.

- Le rendez-vous est proposé avec un délai minimum de 14 jours calendaires tel que précisé ci-après. Le rendez-vous est fixé dans une plage horaire de 4 heures, en Jours Ouvrés, soit le matin, soit l'après-midi.
- L'Opérateur réserve un créneau de rendez-vous dans le planning des techniciens de l'Opérateur d'Immeuble en envoyant une réservation de rendez-vous conformément à l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b), onglet « DemandeRDV » des Conditions Générales et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum

de 14 jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous figurant dans la réservation et la date de réception du fichier de demande de RDV par l'Opérateur d'Immeuble.

- L'Opérateur peut au maximum reporter 2 fois le rendez-vous qu'il a initialement programmé avec son Client Final, avant de passer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH. A cet effet il envoie une nouvelle réservation de rendez-vous conformément à l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) des Conditions Générales, onglet « Demande Modif RDV » en conservant le même identifiant de rendez-vous (champ « IdRDV ») et en indiquant la date et le créneau du rendez-vous souhaité par le Client Final, avec un délai minimum de 14 jours calendaires. Ce délai est comptabilisé entre la date du rendez-vous figurant dans la réservation et la date de réception du fichier par l'Opérateur d'Immeuble.

La demande de report est effectuée par l'Opérateur au minimum 3 Jours Ouvrés avant la date du rendez-vous initialement fixée.

Lorsque l'Opérateur d'Immeuble confirme l'acceptation du rendez-vous, il informe l'Opérateur en lui envoyant un compte-rendu de confirmation conformément à l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) des Conditions Générales (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « OK ») dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la réservation de l'Opérateur. Aucune confirmation n'est faite au Client Final par l'Opérateur d'Immeuble.

- Si le rendez-vous fixé par l'Opérateur n'est pas compatible avec le plan de charge de l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble renvoie à l'opérateur un compte-rendu de refus de rendez-vous (onglet « ReponseRDV », champ « ValidDate » = « KO »). Il appartient alors à l'Opérateur de proposer un nouveau rendez-vous en utilisant la même procédure que précédemment.
- Lorsque l'Opérateur d'Immeuble a confirmé la réservation de rendez-vous, l'Opérateur confirme ensuite ledit rendez-vous en transmettant la commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH correspondante dans un délai maximum de 3 Jours Ouvrés à compter de la date de confirmation de réservation du dit rendez-vous par l'Opérateur d'Immeuble, en indiquant dans sa commande l'identifiant de rendez-vous utilisé lors de la réservation.
- A défaut de commande de Câblage Client Final pour une réservation de rendez-vous donnée, l'Opérateur est redevable d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.1.3 Spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au PM dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble

Avant d'envoyer des commandes de mise à disposition d'une Ligne FTTH, avec demande de construction du Câblage Client Final ou de construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble, pour des PM dans lesquels les fibres de l'Opérateur sont connectées, l'Opérateur doit transmettre à l'Opérateur d'Immeuble les spécifications techniques relatives au repérage des fibres en provenance de son réseau au niveau de ses compartiments opérateurs au sein de ces PM.

7.1.4 Traitement des adresses raccordables sur demande

Lorsqu'une adresse est à l'état « raccordable demande » dans l'IPE, l'Opérateur peut demander à l'Opérateur d'Immeuble la mise à disposition du Câblage de site en adressant la demande au format « Cmd_PB » de l'annexe « flux d'échange inter-opérateurs » (8a).

Tous les échanges relatifs à la mise à disposition de Câblage de site sur des adresses « raccordable demande » sont réalisés conformément à l'article 7.2 « modalités d'échange ».

L'Opérateur d'Immeuble limite le nombre de demandes de mise à disposition de Câblage de site sur des adresses « raccordable demande » à 3% des adresses « raccordable demande » par département par mois calendaire tout opérateur confondu.

L'Opérateur d'Immeuble renvoie un accusé de réception au format « AR_Cmd_PB ».

Toute commande incomplète ou non conforme ou au-delà du volume de commandes autorisé tel que précisé ci-dessus est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un accusé de réception négatif.

Lorsque cet avis est négatif, il clôture la commande.

Si l'avis est positif, l'Opérateur d'Immeuble met à disposition le Câblage du site dans les 6 mois, à l'exception de cas particulier pour lequel l'Opérateur d'Immeuble informera l'Opérateur de la non-faisabilité de la demande via un flux au format « CR_Cmd_PB » à l'état KO.

L'Opérateur est informé de la mise à disposition d'un Câblage de site dès lors que le PB est installé, par l'envoi d'un compte-rendu de mise à disposition du Câblage de site au format « CR_Cmd_PB »

L'Opérateur peut, dans les 30 jours suivant l'envoi de sa commande de mise à disposition de Câblage de site, procéder à une annulation de sa commande en envoyant une demande au format « Annulation_PB ».

L'Opérateur est informé de l'annulation de la commande de mise à disposition de Câblage de site par un compte-rendu au format « AR_Annulation_PB ».

7.2 Modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs à la commande et à la mise en service d'une Ligne FTTH sont réalisés au travers du service EFC ou par envoi de courrier électronique :

- soit à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont l'Opérateur d'Immeuble est destinataire,
- soit à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont l'Opérateur est destinataire.

Le format de la commande et des échanges nécessaires à la livraison de la Ligne FTTH est conforme au protocole d'échange normalisé défini par le groupe Interop'fibre et est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) des Conditions Générales.

Les coordonnées de la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble sont indiquées à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

7.3 Traitement d'une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec Câblage Client Final

7.3.1 Commande

L'Opérateur envoie sa commande au format « Cmd_Accès ». L'Opérateur d'Immeuble renvoie un accusé de réception au format « AR_Cmd_Accès ». Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un accusé de réception négatif et facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsque cet avis est négatif, il clôture la commande.

7.3.2 Compte-rendu de commande

L'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte-rendu de commande au format « CR_Cmd_Accès ». Le compte-rendu de commande est communiqué :

- pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH à construire dans un délai inférieur à un (1) Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH ;
- pour au moins 95% des commandes de Ligne FTTH existante dans un délai inférieur à un (1) Jour Ouvré à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En tout état de cause, l'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour communiquer le compte-rendu de commande dans un délai inférieur à 5 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales

et à l'article « pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final », et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à l'Opérateur d'Immeuble.

Lorsque l'Opérateur d'Immeuble peut affecter une fibre optique, l'Opérateur d'Immeuble en informe l'Opérateur par un compte-rendu de commande positif, qui fournit les informations relatives à la Ligne FTTH.

Lorsque l'Opérateur d'Immeuble ne peut pas affecter de fibre optique immédiatement dans les cas suivants :

- commande d'une mise à disposition d'une Ligne sur un Site FTTH sans prise existante, en cas de saturation de PB, en cas de taux d'équipement en PTO élevé par rapport au nombre de Logements FTTH à l'adresse concernée, ou en cas de commande sur immeuble pré-équipé ;
- commande par l'Opérateur, d'une mise à disposition d'une Ligne existante sans fourniture de référence de PTO du logement de son Client Final.

L'Opérateur d'Immeuble envoie un compte-rendu de commande positif qui ne précise pas le numéro de PTO ni les caractéristiques techniques nécessaires à la mise à disposition d'une Ligne FTTH, mais qui indique que l'utilisation du service e-Mutation Fibre FTTH ou qu'un appel à la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble est un prérequis nécessaire pour disposer de ces informations.

Toute commande reçue plus de 15 jours calendaires avant la Date de Mise en Service Commerciale du PM ou la Date de Mise en Service Commerciale du Câblage de sites est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble sans frais pour l'Opérateur.

Lorsque ce compte-rendu de commande est négatif, il clôture la commande.

7.3.3 Mise à disposition de la Ligne FTTH avec Câblage Client Final

La mise à disposition d'une Ligne FTTH par l'Opérateur d'Immeuble à l'Opérateur, avec Câblage Client Final existant ou à construire est effectuée dans les conditions décrites ci-après selon le choix d'option de l'Opérateur de réalisation des Câblages Client Final.

Pour l'ensemble des comptes rendus positifs de commandes envoyés par l'Opérateur d'Immeuble à l'Opérateur, pour des demandes de mise à disposition de Ligne FTTH sur lignes existantes ou à construire, (que ce soit en mode STOC ou mode OI) durant un mois donné, l'Opérateur d'Immeuble s'engage à ce que le taux d'échec d'accès à la boucle locale mutualisée de l'Opérateur d'Immeuble tel que défini dans la version en vigueur du guide ARCEP d'application des mesures relatives à la qualité de service prévues dans la décision n° 2020 1432 en date du 8 décembre 2020, n'excède pas 6% de cet ensemble.

Ce taux d'échec d'accès à la boucle locale mutualisée prend en compte les cas d'échec suivants :

- les commandes qui ont fait l'objet d'un CR MAD KO cause OI,
- en mode STOC, les commandes qui ont fait l'objet d'une notification de l'échec de l'intervention pour une cause OI et qui ne sont pas traitées en reprovisioning depuis plus de 30 jours,
- en mode OI, les commandes qui n'ont pas fait l'objet d'un CR MAD depuis plus de 60 jours (hors des échecs causés par l'Opérateur ou par son Client Final).

En cas de non-respect du taux d'échec tel que visé ci-dessus, pour une cause exclusivement imputable à l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et aux présentes Conditions Spécifiques, et selon les modalités stipulées à l'article « pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final », à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Les pénalités définies ci-dessus ne seront pas dues par l'Opérateur d'Immeuble en cas d'opération programmée sur la même période impactant le système d'information de l'Opérateur d'Immeuble et pour laquelle l'Opérateur aura été notifié par l'Opérateur d'Immeuble.

7.3.3.1 En cas de Câblage Client Final existant avec référence de Ligne FTTH

L'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR MAD Ligne FTTH ».

Le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH est communiqué :

- pour au moins 95% des commandes dans un délai inférieur à un (1) Jour Ouvré à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK,

Cet engagement de délai ne porte que sur :

- les commandes envoyées par l'Opérateur indiquant que la Ligne FTTH est existante, et avec communication de la référence de la PTO lors du passage de la commande,
- et le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH.

En tout état de cause, l'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour communiquer le premier compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH dans un délai inférieur à 2 Jours Ouvrés à compter de la date d'émission du compte-rendu de commande OK.

En cas de non-respect des engagements sur 95% des commandes tels que définis ci-dessus, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et à l'article « pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final », et selon les modalités qui y sont stipulées, à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire, dans le cas où le non-respect en cause est exclusivement imputable à l'Opérateur d'Immeuble.

7.3.3.2 En cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur

Lorsque le Câblage Client Final n'est pas encore installé et lorsque l'Opérateur souhaite exercer la maîtrise d'œuvre de sa réalisation, ce câblage est construit conformément aux dispositions de l'article « mise à disposition d'une Ligne FTTH » des Conditions Générales.

L'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une commande de construction du Câblage Client Final au format « Cmd_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH.

L'Opérateur dispose alors de 60 jours calendaires pour envoyer un « CR_STOC » à compter de la réception de l'avis positif du compte-rendu de commande. A défaut de réception du « CR_STOC » dans le délai de 60 jours calendaires susvisé, l'Opérateur est redevable d'une pénalité telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si les caractéristiques techniques de la Ligne fournies lors de la commande ne sont pas exploitables ou si l'Opérateur détecte la présence d'un Câblage Client Final réutilisable, l'Opérateur demande de nouvelles caractéristiques techniques en utilisant le service e-Mutation Fibre FTTH de l'Opérateur d'Immeuble. En cas d'indisponibilité de e-Mutation Fibre FTTH, ou de cas ne relevant pas de mutation d'une route optique, l'Opérateur peut appeler la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble.

Dans le cadre de reprovisioning à chaud via la hotline, l'Opérateur d'Immeuble s'engage pour qu'au moins 75% des appels à la hotline soient pris en charge dans un délai inférieur ou égal à trois (3) minutes.

En cas de non-respect de ce taux de prise en charge des appels à la hotline pour une cause exclusivement imputable à l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et aux présentes Conditions Spécifiques, et selon les modalités stipulées à l'article « pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final », à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si le changement des caractéristiques techniques de la Ligne FTTH est validé, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisioning à chaud au format « Notif_Reprov ».

A l'issue de son intervention, et seulement en cas de construction, l'Opérateur envoie à l'Opérateur d'Immeuble un compte-rendu de construction du Câblage Client Final au format « CR_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH.

Lorsque ce compte-rendu est positif, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR_MAD_LigneFTTH ». Ce compte-rendu est communiqué dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la date de réception du compte-rendu OK de la commande de sous-traitance.

Lorsque le compte-rendu de construction du Câblage Client Final est négatif du fait de l'Opérateur ou de son Client Final, il appartient à l'Opérateur d'annuler sa commande.

Lorsque ce compte-rendu de construction du Câblage Client Final est négatif du fait de l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour résoudre le problème :

- dans le cas où l'Opérateur d'Immeuble ne peut pas apporter une solution, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition négatif, précisant le motif de refus et clôturant la commande ;
- dans le cas où l'Opérateur d'Immeuble peut apporter une solution et si le Câblage Client Final n'est pas encore installé, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisioning à froid suivie le cas échéant d'une nouvelle commande de construction du Câblage Client Final ;
- dans le cas où l'Opérateur d'Immeuble peut apporter une solution et si le Câblage Client Final est installé, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisioning à froid suivie d'un compte-rendu de mise à disposition de la prestation.

Dans les deux derniers cas cités ci-dessus, pour au moins 90% des commandes de mise à disposition de Lignes FTTH passées par l'Opérateur et faisant l'objet d'un reprovisioning à froid durant un mois donné, sous réserve que les commandes reçues par l'Opérateur d'Immeuble soient conformes et complètes, et sauf impossibilité d'intervention sur les infrastructures d'un tiers, la notification de reprovisioning à froid est envoyée :

- dans un délai inférieur ou égal à quarante (40) Jours Ouvrés à compter de la réception de la notification de l'échec de l'intervention, si le taux de commande ayant fait l'objet d'un reprovisioning à froid dont la cause est imputable à l'Opérateur d'Immeuble observé dans le mois est inférieur ou égal à 10% ;
- dans un délai inférieur ou égal à vingt (20) Jours Ouvrés à compter de la réception de la notification de l'échec de l'intervention si le taux de commande ayant fait l'objet d'un reprovisioning à froid dont la cause est imputable à l'Opérateur d'Immeuble observé dans le mois est supérieur à 10%.

En cas de non-respect des délais de reprovisioning à froid tels que visés ci-dessus pour une cause exclusivement imputable à l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et aux présentes Conditions Spécifiques, et selon les modalités stipulées à l'article « pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final », à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.3.3.3 En cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble

L'Opérateur d'Immeuble réalise la prestation en domaine privé pour des travaux situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve notamment que l'emplacement de la PTO soit raisonnable, et qu'il n'y ait pas de Difficultés de Construction de Câblage Client Final (DCC).

Si une modification des caractéristiques techniques de la Ligne FTTH est nécessaire, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisioning au format « Notif_Reprov ».

A la suite de la construction du Câblage Client Final, l'Opérateur d'Immeuble effectue des tests afin de garantir la fourniture de la Ligne FTTH dans un bon état de fonctionnement et une prestation complémentaire de mise en continuité optique de la Ligne FTTH avec les équipements de l'Opérateur au PM, dans le cas d'une fibre connectée au niveau du PM.

Dans le cas d'une fibre soudée au niveau du PM, l'Opérateur d'Immeuble réalise les tests de continuité optique entre le PB et la PTO.

Dans le cas d'une fibre connectée au niveau du PM, l'Opérateur d'Immeuble réalise les tests de continuité optique entre le connecteur de la Ligne FTTH du compartiment opérateur de l'Opérateur et la PTO.

L'Opérateur d'Immeuble envoie ensuite à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR_MAD_LigneFTTH ». Lorsque cet avis est négatif, il clôture la commande.

Pour au moins 90% des commandes de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble passées par l'Opérateur et mises à disposition durant un mois donné, et sous réserve des cas d'exclusions listées ci-dessous, la mise à disposition de Ligne FTTH a lieu dans un délai inférieur ou égal à quarante (40) Jours Ouvrés à compter de l'émission du compte-rendu de commande positif par l'Opérateur d'Immeuble.

En cas de non-respect du délai de mise à disposition tel que visé ci-dessus pour une cause exclusivement imputable à l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et de celles listées ci-dessous, et selon les modalités stipulées à l'article « pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final », à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Le délai de mise à disposition est comptabilisé à partir de de l'émission du compte-rendu de commande positif par l'Opérateur d'Immeuble. Il se termine par l'envoi de l'avis de mise à disposition de Ligne FTTH à l'Opérateur.

Les pénalités applicables sur un mois M sur les délais de mise à disposition de Ligne FTTH ne sont dues par l'Opérateur d'Immeuble que si :

- l'Opérateur a passé au moins 100 commandes de mise à disposition avec construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble dans le mois concerné ;
- le volume de commandes passées par l'Opérateur sur ledit mois M ne s'écarte pas de plus de 20% de ses prévisions de commandes court terme telles que visées à l'article « prévisions de commande dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble ».

Les pénalités ne seront pas dues par l'Opérateur d'Immeuble pour cause de non-respect des délais si le retard résulte :

- d'une problématique rencontrée sur des infrastructures d'un tiers ;
- du non-respect de l'Opérateur de ses obligations contractuelles ayant une incidence sur le Câblage Client Final ;
- de Difficultés de Construction de Câblage Client ou de travaux à la charge du Client Final comme indiqué au Contrat ;
- de l'absence du Client Final au RDV ;
- d'une date de RDV tardive choisie ne permettant pas à l'Opérateur d'Immeuble d'intervenir dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles ;
- de décalage de RDV à la demande de l'Opérateur ou de son Client Final.

- cas de travaux à la charge du Client Final

Dans le cas où des travaux sont à la charge du Client Final, il appartient à l'Opérateur de passer une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH lorsque les travaux ont été réalisés par le Client Final. Dans le cas où des travaux à la charge du Client Final, n'ont pas été réalisés par le Client Final pour satisfaire la commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec demande de construction de Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble envoie un compte-rendu de mise à disposition négatif.

- construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble en cas de Difficultés de Construction de Câblage Client

Sont notamment considérées comme des Difficultés de Construction de Câblage Client Final les cas suivants :

- percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres ;
- percement de dalles plancher ;
- passage de câble nécessitant la pose de goulottes ;
- passage de câble dans des faux plafonds ou faux planchers ;
- déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant ;
- accès réglementé ou interdiction de passage ;
- site protégé (parcs naturels par exemple) ;
- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers ou usines par exemple).

Dans le cas où l'Opérateur d'Immeuble identifie des DCC, l'Opérateur d'Immeuble envoie un compte-rendu de mise à disposition négatif et facture une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si l'Opérateur veut passer une nouvelle commande, il lui appartient de demander préalablement à l'Opérateur d'Immeuble par courrier électronique à l' « Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales, un devis de construction de Câblage Client Final. L'Opérateur précise dans sa demande le numéro de la commande concernée. L'Opérateur d'Immeuble réalise l'étude et communique le devis correspondant à l'Opérateur. En cas de refus du devis par l'Opérateur ou en l'absence de réponse dans un délai de 5 Jours Ouvrés après l'envoi du devis, l'Opérateur d'Immeuble facture le montant de l'étude tel que précisé à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

En cas d'acceptation du devis, l'Opérateur envoie le devis signé par courrier électronique, et transmet une nouvelle commande de mise à disposition de Ligne FTTH en précisant la référence du devis. Le montant du devis est facturé à l'Opérateur en complément du prix de mise en service précisé dans l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

- cas d'absence ou de refus du Client Final

Si le Client Final de l'Opérateur est absent à la date et au créneau du rendez-vous, l'Opérateur d'Immeuble laisse un avis de passage au Client Final, notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous et facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales. Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Si le Client Final de l'Opérateur refuse l'intervention à la date et au créneau du rendez-vous, l'Opérateur d'Immeuble notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous et facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales. Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

Un retard lié à la prise de rendez-vous par l'Opérateur avec le Client Final ou à un refus par le Client Final ne peuvent être imputables à l'Opérateur d'Immeuble et libèrent l'Opérateur d'Immeuble de ses engagements relatifs au délai de mise à disposition de la Ligne FTTH.

- cas de reprise de rendez-vous

Si le technicien de l'Opérateur d'Immeuble est absent à la date et au créneau du rendez-vous, l'Opérateur d'Immeuble notifie l'Opérateur de l'échec du rendez-vous. L'Opérateur facture à l'Opérateur d'Immeuble la pénalité pour absence du technicien de l'Opérateur d'Immeuble, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales. Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

L'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour achever la construction du Câblage Client Final lors du rendez-vous d'intervention pris par l'Opérateur.

Dans le cas d'une construction non achevée du Câblage Client Final :

- soit l'Opérateur d'Immeuble peut convenir d'un rendez-vous avec le Client final et notifie à l'Opérateur cette nouvelle date de rendez-vous ;
- soit l'Opérateur d'Immeuble notifie à l'Opérateur que ce dernier doit reprendre un rendez-vous avec son Client Final selon les modalités de l'article « prise de rendez-vous dans le cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble ».

L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour reprendre un rendez-vous disponible au plus tôt afin de permettre à l'Opérateur d'Immeuble d'intervenir dans le délai défini aux présentes.

- cas où une PTO est existante dans le logement

Si une prise est existante dans le local ou logement, l'Opérateur d'Immeuble réalise la prestation complémentaire de brassage le cas échéant, mais peut facturer à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort, liée à un rendez-vous client non justifié, dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

L'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisioning à froid conformément au format « Notif_Reprov » préalablement à la mise à disposition de la Ligne FTTH.

7.3.3.4 En cas de Câblage Client Final existant sans référence de Ligne FTTH

Lorsque le Câblage Client Final est déjà installé mais que la Ligne FTTH n'a pas pu être identifiée par l'Opérateur, l'Opérateur se rend dans le logement de son client, après réception du compte-rendu de la commande avec mention « HOTLINE ». L'Opérateur utilise le service e-Mutation Fibre FTTH ou le cas échéant appelle la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble pour identifier la Ligne FTTH.

L'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisioning au format « Notif_Reprov » contenant les caractéristiques techniques relatives à la Ligne FTTH suivi d'un compte-rendu de mise à disposition de la Ligne FTTH au format « CR MAD Ligne FTTH ».

Dans le cas où l'Opérateur signale à la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble que contrairement à ce qu'il a indiqué dans sa commande, le logement de son client n'est pas raccordé, la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble communique à l'Opérateur, si possible à chaud, sinon en temps différé, les caractéristiques techniques pour la construction d'une Ligne FTTH. L'Opérateur d'Immeuble lui envoie ensuite une notification de reprovisioning à froid avec le numéro de PTO et les caractéristiques relatives à la Ligne FTTH puis une commande de raccordement Client Final au format « Cmd_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH.

L'Opérateur d'Immeuble communique la notification de reprovisioning à froid dans les délais mentionnés à l'article « en cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur ».

7.3.4 Mise en service de la Ligne FTTH avec Câblage Client Final

L'Opérateur a la charge d'effectuer le raccordement de la Ligne FTTH à son câble réseau au niveau du PM conformément aux indications de l'Opérateur d'Immeuble, lorsque cette prestation n'est pas effectuée par l'Opérateur d'Immeuble en tant qu'Opérateur d'Immeuble.

Après avoir vérifié le bon fonctionnement de la Ligne FTTH mise à sa disposition, l'Opérateur envoie à l'Opérateur d'Immeuble un compte-rendu de mise en service de Ligne FTTH au format « CR_MES_LigneFTTH ».

Le compte-rendu de mise en service clôture la commande de mise à disposition de Ligne FTTH. Dans le cas d'une Fibre Partageable précédemment affectée à un autre opérateur, ce dernier est informé de la commande de l'Opérateur conformément à l'article 7.3.5.

A compter de l'émission de l'avis positif de mise à disposition de Ligne FTTH, l'Opérateur dispose d'un délai de 60 jours calendaires pour envoyer le compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final au format « CR MES Ligne FTTH ».

A défaut de réception de ce compte-rendu dans le délai de 60 jours calendaires susvisé, l'Opérateur d'Immeuble peut procéder à la réaffectation des fibres et l'Opérateur est redevable d'une pénalité telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

En cas de difficulté rencontrée empêchant l'envoi du compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final au format « CR MES Ligne FTTH », l'Opérateur envoie à l'Opérateur d'Immeuble une notification de raccordement KO au format « Notif_Racc_KO ». L'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour résoudre le problème.

Si une solution est trouvée, l'Opérateur d'Immeuble envoie une notification de reprovisioning à froid au format « Notif_Reprov » et :

- si la Ligne FTTH n'est pas encore construite, envoie une commande de raccordement Client Final au format « Cmd_STOC » au titre du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH,
- sinon, envoie à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR_MAD_LigneFTTH ».

7.3.5 Reprise d'une Fibre Partageable

Lorsqu'un autre opérateur commande une Ligne FTTH sur une Fibre Partageable déjà affectée à l'Opérateur, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un message au format « Mess_OI_Cmd_Acces ».

Il appartient alors à l'Opérateur de résilier ladite Ligne FTTH s'il ne fournit plus directement ou indirectement un service de communications électroniques à un Client Final.

Dans le cas où l'Opérateur continue de fournir directement ou indirectement un service de communications électroniques à un Client Final, l'Opérateur signale à l'Opérateur d'Immeuble la nécessité de maintenir le service et fournit les informations utiles afin que l'Opérateur d'Immeuble régularise la situation.

7.3.6 Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final

7.3.6.1 Conditions au versement des pénalités

Les engagements de qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH s'apprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les ensembles suivants :

- l'ensemble des comptes rendus de commande de Ligne FTTH à construire reçus pendant le mois M toutes zones confondues ;
- l'ensemble des comptes rendus de commande de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M toutes zones confondues ;
- l'ensemble des comptes rendus de mise à disposition de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M toutes zones confondues ;
- l'ensemble des comptes rendus positifs de commande de Ligne FTTH reçus pendant le mois M toutes zones confondues ;
- l'ensemble des comptes rendus de mise à disposition de Ligne FTTH à construire par l'Opérateur d'Immeuble reçus pendant le mois M-2 toutes zones confondues ;
- l'ensemble des notifications de reprovisioning à froid de Ligne FTTH reçues pendant le mois M toutes zones confondues ;
- l'ensemble des appels à la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble dans le cas de reprovisioning à chaud reçus pendant le mois M toutes zones confondues.

Pour toute demande de versement de pénalité, l'Opérateur doit faire une demande auprès de l'Opérateur d'Immeuble en respectant le formalisme indiqué à l'article 7.3.6.2.

L'Opérateur d'Immeuble vérifie le respect de son engagement pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.

Pour les 3 premiers ensembles visés ci-dessus :

Si pour un ensemble de comptes rendus, au moins 95% des comptes rendus fournis à l'Opérateur respectent l'engagement de délai associé, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

- Si pour un ensemble de comptes rendus, moins de 95% des comptes rendus fournis à l'Opérateur respectent l'engagement de délai associé, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai.
- La pénalité pour chaque compte-rendu est fonction du nombre de Jours Ouvrés de retard :
 - o pénalité de base par Jour Ouvré de retard, jusqu'à 20 Jours Ouvrés de retard (plafond atteint au bout de 20 Jours Ouvrés de retard) ;
 - o pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 20 Jours Ouvrés de retard pour un compte-rendu livré avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard.

Pour l'ensemble des comptes rendus de commandes positifs :

- Si pour l'ensemble de comptes rendus fournis à l'Opérateur, le taux d'échec d'accès à la boucle locale mutualisée est inférieur ou égal à 6%, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour l'ensemble de comptes rendus fournis à l'Opérateur, le taux d'échec d'accès à la boucle locale mutualisée est supérieur à 6%, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales pour la proportion de commandes de cet ensemble au-delà desdits 6%.

Pour l'ensemble des comptes rendus de mise à disposition de Ligne FTTH « CR MAD Ligne » :

- Si pour un ensemble de comptes rendus, au moins 90% des comptes rendus de mise à disposition fournis à l'Opérateur respectent le délai de 40 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 7.3.3.2, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour un ensemble de compte-rendu, moins de 90% des comptes rendus de mise à disposition fournis à l'Opérateur respectent le délai de 40 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 7.3.3.2, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité pour chaque compte-rendu de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai et n'est pas dans un cas d'exclusion.

Pour l'ensemble des notifications de reprovisioning à froid :

- Si pour un ensemble de notification de reprovisioning, au moins 90% des notifications de reprovisioning fournis à l'Opérateur respectent le délai de 20 ou 40 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion, selon les modalités définies à l'article 7.3.3.1, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour un ensemble de notification de reprovisioning, moins de 90% des notifications de reprovisioning fournis à l'Opérateur respectent le délai de 20 ou 40 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion, selon les modalités définies à l'article 7.3.3.1, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité pour chaque notification de reprovisioning de cet ensemble qui ne respecte pas ledit délai et n'est pas dans les cas d'exclusion.
- La pénalité pour chaque notification de reprovisioning est fonction du nombre de Jours Ouvrés de retard, jusqu'à 30 Jours Ouvrés de retard (plafond atteint au bout de 30 Jours Ouvrés de retard).

Pour l'ensemble des appels à la hotline pour reprovisioning à chaud :

- Si pour un ensemble d'appels, au moins 75% des appels à la hotline respectent le critère de disponibilité énoncé à l'article 7.3.3.1, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour un ensemble d'appels, moins de 75% des appels à la hotline respectent le critère de disponibilité énoncé à l'article 7.3.3.1, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales pour la proportion de reprovisioning à chaud au-delà de 25% de cet ensemble effectuée par l'Opérateur par appel à la hotline durant le mois M-1 et qui ne respecte pas le critère de disponibilité.

Le montant des pénalités est précisé dans l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.3.6.2 Formalisme de la demande

A l'exception des pénalités relatives au dépassement du délai de garantie de rétablissement de Lignes FTTH et au dépassement de l'Interruption Maximale de Service (IMS) pour les Lignes FTTH avec option GTR 10H HO, l'Opérateur transmet sa demande de versement de pénalités relative aux Lignes FTTH du mois M au plus tard le dernier jour du mois M+2, par courrier électronique à l'« adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH » indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

L'Opérateur utilise à cet effet le « formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » figurant dans l'annexe « formulaire de demande de pénalités » des Conditions Générales, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble.

Si après vérification, des pénalités ne sont pas dues, l'Opérateur d'Immeuble en informe l'Opérateur en envoyant un compte-rendu conformément à l'annexe « formulaire de demande de pénalités » des Conditions Générales, en précisant le motif.

L'Opérateur d'Immeuble effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Opérateur.

7.3.7 Commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble

7.3.7.1 Généralités

Préalablement à toute commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur doit commander une étude de faisabilité pour permettre à l'Opérateur d'Immeuble de s'assurer de la disponibilité de fibres surnuméraires au regard des besoins prévisionnels pour desservir les logements ou locaux à usage professionnel de la Zone arrière de PM concernée, et disposer d'un identifiant d'Immeuble pour cette commande de Ligne FTTH.

Dès lors que le nombre de Lignes FTTH avec Câblage BRAM affectées simultanément à l'Opérateur atteint la limite définie aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières, toute nouvelle commande de Ligne FTTH avec Câblage BRAM sera rejetée.

Les échanges relatifs aux commandes d'étude de faisabilité sont réalisés :

- au travers du service FCI en ce qui concerne la demande de pré-étude de faisabilité ;
- par courrier électronique, adressé à l'Opérateur d'Immeuble, au contact indiqué à l'annexe « contacts » des Conditions Générales, pour toutes les autres étapes de l'étude.

Le format des données échangées est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8k) des Conditions Générales.

7.3.7.2 Etude de faisabilité pour mise à disposition de Ligne FTTH avec Câblage BRAM

7.3.7.2.1 Commande de pré-étude

L'Opérateur envoie sa commande de pré-étude de faisabilité via le service FCI, en renseignant et envoyant le formulaire disponible à cet effet. Il précise notamment :

- les coordonnées géographiques du Site Mobile pour lequel il souhaite commander une Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM en respectant le format « Lambert93 » ;

- l'information sur la situation du Site Mobile (toit d'Immeuble ou non) ;
- le nombre de Lignes FTTH avec Câblage BRAM souhaité pour le raccordement de son Site Mobile, dans la limite de 2 Lignes FTTH maximum pour un même Site Mobile.

L'Opérateur d'Immeuble renvoie un accusé de réception via le formulaire « Accusé-réception de Commande Prestation d'études de raccordement de sites mobiles » indiqué à l'onglet « 1-Ar_Pré-Etude_Site_Mobile » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8k) des Conditions Générales. Si cet accusé de réception est positif, l'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur les frais d' « Etude de Site Mobile » tels que précisés à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

L'Opérateur d'Immeuble réalise alors l'étude afin de déterminer si des fibres sont disponibles sur des Points de Branchement pour mettre à disposition une(des) Ligne(s) FTTH avec Câblage BRAM conformément aux STAS.

En cas de retour positif, l'Opérateur d'Immeuble indique à l'Opérateur les références de 0 à 3 Points de Branchement maximum situés dans la même Zone arrière de PM que le Site Mobile concerné sur lesquels l'Opérateur d'Immeuble pourra mettre à disposition une Ligne FTTH avec raccordement BRAM, en renvoyant le formulaire « Compte-rendu de Commande Prestation d'études de raccordement de Site Mobile » indiqué à l'onglet « 2-Cr_Pré-Etude_Site_Mobile » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8k) des Conditions Générales.

Le retour avec la liste de Points de Branchement est valable 30 jours. Passé ce délai, si l'Opérateur n'a communiqué aucun Points de Branchement en retour alors les ressources techniques associées aux Points de Branchement proposés suite à cette étude seront libérées par l'Opérateur d'Immeuble. Au-delà des 30 jours, l'Opérateur devra passer une nouvelle commande d'étude de faisabilité s'il veut passer une commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec Câblage BRAM sur le même Site Mobile.

7.3.7.2.2 Sélection du PB et création d'adresse

L'Opérateur sélectionne dans la liste des PB qui lui a été communiquée, le PB sur lequel il souhaite que la (ou les) Ligne(s) FTTH avec Câblage BRAM soit(ent) construite(s) afin de raccorder son Site Mobile. Pour cela, il utilise le formulaire de « Commande d'un point de raccordement Site Mobile » de l'onglet « 3-Cmd_Etude_BRAM » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8k).

A la réception du formulaire « Commande d'un point de raccordement site mobile », l'Opérateur d'Immeuble réalise l'étude technique pour le déploiement du BRAM. Lorsque le résultat de cette étude est positif, l'Opérateur d'Immeuble renvoie dans les meilleurs délais à l'Opérateur l'identifiant d'Immeuble FTTH dédié au BRAM pour le Site Mobile concerné en utilisant le formulaire « Compte-rendu de Commande d'un point de raccordement de sites mobiles » de l'onglet « 4-Cr_Cmd_Etude_BRAM » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8k), avec les informations suivantes :

- la Référence du PBO sélectionné,
- l'identifiant d'immeuble à utiliser pour la commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM.

Lorsque le résultat de l'étude technique ne permet pas la poursuite de la commande sur le PB sélectionné, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un « Compte-rendu de Commande d'un point de raccordement de sites mobiles » négatif, précisant le motif de refus. Si l'Opérateur d'Immeuble a indiqué les références de plusieurs PB dans le « Compte-rendu de Commande Prestation d'études de raccordement de Site Mobile », l'Opérateur peut alors sélectionner un autre PB et renvoyer un nouveau formulaire de « Commande d'un point de raccordement Site Mobile » dans un délai de 30 jours.

Le CR positif d'étude de faisabilité est valable 60 jours. Passé ce délai, si aucune commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec Câblage BRAM n'a été passée par l'Opérateur, les ressources techniques réservées suite à cette étude sont alors libérées par l'Opérateur d'Immeuble.

Au-delà des 60 jours, l'Opérateur devra passer une nouvelle commande d'étude s'il veut passer une commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec Câblage BRAM sur le même Site Mobile.

7.3.7.3 Commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble

L'Opérateur envoie une commande de mise à disposition de Ligne FTTH de type raccordement par l'Opérateur d'Immeuble en précisant, dans le formulaire de commande d'accès « Cmd_Accès » de l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) :

- dans le champ « IdentifiantImmeuble », l'identifiant d'immeuble tel que précisé au 7.3.7.2. ;
- dans le champ « OffreAccesCommandee », le type d'offre « ACCESS_SITE_MOBILE » ;
- dans le champ « Info Cmd Accès 8 », la référence d'étude fournie dans le flux « Ar_Etude_Site_Mobile » de l'étude de faisabilité ;
- dans le champ « TypeRacco », la valeur « OI » ;
- et en ne renseignant pas le champ « IdRdv ».

Toute commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec Câblage BRAM ne respectant pas ces conditions est rejetée.

Dans le cadre d'une commande de Ligne FTTH avec Câblage BRAM, l'Opérateur ne doit pas prendre un rendez-vous dans l'outil e RDV. En effet, l'Opérateur d'Immeuble assure la réalisation du Câblage entre le PB et le BRAM selon ses procédures opérationnelles standard et installe le Boitier BRAM à proximité du PB sélectionné par l'Opérateur.

L'Opérateur d'Immeuble communique alors à l'Opérateur les coordonnées géographiques du BRAM installé au format « Lambert93 » dans le CR MAD Ligne FTTH.

A la suite à la construction du Câblage BRAM, l'Opérateur d'Immeuble effectue :

- des tests afin de garantir la fourniture de la Ligne FTTH dans un bon état de fonctionnement,
- les tests de continuité optique entre le connecteur de la Ligne FTTH du compartiment opérateur de l'Opérateur dans le PM et le BRAM.

Toute commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec Câblage BRAM déjà affectée à un Opérateur est rejetée.

Le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH est communiqué dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la date de construction du Câblage BRAM lors d'une commande par l'Opérateur de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM.

7.4 Respect du niveau d'engagement de l'Opérateur

Lorsque le nombre de Lignes FTTH mises à disposition de l'Opérateur excède le nombre maximal de Lignes FTTH affectées en cofinancement pour un mois donné, l'Opérateur d'Immeuble facture l'Opérateur pour chaque Ligne FTTH mise à disposition excédentaire au tarif de l'offre d'accès à la Ligne FTTH pour le mois donné.

7.5 Annulation d'une commande et résiliation de la Ligne FTTH

7.5.1 Annulation d'une commande

L'Opérateur peut procéder à une annulation de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH (demande reçue avant la mise à disposition de la Ligne FTTH) en envoyant une demande au format « Annulation Accès ».

L'Opérateur est informé de l'annulation de la commande de mise à disposition de Ligne FTTH par un compte-rendu au format « CR_Annulation_Acces » dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de sa demande.

En cas d'annulation de commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH postérieure à l'envoi du compte-rendu de commande, en cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur est facturé par l'Opérateur d'Immeuble d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

7.5.2 Résiliation d'une ligne FTTH

Il appartient à l'Opérateur titulaire d'une Ligne FTTH de résilier sa ligne lorsqu'il ne fournit plus directement ou indirectement un service de communications électroniques à un Client Final.

La résiliation d'une Ligne FTTH est effectuée postérieurement à la mise à disposition de l'accès (MAD par l'Opérateur d'Immeuble) à l'initiative de l'Opérateur en envoyant une demande au format « Annulation_Accès ».

L'Opérateur est informé de la résiliation de sa Ligne FTTH par un compte-rendu au format « CR_Annulation_Acces » dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter de la date de réception de sa demande.

La résiliation d'une Ligne FTTH prend effet au jour de la mise à disposition du flux « Annulation_Acces » par l'Opérateur sous réserve de la mise à disposition du flux « Cr_Annulation_acces » par l'Opérateur d'Immeuble.

La date de mise à disposition du flux « Annulation_Acces » par l'Opérateur constitue la date d'effet de la Résiliation d'une Ligne FTTH (Date d'Effet de la Résiliation d'une Ligne FTTH ») et matérialise l'arrêt de la facturation des tarifs mensuels de la Ligne FTTH.

En cas de résiliation d'une Ligne FTTH avec Câblage BRAM, il appartient à l'Opérateur de retirer son câble pour libérer le Point de Raccordement Antenne Mobile.

7.6 Récapitulatif Câblages Clients Finales

Chaque mois, l'Opérateur d'Immeuble met à disposition de l'Opérateur au travers de l'Espace Opérateur un récapitulatif Câblages Clients Finales réalisé le mois précédent, quel que soit l'Opérateur à l'origine de la demande.

Ce récapitulatif précise notamment pour chaque Câblage Client Final :

- la référence de la PTO,
- la référence du PM,
- la date de création de la PTO,
- le type de Câblage Client Final,
- le statut opérationnel de la PTO.

7.7 Sans objet

article 8 - Maintenance

8.1 Généralités

L'Opérateur d'Immeuble assure la maintenance des Liens NRO-PM et des Lignes FTTH utilisées par l'Opérateur.

La maintenance peut être déclenchée par l'Opérateur suite au constat d'une panne sur un Lien NRO-PM ou une Ligne FTTH qu'il utilise ou peut être à l'initiative de l'Opérateur d'Immeuble en tant qu'Opérateur d'Immeuble lorsque des travaux sur le Câblage FTTH sont nécessaires.

8.2 Périmètre de la maintenance

L'Opérateur d'Immeuble assure la maintenance des Liens NRO-PM, de l'intégralité des Câblages FTTH, et du matériel de connexion réseau (boitier ou tiroir Opérateur) situé au PM.

Par exception, l'Opérateur assure la maintenance du matériel de connexion réseau au niveau du PM dans le cas où celui-ci a été installé par l'Opérateur, et de manière générale, des équipements qu'il a installés au PM (coupleurs, équipements actifs, etc.).

Conformément aux Conditions Générales, l'Opérateur est autorisé à effectuer des opérations de maintenance sur le Câblage Client Final, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTH, et ce dans les conditions indiquées à l'article « maintenance du Câblage Client Final ou du Câblage BRAM par l'Opérateur ». Cette disposition n'est pas applicable pour les Lignes FTTH avec Câblage BRAM pour lesquelles la maintenance reste sous la responsabilité exclusive de l'Opérateur d'Immeuble.

Afin de permettre à l'Opérateur d'Immeuble d'assurer la maintenance dans les meilleures conditions, l'Opérateur informe l'Opérateur d'Immeuble avec un délai de préavis minimal de trois (3) mois de son souhait de ne pas assurer lui-même les opérations de maintenance sur le Câblage Client Final.

L'Opérateur doit dans ce cas communiquer chaque trimestre à l'Opérateur d'Immeuble des prévisions de volume avec leur répartition géographique par département.

Dans tous les cas, il appartient à l'Opérateur de réaliser les opérations permettant d'assurer la continuité optique entre ses fibres réseau ou les Liens NRO-PM mis à sa disposition et les fibres du Câblage FTTH.

8.3 Maintenance curative

8.3.1 Maintenance des Lignes FTTH par l'Opérateur d'Immeuble – prestation de base

8.3.1.1 Prérequis au dépôt de signalisation

Préalablement à tout dépôt de signalisation sur une Ligne FTTH, l'Opérateur doit avoir envoyé un compte-rendu de mise en service de la Ligne FTTH comme prévu à l'article « mise en service de la Ligne FTTH avec Câblage Client Final ».

8.3.1.2 Modalités d'échanges

Tous les échanges relatifs à la maintenance des Lignes FTTH par l'Opérateur d'Immeuble sont réalisés au travers :

- du service e-SAV : accessible en mode intégré (Web services) ou en mode en ligne (IHM), selon les modalités décrites dans le contrat e-services,
- du service e-Mutation Fibre FTTH de l'Opérateur d'Immeuble, à l'exception des Lignes FTTH avec Câblage BRAM, accessible en mode intégré (Web services) selon les modalités décrites dans le contrat e-services, ou via appel Hotline pour les demandes de mutation de fibre.

Le format des données échangées est conforme au protocole d'échange normalisé défini par le groupe Interop'fibre.

8.3.1.3 Dépôt de la signalisation

L'Opérateur transmet les signalisations au guichet SAV des Lignes FTTH de l'Opérateur d'Immeuble. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Sous-traitants, etc.) n'est prise en compte par l'Opérateur d'Immeuble.

L'Opérateur fournit à l'Opérateur d'Immeuble lors du dépôt de la signalisation, les informations nécessaires au traitement de la signalisation, notamment sa localisation précise, et toute information utile au diagnostic.

L'Opérateur a la possibilité de déposer une signalisation collective. On entend par « signalisation collective » un ticket permettant de signaler une panne qui affecte plusieurs Lignes FTTH rattachées à un même PM.

L'Opérateur doit dans ce cas préciser la Ligne FTTH qui sert de référence pour le traitement du ticket, ainsi qu'une liste des Lignes FTTH impactées par cette même panne.

Si le défaut est prélocalisé au niveau du Câblage Client Final, l'Opérateur doit fournir une date de rendez-vous avec son Client Final. L'Opérateur fait ses meilleurs efforts pour utiliser le service e-SAV. Si la prise de rendez-vous n'a pu être faite au préalable via le service e-SAV mis à sa disposition, l'Opérateur doit fournir des propositions de dates de rendez-vous possibles avec le Client Final. Les dates de rendez-vous doivent être proposées les Jours Ouvrables avec un délai minimum de 1 Jour Ouvrable après la date de transmission de la signalisation. La plage horaire pendant laquelle le technicien de l'Opérateur d'Immeuble est susceptible d'intervenir chez le Client Final est de 4 heures, soit entre 08h00 et 12h00, ou entre 13h30 et 17h30.

Si une proposition de date de rendez-vous convient, l'Opérateur d'Immeuble informe l'Opérateur de la date de rendez-vous retenue.

Si aucune proposition de date de rendez-vous n'est compatible avec le plan de charge de l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble en informe l'Opérateur.

Dans ce cas, l'Opérateur doit reprendre rendez-vous via le service e-SAV, ou proposer de nouvelles dates de rendez-vous. L'Opérateur d'Immeuble répond selon les modalités décrites ci-dessus.

Si le Client Final est absent lors du rendez-vous pris par l'Opérateur, la signalisation est clôturée, l'Opérateur est informé de l'absence du Client Final et l'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si le technicien de l'Opérateur d'Immeuble est absent lors du rendez-vous, L'Opérateur facture à l'Opérateur d'Immeuble la pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

L'Opérateur peut reprendre rendez-vous via le service e-SAV, ou proposer de nouvelles dates de rendez-vous. L'Opérateur d'Immeuble répond selon les modalités décrites ci-dessus.

8.3.1.4 Traitement de la signalisation

Le guichet SAV des Lignes FTTH de l'Opérateur d'Immeuble vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur) et prend en charge la signalisation.

L'Opérateur d'Immeuble accuse réception de la signalisation.

En cas de non-conformité, l'Opérateur d'Immeuble rejette la signalisation sans frais.

En fin de traitement, l'Opérateur d'Immeuble transmet un avis de réparation de la panne :

- Si l'Opérateur accepte la résolution, le ticket est clôturé conjointement. Dans le cas d'une signalisation collective, le ticket n'est clôturé que si toutes les Lignes FTTH concernées par le ticket sont réparées. Toutefois, s'il ne demeure qu'une seule Ligne FTTH non réparée, le ticket relatif à la signalisation collective doit être clôturé et l'Opérateur doit ouvrir un nouveau ticket pour signaler la panne résiduelle.
- Si l'Opérateur refuse la résolution, le ticket est requalifié en expertise contradictoire sur la Ligne FTTH qui sert de référence pour le traitement du ticket. L'Opérateur doit dans ce cas prendre un rendez-vous commun d'expertise en privilégiant l'utilisation de e-SAV selon les modalités décrites à l'article 8.3.1.3.

A l'issue de l'expertise contradictoire, l'Opérateur d'Immeuble renvoie un avis de réparation. L'Opérateur accuse réception de cet avis et le ticket est ainsi clôturé.

8.3.1.5 Signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort, au sens des codes de clôture (STT) définis par le groupe Interop'fibre, l'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si l'Opérateur conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Opérateur de le prouver.

8.3.1.6 Engagements de qualité de service relatifs à la maintenance des Lignes FTTH

8.3.1.6.1 Délais de rétablissement segment PM-PTO (sans GTR 10H HO)

L'Opérateur d'Immeuble fait ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais dans les cas suivants :

- si l'incident est la cause de dégradations causées par un tiers ou par l'Opérateur,
- en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré localisation du défaut par l'Opérateur,
- lorsque le défaut se situe au niveau du compartiment opérateur,
- si l'Opérateur d'Immeuble est empêché dans ses actions par des faits relevant de la Force Majeure.
- en cas de date de RDV tardive choisie ne permettant pas à l'Opérateur d'Immeuble d'intervenir dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles,
- lorsque l'Opérateur d'Immeuble doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur la Ligne FTTH (par exemple : contraintes réglementaires d'intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé, etc.).
- si l'incident est lié à un dérangement collectif qui n'est pas de la responsabilité de l'Opérateur d'Immeuble.

En dehors desdits cas, l'Opérateur d'Immeuble s'engage à rétablir la Ligne FTTH à compter du dépôt de la signalisation :

- dans au moins 90% des cas, dans un délai inférieur ou égal à 10 Jours Ouvrés si la panne se situe entre le PB inclus et la PTO ou DTIO pour les Câblages d'immeubles avec PB,
- dans au moins 90% des cas, dans un délai inférieur ou égal à 10 Jours Ouvrés pour toute autre localisation de la panne.

Les délais de rétablissement visés ci-dessus sont comptabilisés à compter de la réception du ticket par l'Opérateur d'Immeuble et l'avis de clôture, en retenant les éventuelles durées de gel de ticket.

Dans le cas où le rétablissement de la Ligne FTTH nécessite une prise de rendez-vous avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif.

En cas de non-respect des délais de rétablissement des Lignes FTTH visés ci-dessus, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et aux présentes Conditions Spécifiques, et selon les modalités stipulées à l'article « Pénalités relatives à la maintenance d'une Ligne FTTH », à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Pour une panne localisée entre le PB inclus et la PTO ou DTIO, les pénalités applicables sur un mois M ne peuvent être dues par l'Opérateur d'Immeuble que si :

- l'Opérateur a déposé au moins 100 signalisations dans le mois,
- l'Opérateur a informé l'Opérateur d'Immeuble de son intention de ne pas assurer par ses soins la prestation de maintenance sur le segment PB-PTO, et a communiqué les indications de volume conformément à l'article « périmètre de la maintenance ».

8.3.1.6.2 Taux de réitération des signalisations sur le segment PM-PB

Pour les signalisations de Lignes FTTH portant sur le segment PM-PB, l'Opérateur d'Immeuble s'engage sur un taux de réitération des signalisations sur ce segment inférieur à 15% par mois. Cet engagement s'applique aux signalisations qui ont fait l'objet d'une réitération moins de 14 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne localisée sur le segment PM-PB d'une même Ligne FTTH.

En cas de dépassement de ce taux de 15%, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et aux présentes Conditions Spécifiques, et selon les modalités stipulées à l'article « Pénalités relatives à la maintenance d'une Ligne FTTH », à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

8.3.1.6.3 Taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois – responsabilité Opérateur d'Immeuble

Pour les Lignes FTTH mises à disposition, n'ayant jamais fonctionné et faisant l'objet d'une signalisation pour un défaut imputable à l'Opérateur d'Immeuble dans les 30 jours calendaires suivant leur mise à disposition, l'Opérateur d'Immeuble s'engage à ce que le taux de ces signalisations n'excède pas 3% du nombre total des mises à disposition.

En cas de non-respect du taux ci-dessus, l'Opérateur d'Immeuble s'engage, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et aux présentes Conditions Spécifiques, et selon les modalités stipulées à l'article « Pénalités relatives à la maintenance d'une Ligne FTTH », à verser à la demande de l'Opérateur, une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Les pénalités applicables sur un mois M portent sur les signalisations déposées le mois M-2 et ne peuvent être dues par l'Opérateur d'Immeuble que si l'Opérateur a passé au moins 100 commandes de mise à dispositions de Ligne FTTH dans le mois.

8.3.1.7 Demande de mutation via le service de e-Mutation Fibre FTTH ou via appel hotline

Si dans le cas d'une Ligne FTTH avec Câblage Client Final, l'Opérateur constate que le rétablissement de la ligne peut être réalisé par une mutation de fibre au PB, l'Opérateur demande de nouvelles caractéristiques techniques d'une ligne afin de réaliser cette mutation via le service e-Mutation Fibre FTTH de l'Opérateur d'Immeuble. En cas d'indisponibilité du service e-Mutation Fibre FTTH, l'Opérateur peut appeler la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble.

Les engagements de qualité de service relatifs à la disponibilité de la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble décrits à l'article « mise à disposition d'une Ligne FTTH » sont applicables.

Si le changement des caractéristiques technique de la Ligne FTTH est validé, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisioning SAV à chaud au format « Notif_Reprov_SAV ».

A la réception de la notification, l'Opérateur renvoie un « AR_Notif_reprov » conformément à l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8f).

8.3.2 Maintenance du Câblage Client Final par l'Opérateur

L'Opérateur qui souhaite intervenir, sous sa responsabilité, sur le Câblage Client Final d'une Ligne FTTH qu'il utilise, réalise l'intervention directement, dans le respect des STAS, sans qu'il soit nécessaire d'informer préalablement l'Opérateur d'Immeuble au titre du présent Contrat. Cette disposition n'est pas applicable pour les Lignes FTTH avec Câblage BRAM pour lesquelles la maintenance reste sous la responsabilité exclusive de l'Opérateur d'Immeuble. L'Opérateur devra donc transmettre les signalisations au guichet SAV des Lignes FTTH de l'Opérateur d'Immeuble.

8.3.3 Maintenance des Liens NRO-PM par l'Opérateur d'Immeuble avec rétablissement garanti

L'Opérateur d'Immeuble fournit à l'Opérateur une prestation de maintenance des Liens NRO-PM avec un délai de rétablissement garanti, ci-après dénommée « GTR 10H HO ».

Cette prestation est incluse dans le cadre de la prestation Liens NRO-PM fournie par l'Opérateur d'Immeuble. Cette prestation consiste, en cas d'un défaut dûment constaté et signalé selon la procédure décrite au présent article, en une garantie de rétablissement d'un Lien NRO-PM dans un délai maximum de 10 Heures Ouvrables, les Heures Ouvrables étant définies comme suit :

- du lundi au samedi inclus hors jours fériés, de huit (8) heures à dix-huit (18) heures.

Le prix de la prestation GTR 10H HO sur un Lien NRO-PM est intégré au prix de l'abonnement mensuel précisé à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

8.3.3.1 Pré-requis

Préalablement à tout dépôt de signalisation sur un Lien NRO-PM, l'Opérateur d'Immeuble doit avoir envoyé à l'Opérateur un compte-rendu de mise à disposition du Lien NRO-PM comme prévu à l'article 6.5.

8.3.3.2 Dépôt de signalisation

Pour que la signalisation puisse être traitée par l'Opérateur d'Immeuble conformément au délai de rétablissement précisé ci-dessus, le dépôt de signalisation doit avoir été effectué par l'Opérateur au guichet SAV des Liens NRO-PM de l'Opérateur d'Immeuble au travers d'e-SAV.

Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Sous-traitants, etc.) n'est prise en compte par l'Opérateur d'Immeuble.

L'Opérateur fournit à l'Opérateur d'Immeuble lors du dépôt de la signalisation, les informations nécessaires au traitement de la signalisation, notamment sa localisation précise, et toute information utile au diagnostic.

L'Opérateur joint au dépôt de sa signalisation un fichier complémentaire dont le format est décrit dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8e).

8.3.3.3 Traitement de la signalisation

Le guichet SAV des Liens NRO-PM de l'Opérateur d'Immeuble vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur) et prend en charge la signalisation dans les conditions du présent article.

L'Opérateur d'Immeuble accuse réception de la signalisation dans les deux (2) Heures Ouvrables qui suivent le dépôt de la signalisation.

En cas de non-conformité avec l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8e) des Conditions Générales, l'Opérateur d'Immeuble rejette la signalisation sans frais.

Si la signalisation n'est pas rejetée, l'Opérateur d'Immeuble traite la signalisation pour rétablir le Lien NRO-PM dans un délai maximum de 10 Heures Ouvrables à compter du dépôt de la signalisation tel que détaillé à l'article « maintenance des Liens NRO-PM par l'Opérateur d'Immeuble avec rétablissement garanti ».

En fin de traitement, l'Opérateur d'Immeuble transmet un avis de clôture de signalisation.

8.3.3.4 Signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort, l'Opérateur est redevable à l'Opérateur d'Immeuble d'une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si l'Opérateur conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Opérateur de le prouver.

8.3.3.5 Cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie de temps de rétablissement

La garantie de temps de rétablissement de la prestation GTR 10H HO ne peut pas être assurée dans les cas suivants :

- si l'incident est la cause de dégradations causées par un Tiers ou par l'Opérateur,
- en cas de qualification erronée de la nature du défaut,
- si l'Opérateur d'Immeuble est empêché dans ses actions par des faits relevant de la Force Majeure,
- lorsque l'Opérateur d'Immeuble doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur le Lien NRO-PM (par exemple : contraintes réglementaires d'intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé, etc.),
- lorsque le Lien NRO-PM n'a jamais été en état de fonctionnement.

Dans ces cas, l'Opérateur d'Immeuble fera ses meilleurs efforts pour rétablir le Lien NRO-PM dans les meilleurs délais.

8.3.3.6 Mise en œuvre de la prestation

La garantie de rétablissement débute à la première heure du premier Jour Ouvrable qui suit l'émission par l'Opérateur d'Immeuble du compte-rendu de mise à disposition (CR_Mad_Lien) d'un Lien NRO-PM selon les modalités définies à l'article intitulé « mise à disposition du Lien NRO-PM ».

8.3.3.7 Pénalités

En cas de non-respect du délai de rétablissement par l'Opérateur d'Immeuble et sous réserve des cas visés à l'article 8.3.3.5 « cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie de temps de rétablissement », des pénalités peuvent être dues conformément à l'annexe « pénalités ».

Sauf dans le cas où le Lien NRO-PM collecte les flux de données de Lignes FTTH pour lesquelles l'Opérateur a souscrit à l'option GTR 10H HO, l'Opérateur doit faire une demande de versement de pénalités auprès de l'Opérateur d'Immeuble. L'Opérateur transmet sa demande de versement de pénalités relative au dépassement du délai de garantie de rétablissement de Lien NRO-PM du mois M au plus tard le dernier jour du mois M+2, par courrier électronique à l'« adresse de réception des demandes de pénalités relatives au dépassement du délai de garantie de rétablissement de Liens NRO-PM » indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

L'Opérateur utilise à cet effet le « formulaire de demande de pénalités relative au dépassement du délai de garanti de rétablissement de Lien NRO-PM » figurant en annexe « formulaire de demande de pénalités » des Conditions Générales, complété des informations sur les dépassements du délai de rétablissement des Liens NRO-PM pour lesquels il estime que l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble.

Si après vérification, des pénalités ne sont pas dues, l'Opérateur d'Immeuble en informe l'Opérateur en envoyant un compte-rendu conformément au « formulaire de demande de pénalités sur les dépassements du délai de garanti de rétablissement du Lien NRO-PM » en précisant le motif.

L'Opérateur d'Immeuble effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Opérateur ou le rétablissement du Lien NRO-PM dans le cas où le Lien NRO-PM collecte les flux de données de Lignes FTTH pour lesquelles l'Opérateur a souscrit à l'option GTR 10H HO.

8.3.4 Prestation de rétablissement garanti sur les Lignes FTTH

L'Opérateur d'Immeuble fournit à l'Opérateur une prestation optionnelle de maintenance d'une ligne FTTH avec un délai de rétablissement garanti, ci-après dénommée « GTR 10 heures HO ».

Cette prestation consiste, en cas d'un défaut dûment constaté et signalé selon la procédure décrite au présent article, en une garantie de rétablissement de la Ligne FTTH dans un délai maximum de 10 Heures Ouvrables, les Heures Ouvrables étant définies comme suit :

du lundi au samedi inclus hors jours fériés, de huit (8) heures à dix-huit (18) heures.

8.3.4.1 Commande d'une Ligne FTTH avec option de maintenance « GTR 10 heures HO » ou de l'option de maintenance « GTR 10 heures HO » sur une Ligne FTTH mise à disposition

La commande de l'option « GTR 10H HO » est effectuée par l'Opérateur :

- soit lors de la commande de mise à disposition de la Ligne FTTH, conformément au protocole d'échange d'accès défini par le groupe Interop'fibre et décrite dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b) des Conditions Générales.
- soit par l'envoi d'une commande de modification de Ligne FTTH, dans une version de l'Opérateur d'Immeuble non normalisée Interop'fibre du protocole d'échange « accès » décrite dans l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8b bis) des Conditions Générales.

Le prix de l'option « GTR 10H HO » sur une Ligne FTTH est précisé à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

8.3.4.1.1 *Dépôt de signalisation*

Pour que la signalisation puisse être traitée par l'Opérateur d'Immeuble conformément au délai de rétablissement précisé ci-dessus, le dépôt de signalisation doit avoir été effectué par l'Opérateur au guichet SAV des Lignes FTTH de l'Opérateur d'Immeuble conformément aux articles 8.3.1.1 et 8.3.1.2 pour une signalisation sur une Ligne FTTH.

L'Opérateur transmet les signalisations au guichet SAV des Lignes FTTH de l'Opérateur d'Immeuble. Aucune signalisation émanant d'un tiers (Clients Finals, Sous-traitants,...) n'est prise en compte par l'Opérateur d'Immeuble.

L'Opérateur fournit à l'Opérateur d'Immeuble lors du dépôt de la signalisation, les informations nécessaires au traitement de la signalisation, notamment :

- les coordonnées de contact du Client Final,
- les plages horaires d'accessibilité dans le Local FTTH du Client Final,
- la position sur son tiroir optique à laquelle correspond la Ligne FTTH en panne, si l'Opérateur a sollicité la prestation de brassage au PM, et toute autre information utile au diagnostic.

L'Opérateur d'Immeuble vérifie la complétude du ticket d'incident et rejette toute signalisation non complète.

Si l'Opérateur sollicite la prestation du brassage au PM, et sous réserve que l'Opérateur ait communiqué les informations techniques de positions sur son coupleur, l'Opérateur d'Immeuble effectue une prestation complémentaire de mise en continuité optique avec les équipements de l'Opérateur au PM et la facture à l'Opérateur au montant indiqué à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

Si le Client Final est absent lors de l'intervention, la signalisation est clôturée par l'Opérateur d'Immeuble. L'Opérateur est informé de l'absence du Client Final, L'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

8.3.4.1.2 *Traitement de la signalisation*

Le guichet SAV des Lignes FTTH de l'Opérateur d'Immeuble vérifie la conformité de la signalisation (complétude et cohérence des informations fournies par l'Opérateur) et prend en charge la signalisation dans les conditions du présent article.

L'Opérateur d'Immeuble accuse réception de la signalisation dans les deux Heures Ouvrables qui suivent le dépôt de la signalisation.

En cas de non-complétude de la signalisation ou de non-conformité avec l'annexe « flux d'échanges inter-opérateurs » (8c) des Conditions Générales, l'Opérateur d'Immeuble rejette la signalisation sans frais.

Si la signalisation n'est pas rejetée, l'Opérateur d'Immeuble traite la signalisation pour rétablir la Ligne FTTH dans un délai maximum de 10 Heures Ouvrables à compter du dépôt de la signalisation tel que détaillé à l'article 8.3.4.1.2.

En fin de traitement, l'Opérateur d'Immeuble transmet un avis de clôture de signalisation.

8.3.4.1.3 Signalisations transmises à tort

Pour toute signalisation transmise à tort au sens des codes de clôture (STT) définis par le groupe Interop'fibre, l'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Si l'Opérateur conteste que la signalisation a été transmise à tort, il appartient à l'Opérateur de le prouver.

8.3.4.1.4 Cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie de temps de rétablissement

Dans le cas où le rétablissement de la Ligne FTTH nécessite une prise de rendez-vous avec le Client Final, le décompte du temps de rétablissement est suspendu jusqu'à la date et l'heure du rendez-vous effectif.

La garantie de temps de rétablissement de l'option GTR 10H HO ne peut pas être assurée notamment dans les cas suivants :

- si l'incident est la cause de dégradations causées par un tiers ou par l'Opérateur ;
- lorsque le défaut se situe au niveau du compartiment opérateur ;
- si l'Opérateur d'Immeuble est empêché dans ses actions par des faits relevant de la Force Majeure ;
- lorsque l'Opérateur d'Immeuble doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur la Ligne FTTH (par exemple : contraintes réglementaires d'intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé, etc.).

Dans ces cas, l'Opérateur d'Immeuble fera ses meilleurs efforts pour rétablir la Ligne FTTH dans les meilleurs délais.

8.3.4.1.5 Durée et résiliation de l'option

L'option est souscrite pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale initiale d'un (1) an à compter de sa souscription.

En cas de résiliation par l'Opérateur de ladite option avant la fin de la durée minimale prévue, l'Opérateur est redevable d'une pénalité telle que décrite à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales, étant entendu qu'en cas de résiliation de la Ligne FTTH pour laquelle l'option a été souscrite, celle-ci est automatiquement résiliée sans pénalités.

La garantie de rétablissement débute :

- à la première heure du premier Jour Ouvrable qui suit l'émission par l'Opérateur d'Immeuble du compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH selon les modalités définies à l'article intitulé « mise à disposition de la Ligne FTTH » ;
- à la première heure du premier Jour Ouvrable qui suit l'émission par l'Opérateur d'Immeuble du compte-rendu de mise à disposition de l'option GTR 10H HO si celle-ci n'est pas concomitante à la commande de mise à disposition de la Ligne FTTH.

8.3.5 Pénalités relatives à la maintenance d'une Ligne FTTH

A l'exception de l'indicateur de disponibilité annuelle standard visé à l'article « disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH », les engagements de qualité de service sur la maintenance de Lignes FTTH s'apprécient mensuellement. Les engagements pour le mois M se vérifient de manière indépendante sur les ensembles suivants :

- l'ensemble des signalisations sur le segment PM-PB ou PM-PTO ou DTIO d'une Ligne FTTH clôturées pendant le mois M toutes zones confondues, pour les Lignes FTTH avec garantie de temps de rétablissement ;
- l'ensemble des signalisations sur le segment PM-PB d'une Ligne FTTH clôturées pendant le mois M toutes zones confondues, pour les Lignes FTTH sans garantie de temps de rétablissement ;
- l'ensemble des signalisations sur le segment PB-PTO ou PB-DTIO d'une Ligne FTTH clôturées pendant le mois M toutes zones confondues, pour les Lignes FTTH sans garantie de temps de rétablissement ;
- l'ensemble des réitérations des signalisations sur le segment PM-PB d'une Ligne FTTH reçues pendant le mois M toutes zones confondues ;
- l'ensemble des signalisations sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois – responsabilité Opérateur d'Immeuble, reçues pendant le mois M toutes zones confondues.

L'Opérateur d'Immeuble vérifie le respect de son engagement pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.
En cas de non-respect des engagements par l'Opérateur d'Immeuble et sous réserve des cas de suspension visés au Contrat, des pénalités peuvent être dues conformément à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

A l'exception des pénalités relatives au dépassement du délai de garantie de rétablissement de Lignes FTTH, pour toute demande de versement de pénalité, l'Opérateur doit faire une demande auprès de l'Opérateur d'Immeuble en respectant le formalisme indiqué à l'article 7.3.6.2.

Pour l'ensemble des signalisations sur le segment PM-PB ou PM-PTO ou DTIO de Ligne FTTH avec garantie de temps de rétablissement, en cas de non-respect du délai de rétablissement par l'Opérateur d'Immeuble et sous réserve des cas visés à l'article 8.3.4.1.5 « cas de suspension ou d'impossibilité de mise en œuvre de la garantie de temps de rétablissement », des pénalités peuvent être dues conformément à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales. Dans ce cas, l'Opérateur d'Immeuble effectue le versement des pénalités relatives au dépassement du délai de garantie de rétablissement de Lignes FTTH mises à disposition le mois M dans un délai de 2 mois après la clôture des signalisations.

Pour l'ensemble des signalisations sur le segment PM-PB pour les Lignes FTTH sans garantie de temps de rétablissement :

- Si pour un ensemble de signalisations, au moins 90% des signalisations clôturées et notifiées à l'Opérateur respectent le délai de 10 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 8.2.1.6.1, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour un ensemble de signalisations, moins de 90% des clôturées et notifiées à l'Opérateur respectent le délai de 10 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 8.2.1.6.1, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité pour chaque signalisation de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai et n'est pas dans un cas d'exclusion.

Pour l'ensemble des signalisations sur le segment PB-PTO ou DTIO pour les Lignes FTTH sans garantie de temps de rétablissement :

- Si pour un ensemble de signalisations, au moins 90% des signalisations clôturées et notifiées à l'Opérateur respectent le délai de 10 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 8.2.1.6.1, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour un ensemble de signalisations, moins de 90% des signalisations clôturées et notifiées à l'Opérateur respectent le délai de 10 Jours Ouvrés ou sont dans un des cas d'exclusion visés à l'article 8.2.1.6.1, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité pour chaque signalisation de cet ensemble qui ne respecte pas ce délai et n'est pas dans un cas d'exclusion.

Pour l'ensemble des réitérations des signalisations sur le segment PM-PB :

- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations qui ont fait l'objet d'une réitération moins de 14 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne localisée sur le segment PM-PB est inférieure ou égale à 15%, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations qui ont fait l'objet d'une réitération moins de 14 Jours Ouvrés après la clôture de la dernière signalisation pour la même panne localisée sur le segment PM-PB est supérieure à 15%, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité pour la proportion des signalisations de cet ensemble au-delà de 15%.

Pour l'ensemble des signalisations sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois :

- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations sur des Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois est inférieure ou égale à 3%, l'Opérateur d'Immeuble n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.
- Si pour l'ensemble de signalisations, la proportion de signalisations sur des Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois est supérieure à 3%, l'Opérateur d'Immeuble est redevable d'une pénalité pour la proportion des signalisations de cet ensemble au-delà de 3%.

8.3.6 Disponibilité annuelle standard d'une Ligne FTTH

L'Opérateur d'Immeuble mesure la moyenne sur l'ensemble des Lignes FTTH de l'Opérateur de la durée d'interruption de service cumulée annuelle dans la période des Jours et Heures Ouvrables. L'Opérateur d'Immeuble s'engage à ce que cette moyenne soit inférieure ou égale à une Interruption Maximale de Service (IMS) de 20 Heures Ouvrables par an.

La durée d'interruption de service cumulée annuelle pour une Ligne FTTH correspond à la somme des durées des signalisations sur cette Ligne FTTH imputables à l'Opérateur d'Immeuble pendant l'année considérée entre le dépôt et la clôture de chaque signalisation.

En cas de dépassement en moyenne du seuil d'IMS de 20 Heures Ouvrables par an, pour une cause exclusivement imputable à l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur d'Immeuble s'engage pour chaque Ligne FTTH ayant individuellement dépassé l'IMS, sous réserve des cas d'exclusions expressément mentionnés aux Conditions Générales et aux présentes Conditions Spécifiques, à verser une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Pour les Lignes FTTH souscrites sans options GTR 10H HO, l'Opérateur doit faire une demande de versement de pénalité auprès de l'Opérateur d'Immeuble en respectant le formalisme indiqué à l'article 7.3.6.2.

Pour les Lignes FTTH souscrites avec l'option GTR 10H HO, l'Opérateur d'Immeuble verse à l'Opérateur une pénalité forfaitaire telle que définie en annexe « pénalités » des Conditions Générales.

8.4 Maintenance préventive

8.4.1 Travaux programmés

Lorsque des travaux de maintenance sur le Câblage FTTH sont susceptibles d'interrompre la continuité optique des liens NRO-PM ou des Lignes FTTH de l'Opérateur, l'Opérateur d'Immeuble en informe l'Opérateur au moins 10 Jours Ouvrés avant la date prévue d'intervention.

L'Opérateur d'Immeuble transmet l'avis de travaux programmés au format « Prev_Maint_Cab » par courrier électronique à l'Opérateur à l' « adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'Opérateur » indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

Les heures ouvrées pour les travaux programmés sont de 8 heures à 18 heures, les Jours Ouvrés.

8.4.2 Information sur les dommages

Lorsque l'Opérateur constate un dommage affectant les Câblages FTTH et qui n'impacte pas ses Clients Finals ou son antenne mobile, l'Opérateur peut signaler le défaut à l'Opérateur d'Immeuble en envoyant une notification de dommage au format « Prev_Dom_Cab » par courrier électronique à l' « adresse de réception des notifications de dommage par l'Opérateur d'Immeuble » indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

L'Opérateur peut joindre à son courrier électronique des photographies, ou tout autre élément permettant de décrire le dommage constaté.

L'Opérateur d'Immeuble envoie un accusé de réception.

article 9 - Reprise des Malfaçons

Le présent article décrit les modalités applicables en cas de Malfaçons pouvant être constatées sur l'infrastructure FTTH de l'Opérateur d'Immeuble.

On entend par « Malfaçon » une non-conformité constatée sur le segment PTO-PM, PM inclus, à l'issue d'une intervention de l'Opérateur ou de ses intervenants, en production ou en SAV, au regard des principes définis au Contrat, notamment les STAS, et aux règles de l'art.

Les conditions de reprise des Malfaçons ou de remise en conformité par l'Opérateur d'Immeuble pourront être amenées à évoluer en fonction des travaux en cours notamment dans le cadre du groupe Interop'fibre ou du groupe de travail ARCEP « GT Exploitation ».

9.1 Reprise de Malfaçon – Cas général (responsabilité identifiée)

Si une Malfaçon est constatée, et que la responsabilité de l'Opérateur est dûment justifiée par l'Opérateur d'Immeuble, ce dernier transmet à l'Opérateur par voie électronique un rapport accompagné des données de référence concernant ladite Malfaçon et le cas échéant d'une ou plusieurs pièces (photographies, plans, ...) justifiant la responsabilité de l'Opérateur et décrivant la ou les typologies des Malfaçons à reprendre selon le format décrit en annexe « prix » des Conditions Particulières.

Suite à la notification par l'Opérateur d'Immeuble à l'Opérateur d'une Malfaçon dans les conditions décrites ci-dessus :

- Dans le cas où l'Opérateur ne conteste pas l'imputation de la Malfaçon, l'Opérateur doit reprendre ladite Malfaçon, à ses frais, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de notification par l'Opérateur d'Immeuble à l'Opérateur de ladite Malfaçon. Ce délai de trente (30) jours calendaires pourra être prolongé par l'Opérateur d'Immeuble sur demande de l'Opérateur en cas de circonstances exceptionnelles.

Dès lors qu'une Malfaçon a été reprise par l'Opérateur, ce dernier le notifie par voie électronique à l'Opérateur d'Immeuble à l'adresse indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales.

- Dans le cas où l'Opérateur considère qu'une Malfaçon lui est imputée à tort, il le notifie à l'Opérateur d'Immeuble par voie électronique à l'adresse indiquée à l'annexe « contacts » des Conditions Générales, dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la date de notification par l'Opérateur d'Immeuble. Les Parties arbitreront alors l'imputabilité de la Malfaçon :
 - o Si les Parties se mettent d'accord sur l'imputabilité de la Malfaçon à l'Opérateur, l'Opérateur doit reprendre à ses frais ladite Malfaçon. Si la reprise a été réalisée par l'Opérateur d'Immeuble, l'Opérateur se verra facturé par l'Opérateur d'Immeuble de la reprise réalisée par l'Opérateur d'Immeuble aux tarifs indiqués en annexe « prix » des Conditions Particulières.
 - o Si les Parties se mettent d'accord sur la non-imputabilité de la Malfaçon à l'Opérateur, ce dernier est alors libéré de son obligation de reprise. Si le responsable de la Malfaçon n'est pas identifié par la suite, alors l'Opérateur d'Immeuble applique les stipulations décrites dans l'article « Reprise des Malfaçons – Cas particulier (responsabilité non identifiée) » ci-après.

Dès lors qu'une Malfaçon qui lui est imputable n'a pas été reprise par l'Opérateur dans les délais prévus, l'Opérateur d'Immeuble peut prendre toutes les mesures conservatoires nécessaires et effectuer tous les travaux nécessaires pour mettre fin aux désordres signalés.

Ces mesures conservatoires font l'objet d'une notification préalable avant intervention par l'Opérateur d'Immeuble et seront suivies par les deux Parties. Toute intervention dans ce contexte, si elle est réalisée par l'Opérateur d'Immeuble, reste à la charge de l'Opérateur et lui est donc facturée :

- soit dans les conditions tarifaires précisées à l'annexe « prix » des Conditions Particulières en cas de reprise ;
- soit dans les conditions tarifaires précisées à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales en cas d'impossibilité de reprise par l'Opérateur d'Immeuble du fait de la localisation de ladite Malfaçon sur un périmètre de la responsabilité de l'Opérateur. Dans ce cas, il appartient à l'Opérateur d'assurer la reprise de la Malfaçon.

A la demande de l'Opérateur, toute facturation d'une intervention réalisée par l'Opérateur d'Immeuble peut faire l'objet de la fourniture par l'Opérateur d'Immeuble de photographies justificatives présentant la Malfaçon avant et après correction par l'Opérateur d'Immeuble.

Il est précisé que si l'Opérateur d'Immeuble constate, lorsqu'il se déplace afin de réaliser la reprise d'une Malfaçon, que l'Opérateur a repris la Malfaçon signalée mais n'en a pas informé l'Opérateur d'Immeuble, et sous réserve que l'Opérateur d'Immeuble ait informé préalablement l'Opérateur de son intention de procéder aux travaux de reprise, alors l'Opérateur d'Immeuble facture l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort au PM telle qu'indiquée à l'annexe « pénalités » des Conditions Générales.

Lors d'opérations de reprise de Malfaçons par l'Opérateur d'Immeuble, si celui-ci effectue des reprises sur différents éléments de réseau, alors l'Opérateur d'Immeuble mutualise les « frais de déplacement ». De ce fait, l'Opérateur d'Immeuble ne facture qu'une seule fois les frais de déplacement pour les différents éléments.

Les factures de Malfaçons sont envoyées trimestriellement à l'Opérateur.

9.2 Reprise de Malfaçon – Cas critique (responsabilité identifiée)

Dans le cas d'une Malfaçon « critique », c'est-à-dire pouvant présenter un danger grave et imminent pour les personnes et entraîner la responsabilité de l'Opérateur d'Immeuble à ce titre :

L'Opérateur d'Immeuble peut prendre toutes les mesures conservatoires nécessaires et effectuer tous les travaux nécessaires pour mettre fin aux désordres signalés.

Ces mesures conservatoires font l'objet d'une notification par l'Opérateur d'Immeuble et seront suivies entre les Parties. Toute intervention dans ce contexte, si elle est réalisée par l'Opérateur d'Immeuble, reste à la charge de l'Opérateur et lui sera donc facturée dans les conditions tarifaires précisées en annexe « prix » des Conditions Particulières.

A la demande de l'Opérateur, toute facturation d'une intervention réalisée par l'Opérateur d'Immeuble pourra faire l'objet de la fourniture de photographies justificatives présentant la Malfaçon avant et après correction par l'Opérateur d'Immeuble.

Si, à la suite de l'intervention de l'Opérateur d'Immeuble pour remédier aux désordres, des non-conformités demeurent à reprendre par l'Opérateur, celles-ci lui sont signalées pour reprise conformément à l'article 9.1 ci-dessus.

9.3 Reprise des Malfaçons – Cas particulier (responsabilité non identifiée)

9.3.1 Reprise unitaire d'une Malfaçon

L'Opérateur d'Immeuble signale par courrier électronique à l'ensemble des opérateurs concernés toute Malfaçon constatée sans responsable identifié en précisant :

- la nature de la Malfaçon,
- les données de référence,
- une ou plusieurs pièces complémentaires (photographies, plans, etc.) ou tout autre document que l'Opérateur d'Immeuble jugerait utile le cas échéant,
- la ou les typologies de Malfaçon à reprendre selon le format décrit en annexe « prix » des Conditions Particulières.

Toute Malfaçon constatée par l'Opérateur d'Immeuble sans responsable identifié fait l'objet d'une reprise par l'Opérateur d'Immeuble dans les meilleurs délais.

Les modalités tarifaires applicables sont indiquées à l'article « Modalités tarifaires et facturation » ci-après.

9.3.2 Cas de Malfaçons au PM justifiant une remise en conformité par l'OI

Le présent article décrit les modalités applicables en cas d'intervention nécessaire de l'Opérateur d'Immeuble sur des PM dont l'état de dégradation suite à des Malfaçons répétées justifie une remise en conformité par l'OI de ces PM dans les conditions définies ci-dessous.

Conformément aux travaux du groupe de travail ARCEP « GT Exploitation », une Remise en Conformité est « une opération consistant à remettre le PM dans les règles de l'art en ce qui concerne son état physique et réaliser les relevés terrain et mises à jour SI nécessaires afin que les différents SI (OC et OI) soient alignés avec le terrain. » .

Description de l'opération de « remise en conformité PM » :

La remise en conformité PM est réalisée à l'initiative de l'Opérateur d'Immeuble et consiste dans la reprise de l'ensemble des cordons des clients finals raccordés au PM concerné par l'opération. L'Opérateur d'Immeuble informe l'Opérateur dans le respect d'un délai de prévenance de 10 Jours Ouvrés.

Dans le cadre de la remise en conformité PM, l'Opérateur d'Immeuble intervient seul (sans la contribution des opérateurs commerciaux) pour :

- Réaliser toutes les opérations préalables nécessaires à la remise en conformité du PM,
- Déposer tous les cordons à zéro - tous opérateurs confondus,
- Remettre les bouchons transparents sur les modules coupleurs et têtes de distribution,
- Le cas échéant, réaliser un changement d'ingénierie (système de brassage W transformé en M, ...),
- Reprendre les cordons en branchant chaque cordon sur sa position initiale,
- Réaliser les relevés terrain.

A l'issue de l'opération, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur un compte rendu d'intervention avec le relevé terrain lui permettant de mettre à jour son Système d'Information.

9.3.3 Modalités tarifaires et facturation

Les tarifs applicables relatifs aux reprises des Malfaçons et aux remises en conformité de PM figurent à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

Pour chaque reprise de Malfaçon ou de remise en conformité de PM effectuée pendant le trimestre, l'Opérateur d'Immeuble facture aux opérateurs commerciaux ayant au moins une Ligne FTTH affectée sur ce PM :

- Le forfait applicable au PM multiplié par le ratio R.

Le ratio R sera calculé comme suit :

$$R = \frac{1}{N + 1}$$

Avec N : nombre d'opérateurs présents au PM.

A la demande de l'Opérateur, toute facturation d'une intervention réalisée par l'Opérateur d'Immeuble peut faire l'objet de la fourniture par l'Opérateur d'Immeuble de photographies justificatives présentant l'état du PM avant et après correction par l'Opérateur d'Immeuble.

Les reprises de Malfaçon ou de remise en conformité de PM dans les conditions décrites ci-dessus sont facturées trimestriellement.

9.3.4 Amélioration de la qualité des interventions sur les PM

Le Contrat intègre les mesures contractuelles définies dans le cadre du groupe de travail « GT Exploitation » sous l'égide de l'ARCEP. Ces mesures consistant à reprendre des Malfaçons unitaires ou des opérations de remise en conformité visent à améliorer la qualité des interventions des opérateurs commerciaux et leurs intervenants au PM.

L'Opérateur d'Immeuble va ainsi pouvoir remettre en conformité les PM dont l'état le nécessite, et progressivement identifier plus efficacement les responsabilités des opérateurs commerciaux et de leurs intervenants en cas de Malfaçons lors de leurs interventions au PM dans le cadre du Contrat et du contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH.

Dans ce contexte, et sous réserve :

- Que cela ne vienne pas en contradiction avec des principes à venir imposés aux opérateurs d'immeuble et issus de la réglementation ou des travaux des GT ARCEP,
- Que les nouveaux dispositifs prévus par le Contrat et le contrat de prestation de raccordement des Câblages Client Final FTTH aient été mis en œuvre de manière efficace par l'Opérateur, permettant une amélioration sensible de la situation,

alors, il est entendu entre les Parties qu'à compter du 1er juillet 2023 :

Les stipulations visées à l'article « Modalités tarifaires et facturation » relatives à la reprise de Malfaçon avec responsabilité non identifiée et remise en conformité PM, ne seront plus appliquées par l'Opérateur d'Immeuble.

La bonne mise en œuvre des dispositifs prévus au Contrat sera notamment constatée si le taux de Malfaçons sans responsable identifié passe sous un seuil de 10% (ce taux étant évalué par le nombre d'interventions de reprise de malfaçons sans responsable identifié par l'OI sur le nombre total des interventions de reprise de malfaçons avec et sans responsable identifié sur une période donnée).

article 10 - qualité des informations

Les informations fournies par l'Opérateur d'Immeuble dans le cadre de l'exécution du Contrat correspondent à l'état des données contenues dans le système d'information de l'Opérateur d'Immeuble au moment de la communication de ces informations par l'Opérateur d'Immeuble.

Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction de la mise à jour du système d'information de l'Opérateur d'Immeuble.