

# Conditions spécifiques

Accès aux Lignes FTTH de Auvergne Numérique

# Table des matières

<b>ARTICLE 1 - OBJET</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 2 - SOUSCRIPTIONS PREALABLES</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTICLE 3 - COFINANCEMENT EN DEHORS DE LA ZONE TRES DENSE</b> .....	<b>5</b>
3.1 INFORMATION D'INTENTION DE DEPLOIEMENT.....	5
3.2 ENGAGEMENT DE COFINANCEMENT.....	5
3.3 AUGMENTATION DU NIVEAU D'ENGAGEMENT DE COFINANCEMENT .....	6
3.4 CALCUL DU NOMBRE MAXIMAL DE LIGNES FTTH AFFECTEES EN COFINANCEMENT .....	6
<b>ARTICLE 4 - SANS OBJET</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTICLE 5 - MISE A DISPOSITION DU PM</b> .....	<b>6</b>
5.1 DESCRIPTION .....	7
5.2 MODALITES D'ECHANGES.....	7
5.3 SANS OBJET .....	7
5.4 COMMANDE D'ACCES AU PM .....	7
5.4.1 PREREQUIS .....	7
5.4.2 COMMANDE D'ACCES AU PM DANS LE CADRE DE L'OFFRE D'ACCES A LA LIGNE FTTH .....	8
5.5 COMMANDE D'EXTENSION D'ACCES AU PM .....	8
5.5.1 DESCRIPTION .....	8
5.5.2 PREREQUIS .....	8
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 <i>information de l'Opérateur</i> .....	9
5.6.2 <i>sans objet</i> .....	9
5.7 LIVRAISON DES CABLAGES DE SITES.....	9
5.8 MODALITES SPECIFIQUES D'ACCES AUX PME .....	10
5.9 TRAVAUX DE RACCORDEMENT AU PM .....	11
5.9.1 INFORMATIONS PREALABLES .....	11
5.9.2 MODALITES DE RACCORDEMENT AU PM .....	11
5.9.3 DIFFICULTES 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 .....	13
5.11 TRAITEMENT DES ANOMALIES.....	13
<b>ARTICLE 6 - LIEN NRO-PM</b> .....	<b>13</b>
6.1 SANS OBJET .....	13
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 .....	14
6.5.1 <i>Délais de livraison des Liens NRO-PM à l'état « Planifié » ou « En Cours de Déploiement » à la réception de la commande</i> .....	15
6.5.2 <i>Délais de livraison des Liens NRO-PM à l'état « Déployé » à la réception de la commande</i> .....	15
6.5.3 <i>sans objet</i> .....	15
6.5.4 <i>sans objet</i> .....	15
6.5.5 <i>Décalage de la Mise en Service Commerciale PM (MESC PM)</i> .....	15
6.6 RESILIATION.....	16
<b>ARTICLE 7 - MISE A DISPOSITION D'UNE LIGNE FTTH</b> .....	<b>16</b>
7.1 PREREQUIS .....	16

7.1.1 prévisions de commande dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de construction de Câblage BRAM pour par l'Opérateur d'Immeuble .....	16
7.1.2 prise de rendez-vous dans le cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble .....	17
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 par l'Opérateur d'Immeuble .....	19
7.1.4 traitement des adresses raccordables sur demande .....	19
7.2 MODALITES D'ECHANGES.....	19
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
7.3.4 mise en service de la Ligne FTTH avec Câblage Client Final .....	24
7.3.5 notification d'écrasement sur Fibre Partageable .....	25
7.3.6 pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH avec Câblage Client Final .....	25
7.3.7 Commande de mise à disposition de Ligne FTTH avec construction de Câblage BRAM par l'Opérateur d'Immeuble .....	26
7.4 RESPECT DU NIVEAU D'ENGAGEMENT DE L'OPERATEUR EN DEHORS DE LA ZONE TRES DENSE.....	28
7.5 ANNULATION D'UNE COMMANDE ET RESILIATION DE LA LIGNE FTTH .....	29
7.6 RECAPITULATIF CABLAGES CLIENTS FINALS.....	29
7.7 SANS OBJET .....	29
<b>ARTICLE 8 - MAINTENANCE.....</b>	<b>29</b>
8.1 GENERALITES .....	29
8.2 PERIMETRE DE LA MAINTENANCE .....	30
8.3 MAINTENANCE CURATIVE .....	30
8.3.1 maintenance des Lignes FTTH par l'Opérateur d'Immeuble – prestation de base.....	30
8.3.2 maintenance du Câblage Client Final ou du Câblage BRAM par l'Opérateur .....	32
8.3.3 maintenance des Liens NRO-PM par l'Opérateur d'Immeuble avec rétablissement garanti.....	32
8.3.4 prestation de rétablissement garanti sur les Lignes FTTH .....	34
8.4 MAINTENANCE PREVENTIVE .....	37
8.4.1 travaux programmés.....	37
8.4.2 information sur les dommages .....	37
<b>ARTICLE 9 - QUALITE DES INFORMATIONS .....</b>	<b>37</b>

## 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 (service 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,
  - 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'études 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 en dehors de la Zone Très Dense

### 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 électronique 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 ZMD 2 « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » 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 son interlocuteur commercial Auvergne Numérique habituel. 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 ZMD 2 « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » 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 ZMD 2 « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » 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 ZMD 2 « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » 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 son interlocuteur commercial Auvergne Numérique habituel. 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 ZMD 2 « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » 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 ZMD 2 « formulaires d'engagement de cofinancement en dehors de la Zone Très Dense » 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 (boitier 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 5 « 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 5 « 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.

En dehors de la Zone Très Dense, 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 1 « 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 dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent la réception de la commande 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 1 « pénalités » des Conditions Générales.

Lorsqu'une commande d'extension d'accès au PM ne peut être satisfaite, l'Opérateur d'Immeuble émet un compte rendu négatif au format « CR\_MAD\_Pm », sans frais pour l'Opérateur.

## 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 sans objet

## 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 PME

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

La mise à disposition à l'Opérateur d'au moins un PME sur la Zone de cofinancement 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 ».

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 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 le « ResponsableCles » indiqué par l'Opérateur dans sa demande et définit avec lui les modalités de remise de la clé.

Cette clé n'est remise qu'au « ResponsableCles » ou à un représentant de l'Opérateur, sur présentation :

- d'une carte professionnelle,
- le cas échéant, d'un mandat du « ResponsableCles » de l'Opérateur d'Immeuble au représentant de l'Opérateur la réception de la clé.

La clé est remise à l'Opérateur :

- soit par courrier recommandé à l'adresse indiquée par le « ResponsableCles » de l'Opérateur.  
Suite à réception de la clé, le « ResponsableCles » renvoie au gestionnaire des clés de l'Opérateur d'Immeuble un compte rendu de réception par courrier électronique.
- soit en main propre, 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.

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.

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 5 « 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 information erronée transmise par l'Opérateur d'Immeuble à l'Opérateur dans le cadre de l'exécution du Contrat et relative aux PM ou aux Câblages de sites.

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 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 5 « 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.

L'Opérateur d'Immeuble s'engage à traiter l'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 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.

## article 6 - Lien NRO-PM

### 6.1 sans objet

## 6.2 prérequis

Afin de commander un Lien NRO-PM, l'Opérateur doit disposer d'une position du connecteur de la tête de livraison au NRO de l'Opérateur d'Immeuble, tel que détaillé dans les STAS et sur laquelle sera raccordé le Lien NRO-PM. Cela fait l'objet de la souscription par l'Opérateur 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 l'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 5 « contacts » des Conditions Générales pour les courriers dont l'Opérateur d'Immeuble est destinataire.

Le format des données échangées 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\_NroPm ».

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\_NroPm » dans les 2 Jours Ouvrés après réception de la commande.

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\_NroPm ». L'Opérateur d'Immeuble facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe 1 « pénalités » des Conditions Générales.

## 6.5 mise à disposition du Lien NRO-PM

L'Opérateur est informé de la livraison du lien par l'envoi d'un compte rendu de mise à disposition du Lien NRO-PM au format « CR\_MAD\_NroPm ».

Lorsqu'une commande de Lien NRO-PM ne peut être satisfaite, l'Opérateur d'Immeuble émet un compte rendu négatif, au format « CR\_MAD\_NroPm », 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 1 « 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 mise à disposition 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 qui ont un statut « en cours de déploiement » depuis au moins 14 Jours Ouvrés à la réception de la commande, le compte rendu de mise à disposition 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 6.5.2 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 mise à disposition 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 qui ont un statut déployé à la réception de la commande, le compte rendu de mise à disposition du 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 :

- au moins un opérateur a passé une commande de Lien NRO-PM sur un PM planifié ou en cours de déploiement au moment de la réception de la commande dudit Lien NRO-PM, Dans ce cas, la date de MESC sera reportée du nombre de jours nécessaire à la mise à disposition du Lien NRO-PM ;

- 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. Dans ce cas, la date de MESC sera reportée du nombre de jours nécessaire à la mise à disposition du Lien NRO-PM ;
- au moins un opérateur a passé une commande de Lien NRO-PM dans les 33 jours calendaires précédant 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 résiliation

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\_AnnRes\_NroPm ».

L'Opérateur est informé de la résiliation du Lien par un compte rendu au format « CR\_Annulation\_NroPm ».

Toute commande incomplète ou non conforme est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble au format « CR\_Annulation\_NroPm ».

## 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.

#### 7.1.1 prévisions de commande dans le cas de construction du Câblage Client Final ou de construction de Câblage BRAM pour 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 9 « 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 1 « 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 1 « 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 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 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

En attente de la mise en place d'un processus normalisé par le Groupe Interop'fibre, l'Opérateur d'Immeuble propose à l'Opérateur un processus transitoire de 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 « Dde\_Adresse\_RD » de l'annexe « flux d'échange inter-opérateurs » (8a) conformément à l'article 7.2 « modalités d'échanges ».

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\_Dde\_Adresse\_RD ». 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 conformément à l'article 7.2 « modalités d'échanges ».

## 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 5 « 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 5 « 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 5 « contacts » des Conditions Générales.

Dans le cas d'une demande de mise à disposition du Câblage de Site sur une adresse à l'état « raccordable demande », les échanges sont réalisés par courrier électronique envoyé à l'« Interlocuteur désigné par l'Opérateur d'Immeuble pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH ».

## 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 1 « 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 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 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 7.3.6, 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 Immeuble FTTH sans prise existante en cas de saturation de PB 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 qu'un appel à la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble est un pré-requis 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.

Toute commande non conforme est rejetée par l'Opérateur d'Immeuble qui émet un compte-rendu négatif et facture à l'Opérateur une pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe 1 « pénalités » des Conditions Générales.

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

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

- dans le cas d'une commande de Ligne FTTH à construire, dans un délai de 2 Jours Ouvrés à compter :
    - o de la date de réception du compte rendu OK de la commande sous-traitance en cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur,
    - o de la date de la réalisation du Câblage Client Final en cas de construction du Câblage Client Final par l'Opérateur d'Immeuble Opérateur d'Immeuble,
  - dans le cas d'une commande de Ligne FTTH existante (\*)
    - o pour au moins 95% des commandes dans un délai inférieur à un Jour Ouvré à compter de la date d'émission du compte rendu de commande OK,
- (\*) cet engagement de délai ne porte que sur :
- o 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,
  - o 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 7.3.6, 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.

#### 7.3.3.1 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.

Si les caractéristiques techniques de la Ligne fournies lors de la commande ne sont pas exploitables, l'Opérateur peut demander de nouvelles caractéristiques techniques

- soit via le service e-Mutation Fibre FTTH de l'Opérateur d'Immeuble,
- soit en appelant la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble.

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

A l'issue de son intervention, l'Opérateur envoie à l'Opérateur d'Immeuble un compte rendu de construction du Câblage Client Final au format « CR\_STOC » au titre de ce même contrat de prestation.

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 ».

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 :

- 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 reprovisionnement à froid suivie 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 reprovisionnement à froid suivie d'un compte rendu de mise à disposition de la prestation,
- 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.

#### 7.3.3.2 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 reprovisionnement 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. L'Opérateur d'Immeuble envoie ensuite à l'Opérateur un compte rendu de mise à disposition de la prestation au format « CR\_MAD\_LigneFTTH ».

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.

Lorsque cet avis est négatif, il clôture la commande.

- 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 1 « 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 5 « 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 ZMD1 « 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 1 « 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 1 « pénalités » des Conditions Générales. Il appartient à l'Opérateur, le cas échéant, de reprendre un rendez-vous avec son Client Final.

- 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 dont le montant est indiqué à l'annexe 1 « 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 7.1.2.

- cas où une PTO est existante dans le logement

Si une prise est existante dans le local ou logement, l'Opérateur d'Immeuble ne réalise pas la prestation complémentaire de brassage, envoie à l'Opérateur un compte rendu de mise à disposition négatif et facture à l'Opérateur une pénalité pour déplacement à tort, dont le montant est indiqué à l'annexe 1 « pénalités » des Conditions Générales.

L'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisionnement conformément au format « Notif\_Reprov » préalablement à la mise à disposition de la Ligne FTTH.

#### 7.3.3.3 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 ».

#### 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 » et 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 reprovisionnement 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 reprovisionnement 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.

### 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 notifié de la perte de la Fibre Partageable par une notification d'écrasement conformément à l'article 7.3.5.

A compter de l'émission de l'avis positif d'affectation de fibre, 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.

En cas de difficulté rencontrée, 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 reprovisionnement 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 notification d'écrasement sur Fibre Partageable

Si la Fibre Partageable affectée à l'Opérateur est réaffectée à un autre opérateur, l'Opérateur d'Immeuble envoie une notification d'écrasement au format « Notif\_Ecrasement ». La notification à l'Opérateur de l'écrasement vaut résiliation de la Ligne FTTH.

### 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 3 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.

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 des présentes Conditions Spécifiques.

L'Opérateur d'Immeuble vérifie le respect de son engagement de délai sur au moins 95% des comptes rendus pour chacun des ensembles concernés pour le mois M, au regard des informations présentes dans son système d'information.

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 :

- 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),
- pénalité additionnelle forfaitaire équivalente à 20 Jours Ouvrés de retard pour un compte rendu livré avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard.

Le montant des pénalités est précisé dans l'annexe 1 « pénalités ».

#### 7.3.6.2 formalisme de la demande

L'Opérateur transmet sa demande de versement de pénalités relative aux comptes rendus 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 5 « 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 10 « 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 10 « 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.

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

##### 7.3.7.2.1 *Commande*

L'Opérateur utilise le service FCI pour passer commande de prestation d'études de raccordement de Site Mobile. Pour cela, il complète et envoie le formulaire de bon de Commande « Prestation d'études de raccordement de Site Mobile » en précisant 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 à l'Opérateur par courrier électronique un accusé de réception au format « AR\_Cmd\_Accès » au destinataire renseigné dans FCI. 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 ZMD1 « prix » des Conditions Particulières.

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

L'Opérateur d'Immeuble indique à l'Opérateur le nombre 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, ainsi que les références de ces Points de Branchement en cas de retour positif, en renvoyant par courrier électronique le formulaire « Compte-rendu de Commande Prestation d'études de raccordement de Site Mobile » indiqué à l'onglet « CR\_Etude\_Site\_Mobile » de l'annexe « Flux études Sites Mobiles » (8k).

#### *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 en utilisant le formulaire de « Commande d'un point de raccordement Site Mobile » de l'onglet « Cmd\_IMB\_BRAM » de l'annexe « Flux études Sites Mobiles » (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 « CR\_Cmd\_IMB\_BRAM » de l'annexe « Flux études sites mobiles » (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 ».

### 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 flux 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. des présentes Conditions Spécifiques ;
- 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 en dehors de la Zone Très Dense

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

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) ou une résiliation d'une Ligne FTTH (demande reçue après 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 ou de la résiliation de la 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 1 « pénalités » des Conditions Générales.

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 Finals

Chaque mois, l'Opérateur d'Immeuble met à disposition de l'Opérateur au travers de l'Espace Opérateur un récapitulatif Câblages Clients Finals 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 du PTO,
- la référence du PM,
- la date de création du PTO,
- le type de Câblage Client Final.

## 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 ou le Câblage BRAM, à l'exclusion de toute autre partie du Câblage FTTH, et ce dans les conditions indiquées à l'article 8.3.2 « maintenance du Câblage Client Final ou du Câblage BRAM par l'Opérateur ».

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 7.3.4 « 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 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 Finaux, 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.

Si le défaut est prélocalisé au niveau du Câblage Client Final, l'Opérateur doit de plus 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 propose de nouvelles dates de rendez-vous. L'Opérateur d'Immeuble répond comme indiqué précédemment.

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 1 « pénalités » des Conditions Générales.

Si le technicien de l'Opérateur d'Immeuble est absent lors du rendez-vous, l'Opérateur d'Immeuble définit un nouveau rendez-vous avec le Client Final et en informe l'Opérateur. L'Opérateur facture à l'Opérateur d'Immeuble la pénalité dont le montant est indiqué à l'annexe 1 « pénalités » des Conditions Générales.

#### 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 dans les 2 Jours Ouvrés qui suivent le dépôt 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 clôture de signalisation.

#### 8.3.1.5 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 1 « 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 délais de rétablissement

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 lié à des 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 nécessité de prise de rendez-vous avec le Client Final et quelle que soit la localisation de la panne,
- lorsque l'Opérateur d'Immeuble doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur la Ligne FTTH (par exemple : contraintes règlementaires d'intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé, etc.).

Dans le cas contraire, l'Opérateur d'Immeuble s'engage à rétablir la Ligne FTTH à compter du dépôt de la signalisation :

- dans un délai maximal de 2 Jours Ouvrés si la panne se situe entre le PB inclus et le PTO ou DTIO pour les Câblages d'immeubles avec PB,
- dans un délai maximal de 10 Jours Ouvrés pour toute autre localisation.

#### 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 peut demander de nouvelles caractéristiques techniques d'une ligne afin de réaliser cette mutation

- soit via le service e-Mutation Fibre FTTH de l'Opérateur d'Immeuble,
- soit en appelant la hotline FTTH de l'Opérateur d'Immeuble.

Si le changement des caractéristiques technique de la Ligne FTTH est validé, l'Opérateur d'Immeuble envoie à l'Opérateur une notification de reprovisionnement 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 ou du Câblage BRAM par l'Opérateur

L'Opérateur qui souhaite intervenir, sous sa responsabilité, sur le Câblage Client Final ou le Câblage BRAM 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.

### 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 10 heures HO ».

Cette prestation est incluse dans le cadre de la prestation Liens NRO-PM fournie par l'Opérateur d'Immeuble. Son prix est intégré au prix de l'abonnement mensuel précisé à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

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 10 heures 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 intitulé « 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 1 « 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 10 heures 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.).

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 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 ».

Pour toute demande de pénalités, l'Opérateur doit en faire une demande 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.

## 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 10 heures 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 10 heures HO » sur une Ligne FTTH est précisé à l'annexe « prix » des Conditions Particulières.

#### 8.3.4.2 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 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.

#### 8.3.4.3 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-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.

#### 8.3.4.4 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 1 « pénalités » des Conditions Générales.

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

#### 8.3.4.5 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 10 heures 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 ;
- 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 ;

- lorsque l'Opérateur d'Immeuble doit obtenir l'autorisation d'un tiers préalablement à son intervention sur la Ligne FTTH (par exemple : contraintes règlementaires 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.

#### 8.3.4.6 durée et résiliation de l'option

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

#### 8.3.4.7 pénalités

En cas de non-respect du délai de rétablissement par l'Opérateur d'Immeuble et sous réserve des cas visés à l'article 8.3.4.1.5 « 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 1 « pénalités ».

Pour toute demande de pénalités, l'Opérateur doit en faire une demande 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 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 au dépassement du délai de garantie de rétablissement de Lignes FTTH » indiquée à l'annexe 5 « 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 des Lignes FTTH » figurant à l'annexe 10 « formulaire de demande de pénalités » des Conditions Générales, complété des informations sur les dépassements du délai de rétablissement des Lignes FTTH 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 au « formulaire de demande de pénalités sur les dépassements du délai de garanti de rétablissement des Lignes FTTH » 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.

## 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 5 « 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 5 « 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 - 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.