

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	65
5	Maintenance	65
5.1	Contacts CM THD	65
5.2	Contacts Opérateur Usager	65
6	Facturation	76
6.1	Contacts CM THD	76
6.2	Contacts Opérateur Usager	76

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
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

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

E-mail : 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

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

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

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