

## annexe 5 – Contacts

Accès aux Lignes FTTH de Charente-Maritime  
THD (CM THD)

## Contenu

1	Contacts génériques .....	3
1.1	Contacts CM THD .....	3
1.2	Contacts Opérateur Usager .....	3
2	Accès aux Points de Mutualisation .....	3
2.1	Contacts CM THD .....	3
2.2	Contacts Opérateur Usager .....	4
3	Lien NRO-PM.....	4
3.1	Contacts CM THD .....	4
4	Ligne FTTH.....	4
4.1	Contacts CM THD .....	4
4.2	Contacts Opérateur Usager .....	<del>65</del>
5	Maintenance .....	<del>65</del>
5.1	Contacts CM THD .....	<del>65</del>
5.2	Contacts Opérateur Usager .....	<del>65</del>
6	Facturation .....	<del>76</del>
6.1	Contacts CM THD .....	<del>76</del>
6.2	Contacts Opérateur Usager .....	<del>76</del>

Toute personne susceptible d'être impliquée dans des échanges doit pouvoir s'exprimer en langue française.

## 1 Contacts génériques

### 1.1 Contacts CM THD

#### Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par CM THD

CM THD s'engage à communiquer à l'Opérateur au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées.

### 1.2 Contacts Opérateur Usager

#### Rubrique 2 : Identification de l'Opérateur Usager

Nom ou raison sociale :  
représenté par (nom, fonction)  
Adresse :  
Code postal :  
Téléphone :  
Code SIRET :

Localité :  
Télécopie :  
Code APE :

#### Rubrique 3 : Chef de projet opérationnel désigné par l'Opérateur Usager

L'Opérateur Usager s'engage à communiquer à CM THD au plus tard un mois après la signature du Contrat, les coordonnées de son chef de projet opérationnel ainsi que toute mise à jour de ces coordonnées.

## 2 Accès aux Points de Mutualisation

### 2.1 Contacts CM THD

#### Rubrique 4 : Interlocuteur commercial désigné par CM THD pour la mise à disposition de PM

Nom : Plateforme ADV mutualisation FTTH  
Fonction : Administration des Ventes  
E-mail : [infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr](mailto:infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr)  
Objet du mail : Mutualisation des Lignes FTTH au PM

#### Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par CM THD pour la gestion des dysfonctionnements

E-mail : [infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr](mailto:infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr)

#### Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par CM THD pour le traitement des anomalies

E-mail : [infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr](mailto:infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr)

## 2.2 Contacts Opérateur Usager

**Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur Usager pour la mise à disposition de PM**

E-mail :

## 3 Lien NRO-PM

### 3.1 Contacts CM THD

**Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par CM THD pour la mise à disposition des liens NRO-PM**

Nom : Plateforme ADV mutualisation FTTH Orange Wholesale  
FranceDSO/ADVMUTUFTTx

Fonction : Administration des ventes

Adresse : 13 quai Gailleton - BP 2216

Code postal : 69214 LYON Cedex 02

E-mail : [infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr](mailto:infrastructure.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr)

Objet du mail : Mutualisation des Lignes FTTH au PM – Liens NRO-PM

## 4 Ligne FTTH

### 4.1 Contacts CM THD

**Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par CM THD pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH**

E-mail : [ftthvente.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr](mailto:ftthvente.cmttd@charentemaritimetreshautdebit.fr)

Objet du mail : Mutualisation des Lignes FTTH

**Rubrique 10 : Hotline FTTH de CM THD / Interlocuteur technique désigné par CM THD pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH**

<b>Département</b>	<b>Pôle de rattachement</b>	<b>Mail générique</b>	<b>Téléphone responsable ou groupement</b>	<b>Horaires lundi au vendredi</b>	<b>Horaires samedi</b>
75; 77; 78; 91; 92; 93; 94; 95	<b>GTC</b>	uniquement téléphone	(*)	8h à 18h	8h30 à 17h30
04; 05; 06; 07 ; 13; 26 ; 83; 84 ; 2A, 2B	<b>PPC Marseille</b>	<a href="mailto:caclientftth.marseille@orange.com">caclientftth.marseille@orange.com</a>	(*)	8h à 18h	
01; 03; 15; 38; 42; 43; 63; 69; 73; 74	<b>PPC Lyon</b>	<a href="mailto:pilotageftth.uilyon@orange.com">pilotageftth.uilyon@orange.com</a>	(*)	8h à 17h30	
14; 18; ; 27; 28; 36; 37; 41; 44; 45; 50; 61; 76;	<b>PPC Rouen</b>	<a href="mailto:pilotage-fibre.maille-ouest@orange.com">pilotage-fibre.maille-ouest@orange.com</a>	(*)	8h à 12h et 13h30 à 17h	
02; 08; 10; 51; 52; 59; 60; 62; 80	<b>PPC Lille</b>	<a href="mailto:ppc.ftthnord@orange.com">ppc.ftthnord@orange.com</a>	(*)	8h à 12h et de 13h à 17h	
16; 17; 19; 23; 24; 33; 40; 47; 64; 79; 86; 87	<b>PPC Bordeaux</b>	<a href="mailto:ftthppc.aquitaine@orange.com">ftthppc.aquitaine@orange.com</a>	(*)	8h30 à 18h	8h 30 à 17h
09; 11; 12; 30; 31; 32; 34; 46; 48; 65; 66; 81; 82	<b>PPC Montpellier</b>	<a href="mailto:ppcftth.uilr@orange.com">ppcftth.uilr@orange.com</a>	(*)	8h à 17h30	8h à 17h
21; 25; 39; 54; 55; 57 ; 58; 67; 68 ; 70 ; 71 ; 88 ; 89 ; 90	<b>PPC Strasbourg</b>	<a href="mailto:ftthppc.est@orange.com">ftthppc.est@orange.com</a>	(*)	8h à 12h et 13h à 17h	
22; 29; 35; 44; 49; 53; 56; 72; 85	<b>PPC Rennes</b>	uniquement téléphone	(*)	8h30 à 12h et 13h30 à 17h	
<b>Réunion - Mayotte</b>	<b>PPC Réunion</b>	uniquement téléphone	09 69 369 688 (choix = département : 974)	8h à 17h30 (heures locales)	
<b>Guyane, Martinique, Guadeloupe</b>	<b>PPC Caraïbes</b>	uniquement téléphone	09 69 369 688 (choix = département : 971, 972 ou 973)	7h30 à 17h (heures locales)	7h -13h (heures locales)

(\*) : le numéro à utiliser est communiqué à l'Opérateur simultanément à la notification de la présente annexe

**Rubrique 11 : adresse de réception des Signalements des manquements et des attestations par CM THD**

E-mail : [ftthvente.cmt@charentemaritimetreshautdebit.fr](mailto:ftthvente.cmt@charentemaritimetreshautdebit.fr)  
 Objet du mail : « Signalement de manquement de l'Opérateur Commercial XXX ».

**Rubrique 12 : « adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH »**

E-mail : [arcep-sla-slg.cmt@charentemaritimetreshautdebit.fr](mailto:arcep-sla-slg.cmt@charentemaritimetreshautdebit.fr)

## 4.2 Contacts Opérateur Usager

**Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l'Opérateur Usager pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH**

E-mail :  
 Objet du mail :

**Rubrique 14: adresse de réception des échanges liés aux signalements par l'Opérateur Usager**

E-mail :  
 Objet du mail :

## 5 Maintenance

### 5.1 Contacts CM THD

**Rubrique 15 : Service Après Vente de CM THD pour les Lignes FTTH**

Nom :  
 Fonction : Guichet SAV  
 E-mail :

**Rubrique 16 : Service Après -Vente de CM THD pour les Liens NRO-PM**

Nom :  
 Fonction : Guichet SAV  
 E-mail :

**Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par CM THD**

E-mail :

### 5.2 Contacts Opérateur Usager

**Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'Opérateur Usager**

E-mail : Objet du mail :
--------------------------------

## 6 Facturation

### 6.1 Contacts CM THD

Rubrique 19 : adresse de réception des paiements de CM THD

Rubrique 20 : adresse d'envoi des factures adressées à CM THD

### 6.2 Contacts Opérateur Usager

Rubrique 21 : adresse de réception des paiements de l'Opérateur Usager

Rubrique 22 : adresse d'envoi des factures adressées à l'Opérateur Usager