**Annexe 1 - Pénalités**

des Conditions Générales

**Accès aux Lignes FTTH de MOSELLE NUMÉRIQUE**

Entre

MOSELLE NUMÉRIQUE, Société par Actions Simplifiée (SAS), au capital de 3.975.000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de METZ sous le numéro 509510418, dont le siège social est situé à 100 Avenue André Malraux 57000 METZ.

ci-après dénommée le «  Délégataire » ou « l’Opérateur d’Immeuble »,

Représentée aux fins des présentes par M. Eric SANTI, en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à cet effet.

**d'une part,**

et

XXX société XXX, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de XXX sous le numéro XXX, dont le siège est situé au XXX.

ci-après dénommée XXX ou « l’Opérateur »

Représentée aux fins des présentes par XXX, en sa qualité de XXX, dûment habilité à cet effet

**d'autre part,**

ci-après collectivement dénommées « les Parties » ou individuellement « Partie »,

Il est convenu ce qui suit :

**Table des matières**

[1. Pénalités à la charge de l’Opérateur 3](#_Toc184889631)

[Pénalités au PM 3](#_Toc184889632)

[Pénalités sur l’accès au PM 3](#_Toc184889633)

[Pénalités pour Malfaçon au PM 3](#_Toc184889634)

[Pénalités sur le Lien NRO-PM 3](#_Toc184889635)

[Pénalités sur la Ligne FTTH 3](#_Toc184889636)

[Pénalités SAV 3](#_Toc184889637)

[2. Pénalités à la charge de l’Opérateur d’Immeuble 4](#_Toc184889638)

[Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH 4](#_Toc184889639)

[Pénalités de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH 4](#_Toc184889640)

[Pénalités relatives aux échecs de traitement d’une commande de mise à disposition d’une Ligne FTTH (taux d’échec d’accès à la boucle locale mutualisée - cause OI) 4](#_Toc184889641)

[Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur d’Immeuble 5](#_Toc184889642)

[Pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble 5](#_Toc184889643)

[Pénalité de retard sur le délai de mise à disposition de la Ligne FTTH par l’Opérateur d’Immeuble 5](#_Toc184889644)

[Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur 5](#_Toc184889645)

[Pénalité relative à la communication d’une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement (« reprovisioning ») à froid 5](#_Toc184889646)

[Pénalité relative à la disponibilité de l’assistance téléphonique 5](#_Toc184889647)

[Pénalités SAV 6](#_Toc184889648)

[Pénalité pour absence d’un technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors d’un rendez-vous 6](#_Toc184889649)

[Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10H HO 6](#_Toc184889650)

[Pénalité pour dépassement du taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO 6](#_Toc184889651)

[Pénalité pour dépassement de la durée d’Interruption Maximale de Service (IMS) 6](#_Toc184889652)

[Pénalité relative au taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d’un mois – responsabilité OI 7](#_Toc184889653)

[Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH avec GTR 10H HO 7](#_Toc184889654)

[Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’un Lien NRO-PM avec GTR 10H HO 8](#_Toc184889655)

Toutes les pénalités mentionnées à la présente annexe sont indiqués en Euros (€) hors taxes et n'entrent pas dans le champ d'application de la TVA.

# Pénalités à la charge de l’Opérateur

## Pénalités au PM

Pénalités sur l’accès au PM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour commande non conforme | PM | 41 € |

Pénalités pour Malfaçon au PM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour déplacement à tort au PM dans le cadre de Malfaçon | PM | 200 € |
| pénalité pour non-respect de la route optique communiquée | PM | 100 € |
| pénalité pour caractéristiques tiroir OC non conforme aux STAS | PM | 50 € |
| pénalité pour implantation ou étiquetage tiroir OC non conforme aux STAS | PM | 50 € |
| pénalité pour mauvaise fixation tiroir OC | PM | 100 € |
| pénalité pour dégradation majeure du tiroir OC | PM | 200 € |

## Pénalités sur le Lien NRO-PM

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour commande non conforme | Lien NRO-PM | 41 € |
| pénalité pour déplacement à tort | Lien NRO-PM | 120 € |

## Pénalités sur la Ligne FTTH

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour commande non conforme | Ligne FTTH | 41 € |
| pénalité pour annulation de commande postérieure à l’envoi du compte-rendu de commande | Ligne FTTH | 41 € |
| pénalité pour déplacement à tort | Ligne FTTH | 120 € |
| pénalité pour non confirmation de rendez-vous suite à une réservation | Ligne FTTH | 41 € |
| pénalité pour non envoi de compte-rendu de commande de sous-traitance « CR STOC » dans le délai imparti | Ligne FTTH | 5 € (\*) |
| pénalité pour non envoi de compte-rendu de mise en service de Câblage Client Final « CR MES Ligne FTTH » dans le délai imparti | Ligne FTTH | 5 € (\*) |

(\*) montant facturé chaque mois au-delà du délai imparti jusqu’à la réception de la notification ou l’annulation de la commande par l’Opérateur.

## Pénalités SAV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité de signalisation transmise à tort | signalisation transmise à tort | 125,77 € |
| pénalité pour déplacement à tort (SAV) | déplacement à tort | 60 € |
| pénalité en cas de résiliation par l’Opérateur de l’option GTR 10H HO avant la fin de la durée minimale initiale | Ligne FTTH | X € |

avec X = montant des abonnements mensuels GTR 10H HO restant à courir jusqu’à la fin de la durée minimale initiale.

# Pénalités à la charge de l’Opérateur d’Immeuble

Lorsque des pénalités sont dues par l’Opérateur d’Immeuble, l’Opérateur d’Immeuble émet un avoir correspondant à leur montant.

## Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH

Pénalités de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH

**Pénalités de base :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** | **Plafond** |
| pénalité de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |
| pénalité de retard sur le compte-rendu de mise à disposition - Ligne FTTH existante | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

**Pénalités de retard additionnelles pour les comptes rendus livrés avec plus de 20 Jours Ouvrés de retard :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH - retard de plus de 20 Jours Ouvrés | Ligne FTTH | 20 € |
| pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH existante - retard de plus de 20 Jours Ouvrés | Ligne FTTH | 20 € |

Pénalités relatives aux échecs de traitement d’une commande de mise à disposition d’une Ligne FTTH (taux d’échec d’accès à la boucle locale mutualisée - cause OI)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du taux d’échec d’accès à la boucle locale mutualisée - cause OI | Ligne FTTH | 10 € |

## Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur d’Immeuble

Pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors du RDV | Ligne FTTH | 120 € |

Pénalité de retard sur le délai de mise à disposition de la Ligne FTTH par l’Opérateur d’Immeuble

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du délai de mise à disposition de Ligne FTTH - construction CCF par l’OI | Ligne FTTH | 10 € |

## Pénalités au titre de la mise à disposition de Ligne FTTH avec Construction de CCF par l’Opérateur

Pénalité relative à la communication d’une nouvelle route optique en cas de réapprovisionnement (« reprovisioning ») à froid

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** | **Plafond** |
| pénalité de retard sur le délai de fourniture d’une route optique en cas de « reprovisioning » à froid | Ligne FTTH | X \* 1 € | 30 € |

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

## Pénalité relative à la disponibilité de l’assistance téléphonique

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité de dépassement du taux d’indisponibilité de la hotline de l’Opérateur d’Immeuble | Appel hotline | X \* 1 € |

avec X = nombre de reprovisioning à chaud effectués par l’Opérateur par appel à la hotline durant le mois M-1

## Pénalités SAV

Pénalité pour absence d’un technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors d’un rendez-vous

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour absence du technicien de l’Opérateur d’Immeuble lors du RDV (SAV) | absence de l’Opérateur d’Immeuble | 60 € |

Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10H HO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** | **Plafond** |
| pénalité pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10H HO (segment PM-PB) | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |
| pénalité pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH sans option GTR 10H HO (segment PB-PTO) | Ligne FTTH | X \* 1 € | 20 € |

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard

Pénalité pour dépassement du taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du taux de réitération des signalisations sur le segment PM-PBO (dans les 14 jours suivant la clôture de signalisation pour la même panne) | Ligne FTTH | 20 € |

Pénalité pour dépassement de la durée d’Interruption Maximale de Service (IMS)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect IMS - interruption annuelle supérieure à 20h et inférieure ou égale à 30h | Ligne FTTH | 1 € |
| pénalité pour non-respect IMS - interruption annuelle supérieure à 30h et inférieure ou égale à 40h | Ligne FTTH | 2 € |
| pénalité pour non-respect IMS - interruption annuelle supérieure à 40h | Ligne FTTH | 3 € |

Pénalité relative au taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d’un mois – responsabilité OI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité pour non-respect du taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d’un mois - responsabilité OI | Ligne FTTH | 10 € |

Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’une Ligne FTTH avec GTR 10H HO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire** |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h | Ligne FTTH | 24 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h | Ligne FTTH | 48 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h | Ligne FTTH | 72 € |

Montant cumulé annuel\* maximum des pénalités dues par l’Opérateur d’Immeuble pour dépassement du délai de rétablissement par l’Opérateur d’Immeuble d’une Ligne FTTH avec GTR 10H HO :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Plafond** |
| montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO | Ligne FTTH | 144 € |

\* Le montant cumulé annuel est calculé à compter de la date anniversaire de la souscription de l’option.

Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d’un Lien NRO-PM avec GTR 10H HO

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | | | | | | |
| **1 fibre** | | **2 fibres** | | **3 fibres** | | **4 fibres** | | **5 fibres** | | **6 fibres** |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h | Lien NRO-PM | 22 € | | 43 € | | 58 € | | 65 € | | 70 € | | 74 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h | Lien NRO-PM | 44 € | | 86 € | | 116 € | | 130 € | | 140 € | | 148 € |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h | Lien NRO-PM | 66 € | | 129 € | | 174 € | | 195 € | | 210 € | | 222 € |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Montant unitaire selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | | | | | | | |
| **7 fibres** | **8 fibres** | | **9 fibres** | | **10 fibres** | | **11 fibres** | | **12 fibres** | | |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h | Lien NRO-PM | 87 € | 99 € | | 111 € | | 124 € | | 136 € | | 148 € | | |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h | Lien NRO-PM | 174 € | 198 € | | 223 € | | 247 € | | 272 € | | 296 € | | |
| pénalité forfaitaire pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h | Lien NRO-PM | 261 € | 297 € | | 334 € | | 371 € | | 407 € | | 444 € | | |

Montant cumulé annuel maximum\* des pénalités dues par l’Opérateur d’Immeuble pour dépassement du délai de rétablissement par l’Opérateur d’Immeuble d’un Lien NRO-PM avec GTR 10H HO :

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Plafond selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | |
| **1 fibre** | **2 fibres** | **3 fibres** | **4 fibres** | **5 fibres** | **6 fibres** |
| montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO | Lien NRO-PM | 132 € | 258 € | 348 € | 390 € | 420 € | 444 € |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Libellé prestation** | **Unité** | **Plafond selon le nombre de fibres du Lien NRO-PM** | | | | | |
| **7 fibres** | **8 fibres** | **9 fibres** | **10 fibres** | **11 fibres** | **12 fibres** |
| montant cumulé annuel maximum des pénalités pour dépassement du délai de rétablissement GTR 10H HO | Lien NRO-PM | 521 € | 595 € | 668 € | 741 € | 815 € | 888 € |

\* Le montant cumulé annuel est calculé à compter de la date anniversaire du compte-rendu de mise à disposition du Lien NRO-PM concerné.

Fait en deux exemplaires originaux paraphés et signés,

|  |  |
| --- | --- |
| A XXXX, le #date#  **Pour l’Opérateur d’Immeuble**  Signature précédée des nom, prénom  et qualité du signataire  M. Eric SANTI Directeur Général | A XXX, le #date#  **Pour L’Opérateur**  Signature précédée des nom, prénom  et qualité du signataire |