

# Annexe 5 – Contacts

des Conditions Générales

**Accès aux Lignes FTTH d'Auvergne Numérique**

## Table des matières

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

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

# 1 Contacts génériques

## 1.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par l'Opérateur d'Immeuble	
L'Opérateur d'Immeuble s'engage à communiquer à l'Opérateur au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées.	

## 1.2 Contacts Opérateur

Rubrique 2 : Identification de l'Opérateur	
Nom ou raison sociale :	
représenté par (nom, fonction)	
Adresse :	
Code postal :	Localité :
Téléphone :	Télécopie :
Code SIRET :	Code APE :

Rubrique 3 : Chef de projet opérationnel désigné par l'Opérateur	
L'Opérateur s'engage à communiquer à l'Opérateur d'Immeuble au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées.	

# 2 Accès aux Points de Mutualisation

## 2.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

Rubrique 4 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition de PM	
E-mail :	<a href="mailto:infrastructure.athd@auvergnetreshautdebit.fr">infrastructure.athd@auvergnetreshautdebit.fr</a>
Objet du mail :	Mutualisation des Lignes FTTH au PM

Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la gestion des dysfonctionnements	
E-mail :	Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV <a href="mailto:ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr">ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr</a>
Objet de l'e-mail :	Dysfonctionnements

Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour le traitement des Anomalies	
E-mail :	Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV : <a href="mailto:ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr">ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr</a>
Objet de l'e-mail :	Anomalies

## 2.2 Contacts Opérateur

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

## 3 Lien NRO-PM

### 3.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition des liens NRO-PM
E-mail : <a href="mailto:infrastructure.athd@auvergnetreshautdebit.fr">infrastructure.athd@auvergnetreshautdebit.fr</a>
Objet du mail : Mutualisation des Lignes FTTH au PM – Liens NRO-PM

### 3.2 Contacts Opérateur

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

## 4 Ligne FTTH

### 4.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH
E-mail : <a href="mailto:ftthvente.athd@auvergnetreshautdebit.fr">ftthvente.athd@auvergnetreshautdebit.fr</a>
Objet du mail : Mise à disposition d'une ligne FTTH

**Rubrique 10 : Hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble / Interlocuteur technique désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH**

<u>Départements</u>	<u>Horaires</u> <u>lundi au vendredi</u>	<u>Horaires</u> <u>samedi</u>
Métropole	8h à 18h	8h à 18h

Note : le numéro à utiliser est communiqué à l'Opérateur simultanément à la notification de la présente annexe

**Rubrique 11 : adresse de réception des Signalements des manquements et des attestations par l'Opérateur d'Immeuble**

E-mail : [ftthvente.athd@auvergnetreshautdebit.fr](mailto:ftthvente.athd@auvergnetreshautdebit.fr)

Objet du mail : Signalement de manquement de l'Opérateur Commercial XXX

**Rubrique 12 : adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les Lignes FTTH**

E-mail : [arcep-sla-slg.athd@auvergnetreshautdebit.fr](mailto:arcep-sla-slg.athd@auvergnetreshautdebit.fr)

## 4.2 Contacts Opérateur

**Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH**

E-mail :

Objet du

mail :

**Rubrique 14: adresse de réception des échanges liés aux signalements par l'Opérateur**

E-mail :

Objet du

mail :

## 5 Maintenance

### 5.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

**Rubrique 15 : Service Après Vente de l'Opérateur d'Immeuble pour les Lignes FTTH**

Dépose de signalisation via e-SAV

<b>Rubrique 16 : Service Après-Vente de l'Opérateur d'Immeuble pour les Liens NRO-PM</b>
Dépose de signalisation via e-SAV

<b>Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par l'Opérateur d'Immeuble</b>
E-mail : <a href="mailto:ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr">ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr</a>
Objet du mail : Dommages

<b>Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de reprise de Malfaçon</b>
E-mail : <a href="mailto:ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr">ftthsav.athd@auvergnetreshautdebit.fr</a>
Objet du mail : Malfaçon

## 5.2 Contacts Opérateur

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

# 6 Facturation

## 6.1 Contacts Opérateur d'Immeuble

**Rubrique 20 : adresse de réception des paiements de l'Opérateur d'Immeuble**

adresse indiquée sur la facture

**Rubrique 21 : adresse d'envoi des factures adressées à l'Opérateur d'Immeuble**

**Auvergne Très Haut Débit**

Factures Fournisseurs

TSA 80264

76721 ROUEN CEDEX FR

[invoice-a04.ahdbu01@orange.com](mailto:invoice-a04.ahdbu01@orange.com)

## **6.2 Contacts Opérateur**

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

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