



Annexe 2 - Pénalités

Accès aux lignes FTTH en dehors de la zone très Dense

SOMMAIRE

Table des matières

1	Pénalités à la charge de l'Opérateur	3
1.1	Pénalités sur les commandes non conformes	3
1.2	Pénalités sur le Câblage Client Final	3
1.3	Pénalités SAV	3
1.3.1	Offre de base	3
1.3.2	Premier niveau de qualité de service renforcée	3
1.3.3	Deuxième niveau de qualité de service renforcée	4
1.4	pénalités sur le lien NRO PM	4
1.5	pénalités résiliation	4
1.6	Pénalité sur l'hébergement	4
2	Pénalités à la charge du SIEA	5
2.1	Pénalité SAV	5
2.2	Pénalités de Construction de CCF par le SIEA	5
2.3	Pénalités de Construction de CCF par l'Opérateur	5
2.4	Pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH	5
2.5	Pénalités relatives aux délais de rétablissement de l'offre de base	6
2.6	Pénalités relatives aux délais de rétablissement de l'offre renforcée de qualité de 1 ^{er} niveau (GTR 10h) ..	7
2.7	Pénalités relatives aux délais de rétablissement de l'offre renforcée de qualité de 2 ^{ème} niveau (GTR 4h) ..	7
2.8	Pénalités relatives à l'Interruption maximum de service annuelle (IMS)	8
2.9	Pénalités relatives à la mise disposition des liens PM/PRDM	9
2.10	Pénalités relative à la mise à disposition de l'hébergement au PM ou au PRDM	9
2.10.1	Pénalités relatives aux délais de réponse des études de faisabilité	9
2.10.2	Pénalités relatives aux délais de mise à disposition	9

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

1 Pénalités à la charge de l'Opérateur

1.1 Pénalités sur les commandes non conformes

En application des articles 7, 8 et 9 des Conditions Spécifiques.

1.2 Pénalités sur le Câblage Client Final

En application de l'article 9 des Conditions Spécifiques :

- pénalité forfaitaire pour commande non conforme : 41,00 € par Ligne FTTH (articles 9.4.1 et 9.5.3 des conditions spécifiques) ;
- pénalité annulation de commande après avis d'affectation de fibre : 41,00 € par Ligne FTTH (article 9.4.2 des conditions spécifiques) ;
- pénalité pour absence de compte-rendu de mise en service dans un délai de 60 jours à compter du compte rendu de mise à disposition : 41,00 € par Ligne FTTH (article 9.6 des conditions spécifiques) ;
- Pénalité déplacement à tort - Client Final absent : 120,00 € par Ligne FTTH (article 9.5.2.2 des conditions spécifiques) ;
- Pénalité Non Confirmation de rendez-vous suite à une réservation : 41,00 € par Ligne FTTH (article 9.5.2.2 des conditions spécifiques) ;
- Pénalité échec de construction dû au Client Final de l'Opérateur Commercial : 120,00 € par Ligne FTTH (article 9.5.5 des conditions spécifiques) ;
- Pénalité pour refus d'intervention du Client Final de l'Opérateur Commercial : 120,00 € par Ligne FTTH (article 9.5.5 des conditions spécifiques) ;

1.3 Pénalités SAV

1.3.1 Offre de base

En application des articles 10.2.2.2 et 10.2.7 des Conditions Spécifiques.

- Pénalité de signalisation transmise à tort : 130 € par signalisation transmise à tort
- Pénalité d'absence du Client Final lors du rendez-vous : 120 € par déplacement à tort

1.3.2 Premier niveau de qualité de service renforcée

En application de l'article 10.3.8.1 des Conditions spécifiques :

- Signalisation à tort d'un ticket : 200 € par signalisation transmise à tort
- Transmissions d'informations erronées pour le traitement du ticket : 200 € par information transmise à tort
- Pénalité d'absence du Client Final lors du rendez-vous : 210 € par déplacement à tort
- Pénalité en cas de résiliation anticipé avant fin de la période initiale : montant des abonnements mensuels restant à courir jusqu'à la fin de la période initiale

Commenté [LV1]: Doublon avec dessous

1.3.3 Deuxième niveau de qualité de service renforcée

En application de l'article 10.4.8.1 des Conditions spécifiques :

- Signalisation à tort d'un ticket : 200 € par signalisation transmise à tort
- Transmissions d'informations erronées pour le traitement du ticket : 200 € par information transmise à tort
- Pénalité d'absence du Client Final lors du rendez-vous : 310 € par déplacement à tort
- Pénalité en cas de résiliation anticipé avant fin de la période initiale : montant des abonnements mensuels restant à courir jusqu'à la fin de la période initiale

1.4 pénalités sur le lien NRO PM

En application de l'article 8.4.3 des Conditions spécifiques :

Pénalité forfaitaire pour commande non conforme : 41,00 €

Pénalité pour déplacement à tort : 120,00 €

1.5 pénalités résiliation

Par commande :

- Pénalité résiliation avant la fin de la durée minimale (offre 1er niveau) : Montant des abonnements restant à courir jusqu'à la fin de la période initiale d'engagement. (Article 10.3.8 des Conditions spécifiques) ;
- Pénalité résiliation avant la fin de la durée minimale (offre 2ème niveau) : Montant des abonnements restant à courir jusqu'à la fin de la période initiale d'engagement. (Article 11.9 des Conditions spécifiques) ;

1.6 Pénalité sur l'hébergement

En application de l'article 8.2.4 des conditions spécifiques. Concerne la fourniture de comptes rendus d'installation pour l'hébergement au PRDM ou du flux adduction pour l'hébergement au PM.

Libellé	Unité (X)	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard pour la fourniture dossier à la fin de l'installation	Jour ouvré de retard	1 € HT	180
Pénalité de retard pour la fourniture du dossier corrigé suite retour SIEA	Jour ouvré de retard	5 € HT	180

2 Pénalités à la charge du SIEA

2.1 Pénalité SAV

En application de l'article 10 des Conditions Spécifiques :

- Pénalité d'absence du technicien lors du RDV : 60 € par RDV auquel le technicien du SIEA est absent (article 10.2.2.2. des conditions spécifiques)
- 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) : 20 € par ligne FTTH (article 10.2.5.5. des conditions spécifiques)
- Pénalité pour non-respect du taux de signalisation sur les Lignes FTTH mises à disposition depuis moins d'un mois – responsabilité SIEA : 10 € par ligne FTTH (article 10.2.5.6. des conditions spécifiques)

2.2 Pénalités de Construction de CCF par le SIEA

En application de l'article 9 des Conditions Spécifiques :

- Pénalité déplacement à tort pour cause d'absence du SIEA : 120 € par RDV auquel le SIEA est absent (article 9.5.5. des conditions spécifiques).
- Pénalité pour non-respect du délai de mise à disposition de Ligne FTTH : 10 € par ligne FTTH (article 9.5.6 et 11.2. des conditions spécifiques).

2.3 Pénalités de Construction de CCF par l'Opérateur

En application de l'article 9 des Conditions Spécifiques :

Libellé	Unité (X)	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard sur le délai de fourniture d'une route optique en cas de « reprovisioning » à froid retard > 60 Jours Ouvrés (article 9.4.5 des conditions spécifiques)	Ligne FTTH	1€	30€
Pénalité de dépassement du taux d'indisponibilité de la hotline (article 9.4.4 des conditions spécifiques)	Appel	1€	X

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

Lorsque des pénalités sont dues par le SIEA, le SIEA (Régie RESO- LIAin) émet un avoir correspondant à leur montant.

Pénalités de base :

Libellé prestation	Unité	Montant unitaire	Plafond
Pénalité de retard sur le compte-rendu de commande de Ligne FTTH (articles 9.4.3 9.5.4 des conditions spécifiques).	Ligne FTTH	X*1,00 €	20,00 €
Pénalité de retard sur le compte-rendu de mise à disposition –Ligne FTTH existante (article 9.5.6 des conditions spécifiques).	Ligne FTTH	X*1,00 €	20,00 €

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 (articles 9.4.3 9.5.4 des conditions spécifiques).	Ligne FTTH	20,00 €
Pénalité forfaitaire de retard sur le compte-rendu de mise à disposition de Ligne FTTH existante – retard de plus de 20 Jours Ouvrés (article 9.5.6 des conditions spécifiques).	Ligne FTTH	20,00 €

2.5 Pénalités relatives aux délais de rétablissement de l'offre de base

Libellé prestation	Engagement rétablissement	Unité (X)	Montant unitaire	Plafond
Segment PB-PPTO (article 10.2.5.1 des conditions spécifiques)	5 jours ouvrés	Jour Ouvré de retard	X*5,00 €	1 mois d'abonnement de location
Segment PM-PB (article 10.2.5.2 des conditions spécifiques)	5 jours ouvrés	Jour Ouvré de retard	X*5,00 €	1 mois d'abonnement de location
Segment PM-PRDM (article 10.2.5.3 des conditions spécifiques)	10 heures ouvrées	Heure ouvrée de retard	X*10,00 €	60 €

Les pénalités ne sont pas applicables :

- En cas de force majeure (aléas climatiques, situation de crises, refus de passage en domaine privé par le propriétaire etc...).
- En cas d'intervention programmée pour maintenance préventive.
- En cas d'utilisation de moyens exceptionnels (nacelle 4x4,etc...) non disponibles dans les délais de rétablissement impartis.

2.6 Pénalités relatives aux délais de rétablissement de l'offre renforcée de qualité de 1^{er} niveau (GTR 10h)

En application de l'article 10.3 des conditions spécifiques :

Libellé prestation	Engagement rétablissement	Unité (X)	Montant unitaire	Plafond
Segment PRDM-PM-PTO (article 10.3.9.2 des conditions spécifiques)	10 heures ouvrés	heures ouvrées de retard	X*5,00 €	1 mois d'abonnement de location FTTH option GTR incluse avec un plafond annuel de deux fois ce montant.

Les pénalités ne sont pas applicables :

- En cas de force majeure (aléas climatiques, situation de crises, refus de passage en domaine privé par le propriétaire etc...)
- En cas d'intervention programmée pour maintenance préventive.
- En cas d'utilisation de moyens exceptionnels (nacelle 4x4,etc) non disponibles dans les délais de rétablissement impartis.

2.7 Pénalités relatives aux délais de rétablissement de l'offre renforcée de qualité de 2^{ème} niveau (GTR 4h)

En application de l'article 11 des conditions spécifiques :

Libellé prestation	Engagement rétablissement	Unité (X)	Montant unitaire	Plafond
Segment PRDM-PM-PTO (article 11.10.2 des conditions spécifiques)	4 heures ouvrés	heures ouvrées de retard	X*10,00 €	1 mois d'abonnement livraison PRDM avec un plafond annuel de deux fois ce montant

Segment PRDM-PM-PTO(article 11.10.2 des conditions spécifiques)	4 heures non ouvrés	heures non ouvrées de retard	X*25,00 €	1 mois d'abonnement livraison PRDM avec un plafond annuel de deux fois ce montant
---	---------------------	------------------------------	-----------	---

Les pénalités ne sont pas applicables :

- En cas de force majeure (aléas climatiques, situation de crises, refus de passage en domaine privé par le propriétaire etc...
- En cas d'intervention programmée pour maintenance préventive.
- En cas d'utilisation de moyens exceptionnels (nacelle 4x4,etc) non disponibles dans les délais de rétablissement impartis.

2.8 Pénalités relatives à l'Interruption maximum de service annuelle (IMS)

En application des articles 10.2.13, 10.3.10, 11.10.3 des conditions spécifiques :

Périmètre	Offre	Durée maximale par an	Unité (X)	Montant unitaire par an	Plafond
PM-PB	Offre de base	20h en moyenne sur l'ensemble du parc	Ligne FTTH ayant dépassé le seuil	X*1,00 €	5000 €
PRDM-PM-PTO	Offre 1er niveau (GTR 10h)	20h individuellement par acces	Par accès et par heures ouvrées de retard	X*1,00 €	1000 €
PRDM-PM-PTO	Offre 2ème niveau (GTR 4h HO)	9h individuellement par acces	Par acces heures non ouvrées de retard	X*1,00 €	500 €
PRDM-PM-PTO	Offre 2ème niveau (GTR 4h HNO)	9h individuellement par acces	Par acces heures non ouvrées de retard	X*1,00 €	500 €

2.9 Pénalités relatives à la mise disposition des liens PM/PRDM

En application de l'article 8.4.1 des conditions spécifiques, les tarifs forfaitaire ci-dessous sont applicables tous les mois de retard à compter du premier jour de dépassement.

Nbre fibres	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10	11	12
Tarif Mensuel	3,50 €	7 €	9,50 €	10,50 €	11,50 €	12 €	14 €	16 €	18 €	20 €	22 €	24 €

2.10 Pénalités relative à la mise à disposition de l'hébergement au PM ou au PRDM

2.10.1 Pénalités relatives aux délais de réponse des études de faisabilité

En application des articles 7.9.2 et 8.9.2 des conditions spécifiques. Concerne l'engagement sur le délai de réponse pour fournir une étude de faisabilité suite à une commande d'hébergement au PM ou PRDM.

Libellé	Unité (X)	Montant unitaire	Plafond
Pénalité délai de réponse sur la faisabilité de la prestation d'hébergement des équipements actifs au niveau du PM	Jour ouvré de retard	1€ HT	15 Jours Ouvrés
Pénalité délai de réponse de faisabilité pour la prestation d'hébergement des équipements actifs dans un PRDM	Jour ouvré de retard	1€ HT	15 Jours Ouvrés

2.10.2 Pénalités relatives aux délais de mise à disposition

En application de l'article 8.2.3 des conditions spécifiques. Concerne l'engagement sur le délai pour mettre à disposition la prestation d'hébergement commandée.

Libellé	Unité (X)	Montant unitaire	Plafond
Pénalité délai de livraison de la prestation d'hébergement des équipements actifs dans un PM – livraison emplacement	Jour ouvré de retard	10 € HT	300
Pénalité délai de livraison de la prestation d'hébergement des équipements actifs dans un PRDM – livraison emplacement	Jour ouvré de retard	10 € HT	300
Pénalité délai de livraison de la prestation d'hébergement des équipements actifs dans un PRDM – livraison demi-baie	Jour ouvré de retard	10 € HT	150
Pénalité délai de livraison de la prestation d'hébergement des équipements actifs dans un PRDM – livraison baie entière	Jour ouvré de retard	10 € HT	300

