

Annexe 19 : Prix et pénalités du service FTTE Passif

Tarifs applicables à partir du 1er Octobre 2021

L'accès FTTE passif correspondant à l'attribution d'une fibre optique dédiée passive entre un NRO ou un PM et un Site Utilisateur Final Entreprise assorti d'engagement de GTR est facturable mensuellement.

1) Prestations

Libellé	Tarif
Redevance mensuelle NRO-PTO pour Accès FTTE Passif livré au NRO avec GTR 4H	130,00
Redevance mensuelle NRO-PTO Accès FTTE Passif livré au NRO avec GTR 4H HNO	170,00
Option GTR 4H HNO (24/24)	40,00
Redevance mensuelle PM-PTO Accès FTTE Passif livré au PM avec GTR 4H	80,00
Redevance mensuelle PM-PTO Accès FTTE Passif livré au PM avec GTR 4H HNO	120,00
Frais de mise à disposition*	1000,00*
Demande d'intervention chez le Client Final Entreprise	80,00
Déplacement extrémité Client Final Entreprise dans une salle différente à la même adresse	Sur Devis
Frais de mise à disposition complémentaires par ml (au-delà de 500 ml)	10,00

*Hors GC (sur devis)

2) Pénalités à la charge de l'OI

a. Pénalités relatives à l'accès aux lignes FTTE

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité
Echec dans le traitement d'une demande d'accès pour cause OI	Notification de l'échec traité en 25 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	La commande	1,00 €
Délai de livraison de l'accès (mode OI)	Accès livrés en 40 Jours Ouvrés hors cas d'exclusion (*)	Jour Ouvré de retard	1,00 € (***)

(**) Seuil de déclenchement observé sur le mois.

(***) Sont éligibles à des demandes de pénalités uniquement les commandes pour lesquelles l'OC a envoyé ses prévisions de volume de commandes d'accès en mode OI du mois M+3 au plus tard le 5 du mois M. L'OC s'engage à transmettre ses commandes conformément aux prévisions qu'il a transmises.

b. Plafond global et forfaitaire par commande : un mois de redevance HT

(*) Cas d'exclusion pouvant ne pas être imputés à l'OI :

- Cas de force majeure ;
- Rejet de la commande pour cause de format incorrect ;
- Difficultés de construction exceptionnelles ou de travaux à la charge du Client Final ;
- Date de rendez-vous tardive ne permettant à l'opérateur d'infrastructure de produire l'accès dans le délai contractuel alors que des créneaux étaient disponibles ;
- Indisponibilité des infrastructures en domaine public et/ou privé (infrastructures inaccessibles, saturées, ou inexistantes, absence d'accord de passage, cas de saturation du PBO).

Tous les autres cas ci-dessous font l'objet de l'engagement contractuel correspondant, mais pourront faire l'objet d'un gel du délai :

- Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'OC ou du Client Final ;
- Absence du Client Final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Refus du raccordement ou d'intervention par le Client Final ;
- Autorisation requise d'un tiers ;
- Absence de mise à disposition par l'OC ou par le Client Final d'un emplacement suffisant et aménagé permettant de recevoir les équipements de terminaison d'accès et/ou de l'infrastructure d'accueil du raccordement final ;
- Transmission par l'OC d'une adresse erronée.

c. Pénalités relatives au défaut de qualité de service

Prestation	Niveau (**)	Unité	Prix H.T / Unité
Signalisation sur le parc livré depuis moins d'un mois pour cause OI	Accès livrés depuis moins d'1 mois sans signalisation hors cas d'exclusion (*)	Par signalisation	1,00 €
Interruption maximum de service annuelle (cause OI)	Disponibilité de 99,85% hors cas d'exclusion (*)	99,85% > D >= 99,65%	0,25% du montant des redevances
		99,65% > D >= 99,45%	0,5% du montant des redevances
		D < 99,45%	0,75% du montant des redevances

(**) Seuil de déclenchement observé sur le mois (à l'exception de l'IMS).

d. Plafond global et forfaitaire par commande et par mois : un mois de redevance HT

(*) Cas d'exclusion pouvant ne pas être imputés à l'OI :

- Défaut causé par un cas de force majeure ;
- Coupure prévue dans le cadre d'une maintenance programmée ou d'une modification technique de la Ligne FTTE notifiée à l'OC ;
- Coupure liée à une dégradation causée par un tiers ou par l'OC ;
- Dérangement collectif qui n'est pas de la responsabilité de l'OI ;
- Signalement à tort ou mal renseigné ou en cas de qualification erronée de la nature du défaut ou de mauvaise pré localisation du défaut par l'OC ;
- Date de rendez-vous tardive choisie ne permettant à l'OI de rétablir le service dans le délai contractuel alors que des créneaux de rendez-vous plus tôt étaient disponibles ;
- Autorisation requise d'un tiers (intervention en domaine public, autorisation d'un propriétaire privé).

e. Pénalités relatives au non-respect de la garantie de niveau de Service (Ci-après la garantie de temps de rétablissement – GTR)

GTR standard

En cas de dépassement de la GTR standard 4H Heures ouvrées (8H – 18H), l'OC est en droit de demander à Isère Fibre une pénalité forfaitaire et libératoire couvrant le préjudice subi et qui exclue toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif,

Égale à un montant, par heure ouvrée de retard, de 5% du montant de la redevance mensuelle du Service souscrit, si ce dépassement est de la responsabilité établie, de Isère Fibre. Ces pénalités sont plafonnées à la valeur du montant de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir et sera imputée par Isère Fibre sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

Option GTR 4h HNO (24/7)

Si l'OC a souscrit l'option GTR 4H 24/7, telle que définie à l'Annexe 2, et en cas de dépassement de cette GTR 4h 24/7, l'OC est en droit de demander à Isère Fibre une pénalité forfaitaire et libératoire couvrant le préjudice subi et qui exclue toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif, égale à un montant, par heure ouvrée de retard, de 5% du montant de la redevance mensuelle du Service souscrit, si ce dépassement est de la responsabilité établie, de Isère Fibre. Ces pénalités sont plafonnées à la valeur du montant de la dernière redevance mensuelle du Service souscrit.

Cette pénalité fera l'objet de l'émission d'un avoir et sera imputée par Isère Fibre sur la première facture émise postérieurement à la date à laquelle la pénalité est due.

3) Pénalités à la charge de l'OC

Libellé	Tarif
Pénalité forfaitaire pour commande accès FTTE passif non conforme	41,00
Pénalité pour non-confirmation RDV à la suite d'une réservation (mode RDV OC)	41,00
Pénalité pour annulation par l'OC de commande entre 6 et 30 jours postérieurement au CR de commande	600,00
Pénalité pour annulation par l'OC de commande à partir du 31ieme jour postérieurement au CR de commande	1 100,00
Pénalité signalisation à tort SAV sans déplacement à tort	41,00
Pénalité signalisation à tort SAV avec déplacement à tort	120,00
Pénalité pour accès au Site du Client Final Entreprise en échec du fait de l'OC	120,00
Pénalité par NRO pour la non-libération des locaux après résiliation par jour calendaire hors préavis	50,00