



Annexe 1.A

Pénalités

1 PENALITES RELATIVES A LA QUALITE DE SERVICE SUR LES COMMANDES DE LIGNES FTTH

1.1 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, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,
- l'ensemble des comptes-rendus de commande de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,
- l'ensemble des comptes-rendus de mise à disposition de Ligne FTTH existante reçus pendant le mois M, au titre du contrat « Offre FTTH passive » en vigueur entre les Parties,

Pour toute demande de pénalité l'Usager doit faire une demande globale auprès du Fournisseur en respectant le formalisme indiqué à l'article 1.2.

Le Fournisseur 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'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur 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'Usager respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur 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.

Les pénalités ne sont pas dues :

- en cas de modification de la prestation demandée par l'Usager et acceptée par le Fournisseur,
- lorsque le manquement de l'une des Parties résulte :
 - du fait de l'autre Partie et en particulier du non-respect de ses obligations précisées dans le présent Contrat,
 - du fait d'un tiers,
 - d'un cas de force majeure tel que mentionné au présent Contrat.

1.2 Formalisme de la demande

L'Usager 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 « facturation » indiqué à l'annexe 8 des Conditions Particulières.

L'Usager utilise alors le « formulaire de demande de pénalités sur les commandes de Lignes FTTH » prévu à cet effet et communiqué par le Fournisseur, complété des informations ne concernant que les commandes pour lesquelles il estime que le Fournisseur est redevable d'une pénalité.

Toute demande incomplète ou non conforme au format défini est rejetée par le Fournisseur.

Si après vérification des pénalités ne sont pas dues, le Fournisseur en informe l'Usager en envoyant un compte-rendu conformément à ce même formulaire, en précisant le motif.

Le Fournisseur effectue le versement des pénalités dues dans un délai de 2 mois après la demande de l'Usager.

2 PENALITES A LA CHARGE DE L'USAGER

Les pénalités à la charge de l'Usager 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 l'Usager 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 de l'Usager à une remise en conformité (soit un retour en dessous du taux de 5%) des commandes dans un délai de 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 des commandes de mise en service de Ligne FTTH ou de raccordement du Local FTTH, toute commande émise par l'Usager ne respectant pas le format syntaxique défini en Annexes 3D.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité forfaitaire pour commande non conforme de mise en service ou de raccordement du Local	Ligne FTTH	41€
Pénalité annulation de commande après avis d'affectation de fibre	Ligne FTTH	41€
Pénalité pour absence de compte rendu de mise en service (CR MES) dans un délai de 60 jours à compter de la commande	Ligne FTTH	41€

2.1.2 Pénalités applicables uniquement en cas « réalisation des raccordements par le Fournisseur ».

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

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de déplacement à tort – Abonné absent malgré confirmation du rendez-vous	Ligne FTTH	120€
Pénalité d'annulation de rendez-vous suite à une réservation à moins de 5 jours ouvrés de l'intervention	Ligne FTTH	41€
Pénalité échec de construction dû à l'Abonné de l'Usager	Ligne FTTH	120€
Pénalité pour refus d'intervention de l'Abonné de l'Usager	Ligne FTTH	120€

2.2 Pénalités SAV

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

On entend par signalisation transmise à tort, une signalisation pour laquelle aucun dysfonctionnement n'est constaté ou pour laquelle la source du dysfonctionnement est en dehors du domaine de responsabilité du Fournisseur.

Le Fournisseur s'engage préalablement à l'intervention chez l'Abonné, à l'informer du créneau prévu d'intervention.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité de signalisation transmise à tort	signalisation transmise à tort	125,77€
Pénalité d'absence de l'Abonné lors du rendez-vous	Déplacement à tort	120€

3 PENALITES A LA CHARGE DU FOURNISSEUR

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

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

Dans le cas du modèle « réalisation des raccordements par le Fournisseur ».

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	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	60€

3.2 Pénalités sur les interventions SAV chez le client Final

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire
Pénalité d'absence du technicien du Fournisseur lors du rendez-vous.	Absence du Fournisseur	60€

3.3 Pénalités de retard sur les commandes d'accès

En application des articles 13 et 24 des Conditions Particulières.

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€

3.4 Pénalités relatives aux reprovisioning à froid

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Si pour un ensemble de reprovisioning à froid, au moins 80% (ou 95% si le nombre de tickets est supérieur à 400 par mois) des résolutions respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de reprovisioning à froid, moins de 80% (ou 95% si le nombre de tickets est supérieur à 400 par mois) des résolutions respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur est redevable d'une pénalité pour chaque commande ou signalisation qui ne respecte pas ce délai.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité relative aux reprovisioning à froid	Ligne FTTH	X*5€	100€

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

3.5 Pénalités relatives aux SAV

En application de l'article 24 des Conditions Particulières.

Si pour un ensemble de signalisations, au moins 80% (ou 95% si le nombre de tickets est supérieur à 400 par mois) des résolutions respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur n'est redevable d'aucune pénalité pour cet ensemble.

Si pour un ensemble de signalisations, moins de 80% (ou 95% si le nombre de tickets est supérieur à 400 par mois) des résolutions respectent l'engagement de délai associé, le Fournisseur est redevable d'une pénalité pour chaque commande ou signalisation qui ne respecte pas ce délai.

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité relative aux signalisations sur le segment PM-PBO	Signalisation	X*5€	100€
Pénalité relative aux signalisations sur le segment PM-NRO	Signalisation	X*50€	1000€

avec X = nombre de Jours Ouvrés de retard.

3.6 Pénalités relatives à la température des NRO

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité pour non-respect de l'engagement de retour à une température NRO inférieure à 40°C dans un délai de 8H 24/7	Heure/NRO	X*100€	Non plafonné
Pénalités forfaitaire pour non-respect de l'engagement de maintien de la température ambiante inférieure à 40°C calculée mensuellement sur le parc complet des NRO à 99,95%			
• Disponibilité ≥ 99,95%	Parc NRO/mois	P = 0	
• Disponibilité < 99,95%		P = 1,5% x M par 0,01% d'indisponibilité	

Où : P = pénalité due pour l'année au titre de l'engagement de maintien de la température sur les NRO du Fournisseur ;
M = Somme des redevances mensuelles emplacements et baies du parc complet de NRO du Fournisseur.

Un parc NRO s'entend à l'échelle de l'ensemble des Mandantes du Fournisseur.

3.7 Pénalités relatives à l'Énergie

Libellé Prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité pour non-respect de l'engagement de rétablissement de l'énergie dans un délai de 4H 24/7	Heure/NRO	X*100€	Non plafonné
Pénalités forfaitaire pour non-respect du taux de disponibilité de l'énergie calculée mensuellement sur le parc complet des NRO à 99,95%			
• Disponibilité ≥ 99,95%	Parc NRO/mois	P = 0	
• Disponibilité < 99,95%		P = 1,5% x M par 0,01% d'indisponibilité	

Où : P = pénalité due pour l'année au titre de l'engagement de disponibilité de l'énergie sur les NRO du Fournisseur ;
M = Somme des redevances mensuelles d'énergie du parc complet de NRO du Fournisseur.

Un parc NRO s'entend à l'échelle de l'ensemble des Mandantes du Fournisseur.