

## Annexe 5 – Contacts

Accès aux Lignes FTTH d'Orne Métropole Très Haut Débit

## Contenu

1	Contacts génériques .....	3
1.1	Contacts Orne Métropole Très Haut Débit.....	3
1.2	Contacts Opérateur Commercial .....	3
2	Accès aux Points de Mutualisation .....	3
2.1	Contacts Orne Métropole Très Haut Débit.....	3
2.2	Contacts Opérateur Commercial .....	4
3	Lien NRO-PM.....	4
3.1	Contacts Orne Métropole Très Haut Débit.....	4
3.2	Contacts Opérateur .....	4
4	Ligne FTTH.....	4
4.1	Contacts Orne Métropole Très Haut Débit.....	4
4.2	Contacts Opérateur Commercial .....	6
5	Maintenance.....	6
5.1	Contacts Orne Métropole Très Haut Débit.....	6
5.2	Contacts Opérateur Commercial .....	6
6	Facturation .....	7
6.1	Contacts Orne Métropole Très Haut Débit.....	7
6.2	Contacts Opérateur Commercial .....	7

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

## 1 Contacts génériques

### 1.1 Contacts Orne Métropole Très Haut Débit

#### Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par Orne Métropole Très Haut Débit

Orne Métropole Très Haut Débit 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 Commercial

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

Nom ou raison sociale :

représenté par (nom, fonction)

Adresse :

Code postal :

Localité :

Téléphone :

Télécopie :

Code SIRET :

Code APE :

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

L'Opérateur Commercial s'engage à communiquer à Orne Métropole Très Haut Débit 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 Orne Métropole Très Haut Débit

#### Rubrique 4 : Interlocuteur commercial désigné par Orne Métropole Très Haut Débit pour la mise à disposition de PM

E-mail : [infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr](mailto:infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr)

Objet du mail : Mutualisation des Lignes FTTH au PM

#### Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par Orne Métropole Très Haut Débit pour la gestion des dysfonctionnements

Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV  
E-mail : [infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr](mailto:infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr)

Objet du mail : Dysfonctionnements

<b>Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par Orne Métropole Très Haut Débit pour le traitement des anomalies</b>	
---	--

Dépose de signalisation via eSAV ou en cas d'indisponibilité e-SAV	
E-mail :	<a href="mailto:infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr">infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr</a>
Objet du mail :	Anomalies

## 2.2 Contacts Opérateur Commercial

<b>Rubrique 7 : Interlocuteur désigné par l'Opérateur Commercial pour la mise à disposition de PM</b>	
E-mail :	

## 3 Lien NRO-PM

### 3.1 Contacts Orne Métropole Très Haut Débit

<b>Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par Orne Métropole Très Haut Débit pour la mise à disposition des liens NRO-PM</b>	
E-mail :	<a href="mailto:infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr">infrastructure.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr</a>
Objet du mail :	Mutualisation des Lignes FTTH au PM – Liens NRO-PM

### 3.2 Contacts Opérateur

<b>Rubrique 8b : Interlocuteur désigné par l'Opérateur pour la mise à disposition des Liens NRO-PM</b>	
E-mail :	

## 4 Ligne FTTH

### 4.1 Contacts Orne Métropole Très Haut Débit

<b>Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par Orne Métropole Très Haut Débit pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH</b>	
E-mail :	<a href="mailto:ftthvente.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr">ftthvente.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr</a>
Objet du mail :	Mutualisation des Lignes FTTH

Rubrique 10 : Hotline FTTH d'Orne Métropole Très Haut Débit / Interlocuteur technique désigné par Orne Métropole Très Haut Débit pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH

<u>Départements</u>	<u>Horaires</u> <u>lundi au vendredi</u>	<u>Horaires</u> <u>samedi</u>
<b>Métropole</b>	8h à 18h	8h à 18h

Note : 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 Orne Métropole Très Haut Débit

E-mail : [ftthvente.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr](mailto:ftthvente.omtd@ornemetropoletreshautdebit.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.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr](mailto:arcep-sla-slg.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr)

## 4.2 Contacts Opérateur Commercial

**Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l'Opérateur Commercial 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 Commercial**

E-mail :

Objet du

mail :

## 5 Maintenance

### 5.1 Contacts Orne Métropole Très Haut Débit

**Rubrique 15 : Service Après Vente d'Orne Métropole Très Haut Débit pour les Lignes FTTH**

Dépose de signalisation via e SAV

**Rubrique 16 : Service Après -Vente d'Orne Métropole Très Haut Débit pour les Liens NRO-PM**

Dépose de signalisation via e SAV

**Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par Orne Métropole Très Haut Débit**

E-mail : [ftthsav.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr](mailto:ftthsav.omtd@ornemetropoletreshautdebit.fr)

Objet du

mail : [Dommages](#)

### 5.2 Contacts Opérateur Commercial

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

E-mail :

Objet du

mail :

## 6 Facturation

### 6.1 Contacts Orne Métropole Très Haut Débit

Rubrique 19 : adresse de réception des paiements d'Orne Métropole Très Haut Débit

Orne Métropole Très Haut Débit  
CSP Comptabilité France  
2 rue Auguste Comte  
92170 Vanves.

Rubrique 20 : adresse d'envoi des factures adressées à Orne Métropole Très Haut Débit

[invoice-a21.omtbu01@orange.com](mailto:invoice-a21.omtbu01@orange.com)

### 6.2 Contacts Opérateur Commercial

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

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