

# CONTRAT FTTH PASSIF ANNEXE 1.A

PENALITES – V23.01



## Sommaire

<b>1. Conditions d'application des Pénalités .....</b>	<b>4</b>
1.1 Conditions au versement des pénalités .....	4
1.2 Formalisme de la demande .....	4
1.3 Auto-application des pénalités par le Fournisseur .....	4
<b>2. Pénalités à la charge du Client.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pénalités sur les commandes de mise en service de Ligne FTTH Passive.....	5
2.1.1 Pénalités générales .....	5
2.1.2 Pénalités applicables uniquement en cas de « réalisation du Raccordement Client Final par le Fournisseur » .....	5
2.2 Pénalités sur l'accès aux PM.....	6
2.2.1 Pénalités liées à des malfaçons au PM dans les cas de travaux de Raccordement direct au PM réalisés par le Client .....	6
2.2.2 Pénalités sur les Extensions de capacité d'Hébergement au PM.....	6
2.3 Pénalités liées aux opérations de Maintenance/SAV .....	6
2.4 Pénalité pour résiliation de l'option GTR 10H .....	7
2.5 Pénalité pour non-respect de l'engagement du Client sur une ouverture commerciale de 80% des PM en Location .....	7
<b>3. Pénalités à la charge du Fournisseur .....</b>	<b>8</b>
3.1 Pénalités sur les commandes de mise en service d'une Ligne FTTH Passive ou d'un raccordement du Local FTTH .....	8
3.2 Pénalités sur les interventions SAV chez le Client Final .....	8
3.3 Pénalités sur les commandes d'accès de Ligne FTTH Passive .....	9
3.3.1 Pénalités de retard sur l'émission du compte-rendu de commande .....	9
3.3.2 Pénalités relatives aux échecs de traitement d'une commande d'accès – cause OI 9	
3.4 Pénalités pour dépassement des délais de traitement des reprovisionnings à froid10	
3.5 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement.....	10
3.5.1 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement sur le lien PM-PBO .....	10
3.5.2 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH Passive sans Option GTR 10H .....	10
3.5.3 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH Passive avec Option GTR 10H .....	11
3.5.4 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement des liens PM-NRO .....	11
3.5.5 Disponibilité annuelle standard du parc FTTH.....	12
3.6 Pénalités relatives aux signalisations sur un accès mis en service depuis moins d'un (1) mois .....	13
3.7 Disponibilité de la hotline.....	13
3.8 Pénalités pour dépassement des délais de livraison .....	13
3.8.1 Livraison des liens PM-NRO.....	13

3.8.2 Livraison de PBO pour les RAD..... 13

# 1. Conditions d'application des Pénalités

## 1.1 Conditions au versement des pénalités

Les conditions au versement des pénalités sont indiquées à l'article 24.10.1.1 des Conditions Particulières.

## 1.2 Formalisme de la demande

Le formalisme de la demande de pénalités est indiqué à l'article 24.10.1.2 des Conditions Particulières.

## 1.3 Auto-application des pénalités par le Fournisseur

Conformément au cadre réglementaire, le mécanisme de pénalités auto-appliquées s'applique aux engagements suivants :

- 1) Les signalisations sur un accès avec option de GTR 10H de moins de trente (30) jours – cause OI ;
- 2) L'échec dans le traitement d'une commande de mise à disposition d'une Ligne FTTH avec option de GTR 10H – cause OI ;
- 3) Le délai de livraison de l'accès avec option de GTR 10H (mode OI) ;
- 4) Le délai de rétablissement d'une ligne FttH avec Option GTR 10H par le fournisseur ;
- 5) Le taux de disponibilité de l'accès FttH avec Option GTR 10H.

Le Fournisseur effectuera au bénéfice du Client des régularisations sur les factures d'accès envoyés au Client. La régularisation s'effectuera à m+2 suivant le constat du manquement par le Fournisseur pour les engagements (1) et (4), à m+3 pour les engagements (2) et (3) et enfin au premier mois suivant la fin de l'année calendaires pour l'engagement (5).

## 2. Pénalités à la charge du Client

Les pénalités à la charge du Client ne sont applicables que pour un taux de non-conformité supérieur à 5% des cas considérés, sauf cas de déplacement par le Fournisseur. Le Fournisseur s'engage à notifier le Client de la survenance de non-conformités supérieures à ce taux préalablement à toute facturation de pénalités.

Toute notification du Fournisseur n'ayant pas donné suite de la part du Client à une remise en conformité (soit un retour en dessous du taux de 5%) des commandes dans un délai d'un (1) mois suivant la notification rendra automatiquement exigibles les pénalités.

### 2.1 Pénalités sur les commandes de mise en service de Ligne FTTH Passive

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

#### 2.1.1 Pénalités générales

On entend par commande non conforme, une commande de mise en service de Ligne FTTH ou de raccordement du Local FTTH émise par le Client et ne respectant pas le format syntaxique défini en Annexe 3.D.

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande d'accès non conforme	Ligne FTTH	41 €
Pénalité pour annulation de commande après avis d'affectation de fibre (CR CMD OK)	Ligne FTTH	41 €
Pénalité pour absence de compte rendu de mise en service (CR MES) dans un délai de soixante (60) jours calendaires à compter de la commande	Ligne FTTH	41 €
Pénalité pour création d'une PTO supplémentaire dans un local déjà équipé d'une PTO existante (hors multi-accès)	Ligne FTTH	41 €

#### 2.1.2 Pénalités applicables uniquement en cas de « réalisation du Raccordement Client Final par le Fournisseur »

Le Fournisseur s'engage, préalablement à toute intervention, à confirmer au Client Final le rendez-vous et à l'informer des interventions qui seront réalisées chez ce dernier.

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité de Déplacement à Tort	Ligne FTTH	120 €

Pénalité d'annulation de rendez-vous à moins de cinq (5) Jours Ouvrés de l'intervention	Ligne FTTH	41 €
Pénalité pour échec d'intervention ou de construction du Câblage Client Final imputable au Client Final	Ligne FTTH	120 €

## 2.2 Pénalités sur l'accès aux PM

### 2.2.1 Pénalités liées à des malfaçons au PM dans les cas de travaux de Raccordement direct au PM réalisés par le Client

En application de l'article 5.2 et de l'annexe 5 des Conditions Particulières

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – Le Client n'a pas notifié le Fournisseur de la reprise de malfaçon dans le délai imparti	Déplacement	120 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise simple	Déplacement	250 €
Pénalité - Reprise de malfaçon – reprise complexe	Déplacement	825 €

### 2.2.2 Pénalités sur les Extensions de capacité d'Hébergement au PM

Les modalités et les conditions associées aux opérations d'extension au PM sont indiquées à l'article 5.5.2 des Conditions Particulières et à l'article 7.4 de l'annexe 5 des Conditions Particulières.

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour installation d'équipements dans des emplacements non alloués	Par U utilisé	850 €
Pénalité journalière pour équipements non désinstallés dans le délai imparti	Par jour de retard	6,80 €

## 2.3 Pénalités liées aux opérations de Maintenance/SAV

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour signalisation transmise à tort	Signalisation transmise à tort	120 €
Pénalité pour signalisation non-conforme	Signalisation non-conforme	120 €

Pénalité pour déplacement à tort pour cause d'absence du Client Final lors du rendez-vous	Déplacement à tort	120 €
---	--------------------	-------

Lorsque l'accès FTTH passif est assortie d'une option GTR 10H, alors la mauvaise localisation du dysfonctionnement ne pourra pas être pénalisée par le Fournisseur.

## 2.4 Pénalité pour résiliation de l'option GTR 10H

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Résiliation de l'option de GTR 10H dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de l'avis de mise à disposition du service correspondant à l'activation de l'option	Ligne FTTH Passive avec GTR 10H	1 mois d'abonnement

## 2.5 Pénalité pour non-respect de l'engagement du Client sur une ouverture commerciale de 80% des PM en Location

En application de l'Article 5.3.2 des Conditions Particulières.

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour non-respect de l'engagement d'ouverture commerciale sur au moins 80% des PM d'une Zone de Cofinancement en cas de souscription à l'offre de Location au NRO sur la Zone	PM non ouvert commercialement	2 850 €

## 3. Pénalités à la charge du Fournisseur

### 3.1 Pénalités sur les commandes de mise en service d'une Ligne FTTH Passive ou d'un raccordement du Local FTTH

Les pénalités relatives aux commandes de mise en service d'une Ligne FTTH Passive ou d'un raccordement du Local FTTH ne s'appliquent pas au cas spécifique des Prises FTTH « Raccordables à la demande ».

**Dans le cas du mode de « réalisation des raccordements par le Fournisseur » (mode OI).**

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour absence du Fournisseur lors du rendez-vous de mise en service de Ligne FTTH ou de raccordement du Local FTTH	Absence du Fournisseur	120€

Le respect des délais ci-dessous s'apprécie uniquement dans le cadre d'un raccordement de Client Final par le Fournisseur. Le Fournisseur indique que pour 95% des Commandes passées par le Client durant un mois donné, la mise à disposition du Service aura lieu dans un délai de vingt (20) Jours Ouvrés à compter de l'acceptation de la Commande par le Fournisseur. En cas de non-respect, le Fournisseur s'engage à verser à la demande du Client, les pénalités ci-dessous :

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond annuel
Pénalité de retard sur le raccordement Client Final par le Fournisseur	Ligne FTTH	Nombre de Jours Ouvrés de retard x 1€	10 €

### 3.2 Pénalités sur les interventions SAV chez le Client Final

En application de l'article 16 des Conditions Particulières.

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité d'absence du technicien du Fournisseur lors du rendez-vous	Absence du Fournisseur	120€



### 3.3 Pénalités sur les commandes d'accès de Ligne FTTH Passive

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

#### 3.3.1 Pénalités de retard sur l'émission du compte-rendu de commande

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond annuel
Pénalité de retard sur l'émission du compte-rendu de commande de Ligne FTTH	Jour ouvré de retard et par Ligne FTTH	1€	20 €
Pénalité de retard sur l'émission du compte-rendu de mise à disposition – Ligne FTTH existante	Jour ouvré de retard et par Ligne FTTH	1€	20 €

Pénalités de retard additionnelles pour les comptes-rendus livrés avec plus de vingt (20) Jours Ouvrés de retard :

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire de retard sur l'émission du compte-rendu de commande de Ligne FTTH – retard de plus de vingt (20) Jours Ouvrés	Ligne FTTH	20 €
Pénalité forfaitaire de retard sur l'émission du compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH existante – retard de plus de vingt (20) Jours Ouvrés	Ligne FTTH	20 €

#### 3.3.2

En application de l'article 24.4 des conditions particulières

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour non-respect du taux de traitement des notifications d'échec d'accès à la BLOM – cause OI	Ligne FTTH	10 €

### 3.4 Pénalités pour dépassement des délais de traitement des reprovisionnings à froid

En application de l'article 24.2 des Conditions Particulières.

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité relative au dépassement des délais de traitement des reprovisionnings à froid	Ligne FTTH	Nombre de Jours Ouvrés de retard x 1€	30 €

### 3.5 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement

#### 3.5.1 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement sur le lien PM-PBO

En application de l'article 24.6.1 des Conditions Particulières

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité relative aux signalisations sur le lien PM-PBO	Signalisation	Nombre de Jours Ouvrés de retard x 5€	100 €

En cas de réitération d'interruption strictement imputable au Fournisseur sur le même lien PM-PBO, le Fournisseur sera redevable des pénalités suivantes :

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité pour réitération d'interruptions de services sur le même lien PM-PBO dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant le rétablissement du service	Par réitération sur le lien PM – PBO en moins de dix (10) Jours Ouvrés	20 €

Un même lien PM-PBO ne pourra pas faire l'objet de cette pénalité s'il fait déjà l'objet de la pénalité relative aux signalisations indiquée à l'article 3.6 de la présente annexe. Le montant cumulé annuel des pénalités pour réitération d'interruptions de services sur le même lien PM-PBO dans les dix (10) Jours Ouvrés est plafonné à 60 € par Client Final.

#### 3.5.2 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH Passive sans Option GTR 10H

En application de l'article 24.6.2 des Conditions Particulières

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement sur le lien PM – PBO sans option de GTR 10H	Par Client Final et par Jour Ouvré de retard	Nombre de Jours Ouvrés de retard x 1 €	40 €
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement sur le lien PBO – PTO sans option de GTR 10H	Par Client Final et par Jour Ouvré de retard	Nombre de Jours Ouvrés de retard x 1 €	40 €

### 3.5.3 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement d'une Ligne FTTH Passive avec Option GTR 10H

En application de l'article 24.6.3 des Conditions Particulières

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h	Ligne FTTH	24 €
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H supérieur à 24h et inférieur ou égale à 72h	Ligne FTTH	48€
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H supérieur à 72h	Ligne FTTH	72 €

Le montant cumulé annuel des pénalités pour dépassement de délai de rétablissement de la GTR 10H est plafonné à 144,00 € par Ligne FTTH.

### 3.5.4 Pénalités pour dépassement du délai de rétablissement des liens PM-NRO

En application de l'article 24.5.2 des Conditions Particulières

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 10h et inférieur ou égal à 24h	Par lien PM-NRO	24 €
Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 24h et inférieur ou égal à 72h	Par lien PM-NRO	48 €

Pénalité forfaitaire relative au dépassement de délai de rétablissement GTR 10H HO supérieur à 72h	Par lien PM-NRO	72 €
--	-----------------	------

Le montant cumulé annuel par lien PM-NRO des pénalités pour dépassement de délai de rétablissement de la GTR 10H est plafonné à 144 €.

### 3.5.5 Disponibilité annuelle standard du parc FTTH

En application de l'article 24.8 des Conditions Particulières.

#### 3.5.5.1 Sans option GTR 10H

Niveau de Disponibilité Parc	Pénalité
Indisponibilité supérieure à 40 heures	$P = 0,75 \% \times A$
Indisponibilité supérieure à 25 heures et inférieure ou égale à 40 heures	$P = 0,50 \% \times A$
Indisponibilité supérieure à 21H et inférieure ou égale à 25 heures	$P = 0,25 \% \times A$

Où :

- *P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.*
- *A est le montant de la redevance annuelle pour la composante abonnement du Service.*

#### 3.5.5.1 Avec option GTR 10H

Niveau de Disponibilité de la ligne FTTH avec GTR 10H	Pénalité
Indisponibilité supérieure à 40 heures	$P = 0,75 \% \times A$
Indisponibilité supérieure à 25 heures et inférieure ou égale à 40 heures	$P = 0,50 \% \times A$
Indisponibilité supérieure à 21Heures et inférieure ou égale à 25 heures	$P = 0,25 \% \times A$

Où :

- *P est la pénalité due pour l'année concernée au titre de l'engagement de disponibilité.*
- *A est le montant de la redevance annuelle pour la composante abonnement du Service.*

### 3.6 Pénalités relatives aux signalisations sur un accès mis en service depuis moins d'un (1) mois

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire relative au dépassement du taux de signalisation sur le parc livré depuis moins d'un mois – cause OI	Par Client Final	10 €

### 3.7 Disponibilité de la hotline

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité pour non-respect de la disponibilité de la hotline	Par appel à la Hotline	X*1 €	700 €

- *X = nombre de réapprovisionnements à chaud effectués par le Client avec appel à la hotline durant le mois M-1*

Le Fournisseur n'est toutefois pas redevable de cette pénalité tant que le Client n'utilise pas l'outil « e-mutation » dans 75% des cas de réapprovisionnement à chaud couverts par l'outil.

### 3.8 Pénalités pour dépassement des délais de livraison

#### 3.8.1 Livraison des liens PM-NRO

s

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité pour non-respect du délai de livraison des liens PM-NRO	Jour Ouvrés de retard	2,13 €	42 €

#### 3.8.2 Livraison de PBO pour les RAD

Libellé de la Pénalité	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité pour non-respect du délai de livraison de PBO pour les cas de Raccordement sur demande	Jour Ouvré de retard	2 €	60 € / PBO