

OFFRE DE VENTE EN GROS DE L'ABONNEMENT TELEPHONIQUE DE FRANCE TÉLÉCOM



Offre destinée aux exploitants de réseaux ouverts au public et aux fournisseurs de services de communications électroniques au public

France Télécom
SA au capital de 9 869 333 704 EUR – 380 129 866 RCS Paris
6 Place d'Alleray – 75505 Paris cedex 15
Téléphone : 01 44 44 22 22

Table des matières

1	Principes.....	3
1.1	Définition de l'offre VGA.....	3
1.2	Opérateurs éligibles à l'offre VGA.....	3
2	Date de mise en oeuvre de l'offre VGA.....	4
3	Périmètre de l'offre VGA	5
3.1	Architecture de l'offre	5
3.2	Périmètre géographique	5
3.3	Contenu de l'offre.....	5
3.3.1	Le raccordement au réseau commuté et à ses services associés.....	5
3.3.1.1	Périmètre d'éligibilité et limites	5
3.3.1.2	Mise en oeuvre de la création d'un accès VGA	5
3.3.1.3	Gestion du numéro de désignation d'installation (NDI).....	6
3.3.1.4	Services VGA	6
3.3.1.5	Mesures conservatoires	8
3.3.2	L'acheminement du trafic commuté.....	8
3.3.2.1	Principe.....	8
3.3.2.2	Acheminement du trafic ne relevant pas de la présélection du transporteur	8
3.4	Durée d'engagement	10
3.4.1	Offre VGA	10
3.4.1	Services VGA associés à l'accès	10
3.5	Compatibilités / Incompatibilités / Écrasement entre les offres	10
3.5.1	Règles.....	10
3.5.2	Compatibilités / Incompatibilités	11
3.5.3	Cas d'écrasement.....	11
4	Mise en œuvre de l'offre VGA.....	12
4.1	Commandes de VGA	12
4.1.2	Principes	12
4.1.3	Outils d'avant vente mis à disposition des opérateurs VGA.....	14
4.1.4	Commandes éligibles pour l'abonnement VGA.....	14
4.1.5	Commandes des services	14
4.2	Limites aux principes de commande.....	15
4.3	Volumétrie de commandes des opérateurs	15
4.4	Livraison de l'accès VGA	15
4.4.1	Prise d'effet de la commande	15
4.4.2	Délai de traitement des commandes - Pénalités	15
4.4.3	Délai de rétractation / VGA abusives.....	16
5	SAV (Service Après Vente).....	17
5.1	Périmètre d'intervention France Télécom/ opérateur	17
5.2	Outils mis à disposition des opérateurs	17
5.3	Prestations réalisées par France Télécom	17
5.4	Qualité de service, pénalités.....	18
6	Facturation de l'opérateur VGA.....	19
6.1	Facturation des abonnements et des prestations à l'acte	19
6.1.1	Facturation des abonnements et des activations de service.....	19
6.1.2	Facturation à l'acte	19
6.2	Facturation du trafic commuté acheminé dans le cadre de la VGA	19
6.3	Facture émise par l'opérateur VGA	20
7	Tarifs.....	21
7.1	Frais de mise en service	21
7.2	Abonnement mensuel	22
7.3	Trafic émis par l'abonné VGA	22
7.4	Services associés (hors activation et trafic induit)	23
7.5	Activation des services associés	24
7.6	Prestations complémentaires.....	24
7.7	Pénalités à la charge de France Télécom	24
8	Glossaire	25

1 Principes

1.1 Définition de l'offre VGA

La présente offre constitue l'offre de référence de vente en gros de l'abonnement de France Télécom (ci-après « VGA » ou « offre VGA »).

Par la fourniture d'un raccordement en mode analogique au réseau commuté de France Télécom et de services associés, en complément d'une offre d'acheminement de trafic bas débit, l'offre VGA permet aux opérateurs éligibles, dénommés opérateurs VGA, de commercialiser une offre globale de téléphonie fixe bas débit.

L'offre VGA est une prestation de service et ne constitue pas une offre de mise à disposition du réseau et des équipements appartenant à France Télécom.

Un contrat relatif à la VGA, passé entre France Télécom et chaque opérateur, précisera les modalités contractuelles de mise en œuvre de l'offre.

1.2 Opérateurs éligibles à l'offre VGA

Les opérateurs éligibles à l'offre VGA sont les exploitants de réseaux ouverts au public et les fournisseurs de services de communications électroniques au public ayant souscrit à une offre d'acheminement de trafic dans les conditions techniques et tarifaires définies dans l'offre d'interconnexion de France Télécom.

2 Date de mise en oeuvre de l'offre VGA

La présente offre est applicable à compter du 1^{er} avril 2006.

La présente offre de référence sera complétée ultérieurement pour la vente en gros de l'abonnement analogique pour les accès groupés, et pour la vente en gros de l'abonnement Numéris pour les accès de base isolés et groupés. France Télécom prévoit que ces prestations seront disponibles à compter de juillet 2006.

Les offres « Numéris Accès Primaires », « Numéris Duo » et « Numéris Itoo » de France Télécom ne font pas partie du périmètre de l'offre VGA.

3 Périmètre de l'offre VGA

3.1 Architecture de l'offre

L'offre VGA repose sur des briques techniques du réseau téléphonique fixe (ou réseau commuté) de France Télécom existantes en 2006. Elle s'appuie sur les fonctionnalités autorisées aujourd'hui par la carte d'abonné et les services du commutateur de raccordement de l'abonné de France Télécom. La présente offre pourra être modifiée en fonction de l'évolution du réseau commuté avec un préavis de 6 mois.

3.2 Périmètre géographique

L'offre VGA est disponible en France métropolitaine, en Guadeloupe, en Martinique, en Guyane et à la Réunion.

3.3 Contenu de l'offre

3.3.1 Le raccordement au réseau commuté et à ses services associés

3.3.1.1 Périmètre d'éligibilité et limites

La présente offre s'applique aux accès isolés suivants :

- accès analogique isolé identifié par un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement au réseau.
- accès analogique isolé à créer.
- accès en dégroupage total.

L'accès analogique transformé ou créé au titre de l'offre VGA est nommé « accès VGA » dans la présente offre.

Les accès analogiques suivants ne sont pas éligibles à la présente offre :

- Accès analogique supportant un poste d'exploitation de France Télécom (postes internes à France Télécom)
- Accès analogique corps d'un groupement technique
- Accès analogique isolé en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement
- Accès analogique isolé temporaire
- Cabines et publiphones

3.3.1.2 Mise en oeuvre de la création d'un accès VGA

La création d'un accès VGA peut être de plusieurs types :

- La migration d'un accès analogique isolé actif supportant un contrat de raccordement au réseau ;
- Le PLP (Prend la Place) complet : accès analogique isolé inactif pour lequel la prise téléphonique du logement (ou le point de terminaison) est raccordée à l'équipement technique du commutateur ;

- Le PLP partiel : accès analogique isolé inactif dont le point de terminaison n'est pas raccordé à l'équipement technique du commutateur ce qui nécessite éventuellement le déplacement d'un technicien de France Télécom et éventuellement un rendez vous avec le client final VGA ;
- Le nouvel accès : accès analogique isolé à créer qui implique notamment une intervention d'un technicien de France Télécom au niveau du point de terminaison et un rendez vous avec le client final VGA
- La migration d'un accès en dégroupage total vers la VGA comprend la déconstruction de la ligne opérateur de dégroupage. Les opérations effectuées ensuite sont les mêmes que celles d'un PLP partiel.

La création d'un nouvel accès analogique isolé peut relever du régime des difficultés exceptionnelles de construction qui est défini au paragraphe 8 de la présente offre.

3.3.1.3 Gestion du numéro de désignation d'installation (NDI)

L'accès VGA bénéficie de l'usage d'un unique numéro de désignation d'installation (NDI).

Ce NDI ne peut pas bénéficier de la portabilité du numéro tant qu'il est associé à un abonnement VGA.

France Télécom peut être contrainte de modifier le NDI attribué à un accès donné pour des raisons techniques. Dans ce cas, l'opérateur VGA est informé de la modification du NDI sur cet accès avec un préavis de six mois.

3.3.1.4 Services VGA

L'offre VGA comprend, sous réserve d'éligibilité technique :

- Des services de base, inclus dans le tarif de l'abonnement à l'accès VGA et pour lesquels l'opérateur n'a pas à passer de commande client par client
- Des services de base , inclus dans le tarif de l'abonnement à l'accès VGA, mais qui nécessitent une commande individuelle de l'opérateur VGA
- Des services optionnels sur commande, facturés individuellement selon le tarif indiqué dans la présente offre VGA, commandés à l'unité par l'opérateur VGA.

La liste des services VGA proposés pour un accès VGA est présentée ci-après. La description détaillée de ces services sera précisée dans le contrat VGA

SERVICES		Inclus dans l'abonnement à l'accès VGA		Option		
		Service de base	sur commande		sur commande	
Nom technique	Nom commercial		Sans éligibilité	Avec éligibilité	Sans éligibilité	Avec éligibilité
	3131	x				
Rappel automatique sur occupation	Auto Rappel	x				
	Mémo Appel	x				
Non identification d'appel (appel par appel)	Secret Appel/Appel	x				
	PCV France avec abonnement (**)		x			
	PCV France sans abonnement (**)	x				
	PCV international	x				
Non identification d'appel (permanent)	Secret permanent		x			
Appel à trois	Conversation à 3		x			
	Renvoi conditionnel (Transfert d'appel sur occupation et / ou non réponse) :					
	- sur non réponse		x			
	- sur occupation		x			
	- sur non réponse et sur occupation		x			
	Notification de message	x				
Renvoi d'appel inconditionnel	Transfert d'appel inconditionnel (Transfert d'appel national et option Transfert d'appel international et DOM)				x	
Indication d'appel en instance	Signal d'Appel				x	
Présentation de l'identité du demandeur (nom)	Présentation du Nom					x
Présentation de l'identité du demandeur (numéro)	Présentation du Numéro					x
	Sélection Modulable d'Appel					x
	Sélection Permanente d'Appel	x				
	Sélection Permanente d'Appel Audiotel				x	
	Sélection Permanente d'Appel Télématique				x	
	Blocage d'Appels (**)					x
	Annonce du Nouveau Numéro					x
	Maintien du Numéro (*)					x
	Télécomptage (Téletaxe)					x
	Mesures conservatoires				x	
	Changement de numéro (dénumérotation/renumérotation)				x	
	Télégramme par Minitel	x				
	Télégramme par téléphone	x				
	GTR 48H	x				
	GTR 4H S1(**)				x	
	GTR 4H S2 (**)				x	

(*) Le service Maintien du Numéro est traité dans la commande de déménagement au paragraphe 4.1.4

(**) Ces services ne sont pas ouverts dans les DOM

Le service « Notification de message » peut être utilisé par la plate-forme de messagerie de l'opérateur VGA pour notifier un client final VGA de l'arrivée d'un nouveau message dans sa boîte vocale. L'usage de ce service implique que la plate-forme de messagerie de l'opérateur VGA soit préalablement raccordée au système de gestion des notifications de France Télécom par un accès X.25. Ce dernier ne fait pas partie de l'offre de référence VGA.

3.3.1.5 Mesures conservatoires

Les mesures conservatoires suivantes peuvent être mises en œuvre sur un accès VGA à la demande de l'opérateur :

- Service restreint : réception d'appels possible, émission d'appels interdite
- Suspension d'office : réception d'appels interdite, émission d'appels interdite
- Résiliation : résiliation de l'accès VGA et du NDI associé
- Rétablissement : rétablissement du fonctionnement normal de l'accès (n'est possible que suite à un « service restreint » ou une « suspension d'office »)

La mise en œuvre par France Télécom de ces mesures doit faire l'objet d'une commande spécifique dans les conditions définies dans le contrat VGA.

3.3.2 L'acheminement du trafic commuté

3.3.2.1 Principe

L'offre de VGA est subordonnée à l'activation préalable ou concomitante sur un accès donné par l'opérateur VGA de la présélection du transporteur dans les conditions techniques et tarifaires de l'offre d'interconnexion de France Télécom.

La fourniture de la présélection dans le cadre de l'offre de VGA ne permet pas l'activation de la sélection appel par appel.

Sur un accès VGA donné, la suppression de la présélection ou un changement d'opérateur de présélection nécessite la résiliation préalable de l'offre VGA sur cet accès.

3.3.2.2 Acheminement du trafic ne relevant pas de la présélection du transporteur

Pour l'acheminement du trafic ne relevant pas de la présélection du transporteur, France Télécom fournit régulièrement à l'opérateur VGA les éléments nécessaires pour qu'il assure la prévention des sur-consommations, la facturation et le recouvrement auprès de ses clients VGA dans les conditions définies dans les paragraphes ci-après.

Ces éléments n'ont pas de valeur contractuelle pour les opérations de facturation visées au paragraphe 6.

L'opérateur VGA assure le reversement des sommes dues à France Télécom dans les conditions techniques et tarifaires de l'offre d'interconnexion de France Télécom.

L'acheminement du trafic vers les services spéciaux et autres services relatifs à l'interconnexion reste régi par les dispositions des conventions d'interconnexion entre France Télécom et les opérateurs de transport collectant du trafic vers ces services ou dans les conditions techniques et tarifaires de l'offre d'interconnexion de France Télécom

3.3.2.2.1 Descriptif des prestations

Les évènements (communications, actes et prestations) qui ne sont pas concernés par la présélection sont :

- Les communications d'un client final VGA vers les services à Coûts Partagés de France Télécom et des opérateurs tiers ;
- Les communications d'un client final VGA vers les services Audiotel de France Télécom ;
- Les communications d'un client final VGA vers les services Kiosque Micro de France Télécom ;
- Les communications d'un client final VGA vers des numéros d'accès à Internet de France Télécom et des opérateurs tiers ;
- Les appels réalisés par un client final VGA vers les services de renseignements de France Télécom ou d'un autre Fournisseur de Renseignement Téléphonique (FRT) dans le cadre de l'offre afférente de France Télécom, et les appels suite à mise en relation par ces services de renseignements ;
- Les appels réalisés par un client final VGA vers les services de VOIP identifiés par des numéros 087B de France Télécom et des opérateurs tiers ;
- Les prestations ponctuelles diverses (achat par W-HA, Mémo appel, transfert d'appel, télégramme téléphoné ou par minitel, PCV nationaux ou internationaux....) réalisées par un client final VGA ;
- Les communications d'un client final VGA vers les services à Revenus Partagés ou de renseignements (118XYZ) des opérateurs tiers facturés pour le compte des opérateurs par France Télécom sur la facture dite « FCT » ;
- Les communications d'un client final VGA vers les numéros 3BPQ ne relevant pas des catégories de Services à Revenus Partagés ou de Services à Coûts Partagés ;
- Les communications d'un client final VGA vers les services Télétel.

3.3.2.2.2 Fourniture d'éléments de facturation à l'opérateur VGA

Les éléments de facturation afférents à ces prestations sont fournis quotidiennement aux opérateurs VGA. Les prestations décrites au paragraphe 3.3.2.2.1 sont valorisées par France Télécom au tarif figurant dans le catalogue des offres de détail de France Télécom.

Les flux journaliers de ces éléments font l'objet d'un protocole d'échange entre France Télécom et l'opérateur VGA décrit dans le contrat VGA.

La fourniture de ces éléments peut ne pas être synchronisée avec le cas de changement d'opérateur du client final VGA. L'opérateur cédant et l'opérateur prenant mettent en oeuvre la facturation des éléments qu'ils ont reçus, et ce indépendamment de la date associée à ces éléments.

3.3.2.2.3 Intermédiation financière

France Télécom propose une prestation d'intermédiation financière, pour le compte et à la demande de l'opérateur de transport collectant du trafic vers des numéros spéciaux, par laquelle l'opérateur VGA effectue la facturation de l'accès au service et fait transiter par France Télécom tous les flux financiers à destination de l'opérateur fournissant le service.

Les communications d'un client final VGA vers les services à Revenus Partagés ou de renseignements (118XYZ) des opérateurs tiers facturés pour le compte des opérateurs par France Télécom sur la facture dite « FCT » ne font pas l'objet de cette prestation d'intermédiation financière.

La prestation d'intermédiation financière est assurée jusqu'au 30 mars 2007, au plus tard.

3.4 Durée d'engagement

3.4.1 Offre VGA

L'offre VGA est sans engagement de durée.

3.4.1 Services VGA associés à l'accès

Les services VGA sont souscrits sans engagement de durée.

Pour un accès VGA considéré, les services dont dispose le client final VGA sont automatiquement résiliés lors des événements suivants :

- Migration vers un autre opérateur
- Résiliation de l'accès téléphonique VGA
- Cas d'écrasement de l'accès VGA décrits au paragraphe 3.5.3
- Déménagement avec ou sans maintien du NDI

3.5 Compatibilités / Incompatibilités / Écrasement entre les offres

3.5.1 Règles

Une offre est dite compatible si elle peut être fournie en même temps et sur le même accès que l'offre VGA.

Une offre est dite incompatible si elle ne peut pas être fournie en même temps et sur le même accès que l'offre VGA.

3.5.2 Compatibilités / Incompatibilités

Le client final VGA peut, sur son accès souscrire à une offre de détail haut débit dès lors que celle-ci repose exclusivement, pour l'accès, sur l'utilisation des fréquences hautes de la paire de cuivre. L'offre de VGA n'est pas compatible avec les offres de détail et de gros nécessitant l'utilisation de l'ensemble des fréquences de la paire de cuivre. La compatibilité des offres sera précisée dans le contrat VGA.

3.5.3 Cas d'écrasement

La commande d'un accès VGA sur un accès en dégroupage total écrase l'offre de dégroupage total, à la condition que la commande de l'accès VGA précise bien que l'accès est en dégroupage total.

En cas de non-conformité à cette règle, la commande est rejetée.

La commande d'une prestation de dégroupage total sur un accès VGA écrase l'offre VGA sur cet accès.

4 Mise en œuvre de l'offre VGA

4.1 Commandes de VGA

4.1.1 Mandat

L'opérateur VGA s'engage à obtenir un mandat du client final selon le formalisme de son choix l'autorisant à agir en son nom et pour son compte pour effectuer auprès de France Télécom les démarches nécessaires à la mise en œuvre de sa demande d'abonnement VGA dans les cas suivants :

- un accès France Télécom qui passe en accès VGA
- un accès VGA qui change d'opérateur VGA
- un accès en dégroupage total qui passe en accès VGA

Le client final VGA mandate l'opérateur VGA pour qu'il demande à France Télécom la fourniture d'un accès VGA.

Le mandat comprend à minima les informations suivantes caractérisant l'accès :

- le nom et le(s) prénom(s) ou la raison sociale du client final
- l'adresse détaillée du local désigné par le client final
- le NDI
- l'opérateur qui sera titulaire de l'accès VGA

L'opérateur s'engage à informer le client final des conséquences éventuelles de la souscription à cette offre sur les services qu'il détient.

Il appartient à l'opérateur VGA de s'assurer de la qualité du mandant.

A cet égard, l'opérateur VGA garantit France Télécom contre toute réclamation, contestation, recours, ou action de quelque nature que ce soit intentés par le client final VGA ou un opérateur tiers, résultant d'un défaut du mandat, d'erreur sur le mandat et de manquement de l'opérateur à son obligation d'information sur les spécificités de la VGA.

Dans la mesure où le formalisme du Mandat relève du libre choix de l'opérateur VGA, France Télécom ne procédera à aucun contrôle tant sur le principe que sur le contenu du Mandat, ce dernier relevant de l'entière responsabilité de l'opérateur VGA.

4.1.2 Principes

Les commandes émises par l'opérateur VGA au titre de la présente offre sont exclusivement transmises par celui-ci à France Télécom par l'intermédiaire du dispositif de commande intitulé « Frontal Opérateur » (FOP).

Les jours et horaires d'ouverture du FOP ainsi que les conditions d'indisponibilité (maintenance du système d'information, mises à jour applicatives, ...) sont fixées dans le contrat VGA.

La structure des données échangées et leurs principes d'échanges sont décrits ci-après.

Une commande correspond à l'un des actes décrits ci-dessous :

- Création d'un accès VGA par transformation d'un accès existant attribué au client final VGA demandeur.
- Création d'un accès VGA par transformation d'un accès en dégroupage total existant attribué à un client final VGA demandeur.
- Création d'un accès VGA pour un client final VGA n'ayant pas d'accès attribué.
- Résiliation d'un accès VGA.
- Création d'un service sur un accès VGA
- Modification d'un service sur un accès VGA
- Résiliation d'un service sur un accès VGA
- Demande de déménagement avec ou sans maintien du numéro
- Demande de Dénumérotation/Renumérotation
- Création d'une mesure conservatoire sur un accès VGA
- Résiliation d'une mesure conservatoire sur un accès VGA

L'opérateur VGA doit attribuer à chaque commande émise au titre de la présente offre un identifiant de commande afin de permettre la traçabilité de celle-ci.

L'opérateur qui souhaite émettre plusieurs commandes pour un accès donné peut regrouper celles-ci sous un même identifiant de commande à la condition que les commandes concernées soient toutes du type Création ou soient toutes du type Résiliation.

Aucune demande émise par l'opérateur VGA ne peut comporter une date de traitement imposée par l'opérateur VGA : toute demande reçue par France Télécom est traitée dans les délais indiqués au paragraphe 4.4 et selon les volumétries quotidiennes de commandes décrites au chapitre 4.3.

Les commandes reçues par France Télécom sont traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée.

Lorsque le NDI sur lequel porte une demande VGA n'est pas compatible avec la demande, France Télécom ne met en œuvre aucun mécanisme tendant à rendre ce NDI compatible. France Télécom informe l'opérateur VGA demandeur de la nature de l'incompatibilité. Ce contrôle se conclut par l'envoi d'un accusé de réception par commande motivé à l'opérateur VGA qui indique si la commande peut être traitée ou non.

Après traitement de la commande, celle-ci fait l'objet d'un compte-rendu de traitement informatisé et individualisé émis par France Télécom vers l'opérateur demandeur. Ce compte-rendu indique si la commande a pu être prise en compte ou non.

Si la commande a été prise en compte, est indiquée la date effective de prise en compte de la demande.

Si la commande n'a pas été prise en compte, est indiqué le motif de non prise en compte.

Si la commande reçue de l'opérateur VGA conduit à supprimer un service fourni par un autre opérateur pour le même accès, France Télécom le notifie à ce dernier opérateur.

Pour un accès donné, une demande de changement d'opérateur VGA est rejetée tant qu'il reste des commandes VGA, émises par l'opérateur VGA actuel du client, en cours de traitement.

4.1.3 Outils d'avant vente mis à disposition des opérateurs VGA

France Télécom met à la disposition des opérateurs VGA un outil de recherche de « Prend La Place » (PLP) pour les demandes de création d'abonnement VGA dont les fonctionnalités seront décrites dans le contrat VGA. La qualité des données est celle en l'état des bases du système d'information de France Télécom au moment de la fourniture des informations.

Lorsque la recherche de PLP est fructueuse, l'outil fournit à l'opérateur VGA les informations nécessaires pour déposer une commande ferme.

Dans le cas où la recherche de PLP par cet outil est infructueuse, l'opérateur VGA doit, préalablement à une commande ferme, déposer auprès de France Télécom une demande d'information. France Télécom fournit en réponse les informations nécessaires à l'opérateur pour déposer une commande ferme.

4.1.4 Commandes éligibles pour l'abonnement VGA

En matière d'accès VGA, l'opérateur VGA peut émettre les types de commande suivants :

- Migration initiale en VGA (de France Télécom vers un opérateur VGA).
- Migration entre opérateurs VGA pour un accès déjà en VGA.
- Migration en VGA d'un accès en dégroupage total.
- Création d'un accès VGA (PLP complet, PLP partiel, nouvel accès).
- Dénumérotation / Renumérotation
- Résiliation de l'accès VGA.
- Déménagement avec maintien du numéro et déménagement sans maintien du numéro
- Mesures conservatoires

Lors de la migration initiale en VGA, les opérations relatives à la parution annuaire sont déterminées dans le contrat VGA.

4.1.5 Commandes des services

Les commandes prises en charge dans le cadre de la présente offre sont les suivantes :

- création du service VGA
- modification du service VGA
- résiliation du service VGA

A chaque commande de service, France Télécom assure le contrôle d'éligibilité nécessaire consistant à vérifier que :

- le service demandé est compatible avec les services détenus sur cet accès VGA.
- le service demandé est activable sur les équipements techniques auquel est raccordé l'accès VGA.

Les compatibilités et incompatibilités entre les services VGA sont précisées dans les contrats VGA.

4.2 Limites aux principes de commande

Dans le cadre de l'offre VGA, les commandes suivantes sont rejetées :

- Changement d'intitulé du titulaire de l'accès VGA
- Changement du titulaire de l'accès

4.3 Volumétrie de commandes des opérateurs

Hors indisponibilités exceptionnelles telles que définies à l'article 4.1.2, le seuil maximum de commandes VGA telles que définies aux paragraphes 4.1.4 et 4.1.5 (accès et services) et émises au titre de la présente offre est fixé à 75 000 par jour tous opérateurs confondus. Outre les commandes VGA, les demandes d'informations sont limitées à 1000 demandes par jour tous opérateurs confondus.

Le seuil de commandes VGA par jour et par opérateur de même que le seuil de demandes d'informations par jour et par opérateur seront précisés dans le contrat VGA.

Le seuil de commandes VGA pourra évoluer périodiquement dans des conditions fixées ultérieurement avec un préavis.

Les volumétries quotidiennes de commandes autorisées à chaque opérateur VGA font l'objet d'une répartition géographique d'une part, entre clients personnes morales et clients personnes physiques d'autre part.

4.4 Livraison de l'accès VGA

4.4.1 Prise d'effet de la commande

Chaque acte de gestion réalisé par France Télécom sur demande de l'opérateur VGA comporte une "date VGA" que France Télécom fournit à l'opérateur VGA concerné.

Cette date indique le moment où l'opération demandée est effectivement réalisée.

La date VGA est fournie dans le compte-rendu de fin de traitement de la commande VGA, qui est systématiquement envoyé à l'opérateur VGA pour lui indiquer que sa commande a été traitée.

Ce compte-rendu de fin de traitement n'est pas obligatoirement envoyé à l'opérateur VGA à la date où l'opération est effectivement réalisée

4.4.2 Délai de traitement des commandes - Pénalités

Le délai de traitement des commandes d'accès VGA est comptabilisé entre :

- la date d'envoi de l'accusé de réception, par France Télécom à l'opérateur VGA, indiquant la prise en compte d'une commande valide spécifiant la conformité de la commande au contrat d'interface
- et la date VGA décrite à l'article 4.4.1

Le délai maximal de traitement est de huit jours calendaires, avec un taux de défaillance par raccordement au maximum de 7,5 % .

Pour les autres commandes émises au titre de la présente offre, notamment en cas de difficultés exceptionnelles de raccordement, il n'existe pas de délai maximal de traitement.

Des pénalités sont applicables à l'encontre de France Télécom dans le cas où le délai du traitement réalisé par France Télécom est supérieur aux maxima prévus dans la présente offre VGA.

Le montant des pénalités est égal à un trentième du montant de l'abonnement par jour calendaire de retard dans le délai du traitement de la commande. Il est plafonné à deux mois d'abonnement VGA hors taxes.

Les conditions de mise en œuvre des pénalités seront précisées dans le contrat VGA.

4.4.3 Délai de rétractation / VGA abusives

Les conditions de mise en œuvre des pénalités seront précisées dans le contrat VGA.

5 SAV (Service Après Vente)

5.1 Périmètre d'intervention France Télécom/ opérateur

Le SAV des accès VGA est assuré par :

- L'opérateur VGA qui traite l'accueil des demandes de ses clients VGA
- Une structure France Télécom centralisée (SAV VGA) qui traite les dérangements sur les installations téléphoniques et les services sur demande de l'opérateur VGA

L'opérateur VGA est responsable du SAV des services fournis à ses clients VGA et ne transmet à France Télécom qu'après un diagnostic préalable les signalisations relevant de la partie du réseau incombant à France Télécom. Les outils permettant à l'opérateur d'effectuer un diagnostic préalable seront décrits dans le contrat VGA.

La prestation de SAV de l'offre VGA mise à la disposition des opérateurs VGA par France Télécom ne traite que des demandes d'intervention déposées par ceux-ci, et ne concerne que l'accès analogique entre le réseau France Télécom et le premier point de terminaison du local du client final.

La tarification des interventions de SAV de France Télécom est incluse dans la prestation de l'offre VGA. Seules les signalisations à tort sont facturées par France Télécom à l'opérateur VGA.

Il appartient à l'opérateur VGA de prendre les mesures de manière à assurer que le client final VGA contacte le service client de l'entité avec laquelle il dispose d'une relation contractuelle.

5.2 Outils mis à disposition des opérateurs

France Télécom met à la disposition des opérateurs ayant souscrit à l'offre VGA un outil de dépôt des signalisations SAV (WEBSAV)

Un outil de diagnostic sera mis à disposition.

5.3 Prestations réalisées par France Télécom

France Télécom met en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'accès au réseau.

Le SAV centralisé VGA, mis en place par France Télécom, assure les missions suivantes :

Pour les dysfonctionnements de l'accès VGA :

- Réception des signalisations effectuées par l'opérateur VGA
- Tests de l'accès au réseau permettant d'identifier la cause du dysfonctionnement
- Prise de contact avec le client final VGA en cas d'intervention chez lui
- Pilotage de l'intervention sur le réseau et/ou chez le client final VGA pour rétablir le service
- Compte rendu à l'opérateur VGA
- Facturation de l'opérateur VGA pour les interventions hors du cadre de l'offre VGA (voir paragraphe suivant)

Pour les dysfonctionnements des services VGA :

- Réception des signalisations effectuées par l'opérateur VGA
- Diagnostic, réactivation, configuration
- Compte rendu à l'opérateur VGA
- Facturation à l'opérateur VGA pour les interventions hors cadre de l'offre VGA (voir paragraphe suivant)

5.4 Qualité de service, pénalités

En cas d'interruption, France Télécom rétablit le raccordement au réseau dans les 48 heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par l'opérateur VGA du dérangement au Service Après-Vente VGA. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux services VGA définis au paragraphe 3.3.1.4.

En cas de non-respect du délai de rétablissement du raccordement au réseau, et sur demande de l'opérateur VGA, France Télécom verse à ce dernier une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux mois d'abonnement VGA hors taxes souscrits par l'opérateur VGA. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas exclusivement imputable à France Télécom ou en cas de force majeure telle que définie dans le contrat VGA.

Si l'opérateur a commandé un service optionnel de Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) pour l'accès VGA concerné, France Télécom rétablira l'accès au réseau dans le délai associé à ce service. Les conditions de mesure du délai de rétablissement pour les GTR sont fixées dans les contrats VGA.

En cas de non-respect du délai de rétablissement du service optionnel GTR, et sur demande de l'opérateur VGA, si le retard n'excède pas deux heures, France Télécom verse à ce dernier une indemnité forfaitaire égale au montant mensuel de l'abonnement VGA interrompu et à un mois d'abonnement au service GTR ; la pénalité est doublée si le retard dépasse deux heures.

Au cours d'une année calendaire, le montant des pénalités accordées au titre de la GTR est plafonné à l'équivalent de douze mois d'abonnement VGA et à douze mois d'abonnement au service GTR par accès VGA.

L'opérateur VGA s'engage, préalablement à la transmission d'une signalisation concernant l'accès VGA ou les services VGA, à vérifier que le défaut ou le dysfonctionnement signalé est bien imputable à la prestation de France Télécom

Les signalisations transmises à tort à France Télécom sont facturées par cette dernière à l'opérateur VGA qui a effectué ces signalisations.

Un protocole d'échange, défini dans les conventions entre l'opérateur et France Télécom, précise les cas où une signalisation est définie comme transmise à tort ainsi que le montant dû par Signalisation Transmise à Tort. Ce protocole est joint en annexe des contrats.

6 Facturation de l'opérateur VGA

L'opérateur VGA est facturé par France Télécom pour :

- L'offre VGA mise en oeuvre par accès et les services complémentaires que l'opérateur VGA a commandés (facturation à terme à échoir)
- Les actes de gestion assurés par France Télécom sur les commandes des opérateurs (facturation à terme échu)
- Les interventions du SAV réalisées à la demande de l'opérateur VGA et non comprises dans la prestation de l'offre VGA (facturation à terme échu)
- Les prestations fournies par France Télécom pour l'acheminement du trafic hors présélection, et pour lesquelles l'opérateur doit effectuer un reversement à France Télécom (facturation à terme échu)

6.1 Facturation des abonnements et des prestations à l'acte

6.1.1 Facturation des abonnements et des activations de service

L'opérateur VGA est facturé mensuellement pour :

- Les abonnements aux accès VGA et les services VGA qu'il a commandés,
- Les actes de gestion de la période réalisés par France Télécom

Des factures sont expédiées à l'opérateur VGA, l(es) annexe(s) étant sous forme électronique.

6.1.2 Facturation à l'acte

Les opérateurs sont facturés pour des actes de gestion non compris dans l'article ci-dessus, et effectués par France Télécom. Cette facturation comprend notamment les signalisations transmises à tort.

6.2 Facturation du trafic commuté acheminé dans le cadre de la VGA

La facturation à l'opérateur VGA de l'acheminement du trafic relevant de la présélection du transporteur est effectuées dans les conditions définies dans l'offre d'interconnexion de France Télécom. Il en est de même pour la facturation de l'acheminement des numéros non géographiques de l'opérateur VGA ou de ceux qu'il collecte pour le compte d'un tiers.

Les consommations réalisées par le client final VGA pour le trafic commuté ne relevant pas de la présélection définie dans le paragraphe 3.3.2.2, sont facturées par France Télécom à l'opérateur VGA dans le cadre de la présente offre. France Télécom facture alors l'opérateur VGA de ces consommations aux tarifs figurant dans le paragraphe 7.

Le trafic à destination des numéros gratuits est traité par France Télécom dans le cadre de l'offre d'interconnexion en vigueur au jour de la fourniture des prestations réalisées.

6.3 Facture émise par l'opérateur VGA

Au titre des prestations de facturation et recouvrement réalisées pour le compte de France Télécom dans le cadre de la présente offre, les opérateurs VGA émettent vers France Télécom une facture pour leurs prestations.

7 Tarifs

7.1 Frais de mise en service

Les frais de mise en service de l'accès analogique isolé sont différenciés selon que le client final est ou non titulaire d'un accès.

Dans les cas où le client final n'est pas titulaire d'un abonnement téléphonique commercialisé en direct ou revendu par France Télécom et si son installation n'en possède pas, les frais de mise en service de l'accès analogique isolé incluent la fourniture d'une (ou deux) prise(s) téléphonique(s) et de 30 mètres de câble maximum à partir du point de terminaison s'il existe ou, à défaut, du point d'entrée du câble réseau dans le local du client final. Les frais de mise en service de l'accès analogique isolé ne donnent pas droit au déplacement des prises existantes.

Cas standard

FRAIS DE MISE EN SERVICE PAR ACCES ANALOGIQUE ISOLE (hors activation de la préselection qui est tarifée selon les conditions tarifaires prévues dans l'offre d'interconnexion de France Télécom)			
	Prix en Euros HT		
	Client déjà titulaire d'un accès analogique attribué à son nom	Client non titulaire d'un accès analogique à son nom	Client titulaire d'un accès en dégroupage total
Circonscriptions tarifaires de France métropolitaine : Frais de mise en service : <ul style="list-style-type: none"> de l'accès analogique isolé : de la VGA 	Néant 12 €	46 € + 12 €	46 € + 12 €
Circonscriptions tarifaires de Guadeloupe (hors les îles du Nord), de Martinique et de la Réunion : Frais de mise en service : <ul style="list-style-type: none"> de l'accès analogique isolé : de la VGA 	Néant 12 €	46 € + 12 €	46 € + 12 €
Circonscriptions tarifaires de Guyane, et les îles du Nord de la Guadeloupe (Saint-Martin et Saint-Barthélémy) Frais de mise en service : <ul style="list-style-type: none"> de l'accès analogique isolé : de la VGA 	Néant 12 €	46 € + 12 €	46 € + 12 €

Cas particuliers

Raccordement établi selon une technique ou un parcours distincts de ceux usuellement utilisés par France Télécom (sur demande expresse de l'opérateur VGA ^o)	Sur devis
Difficultés exceptionnelles de construction de l'accès analogique	Sur devis

7.2 Abonnement mensuel

Abonnement mensuel par accès analogique isolé :	Prix en Euros HT	
	1 ^{er} avril 2006	1 ^{er} juillet 2007
Circonscriptions tarifaires de France métropolitaine	10,9 €	11,7 €
Circonscriptions tarifaires de Guadeloupe (hors les îles du Nord), de Martinique et de la Réunion :	10,9 €	11,7 €
Circonscriptions tarifaires de Guyane, et des îles du Nord de la Guadeloupe (Saint-Martin et Saint-Barthélemy)	10,9 €	11,7 €

7.3 Trafic émis par l'abonné VGA

	Prix en Euros HT
Numéros 087B	Tarif fixé ultérieurement
Numéros SRP France Télécom	Prix fixés au Catalogue des Prix de France Télécom (*)
Numéros 3BPQ faisant l'objet d'un contrat de détail de France Télécom et ne relevant pas des catégories SRP ou SCP	Prix fixés au Catalogue des Prix de France Télécom (*)
Numéros 118XYZ France Télécom ou Kiosque France Télécom, y compris les appels suite à mise en relation par ces services de renseignement	Prix fixés au Catalogue des Prix de France Télécom (*)
SCP France Télécom	Prix fixés au Catalogue des Prix de France Télécom (*)
SCP OP X	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
Internet bas débit France Télécom	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
Internet bas débit OP X	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
Numéros kiosque micro de France Télécom	Prix fixés au Catalogue des Prix de France Télécom (*)
Numéros Teletel de France Télécom	Prix fixés au Catalogue des Prix de France Télécom (*)
Activation mémo appel	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
Activation transfert d'appel	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
PCV national	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
PCV International	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
Télégramme par téléphone	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
Télégramme par minitel	Tarif de base du Catalogue des Prix de France Télécom(*)
Achat WHA	Montant de l'achat du client final VGA

(*)l'acheminement du trafic non visé par la présélection est facturé par France Télécom à l'opérateur sur la base du tarif de détail de France Télécom en vigueur au jour de la fourniture des prestations pour les consommations réalisées par les abonnés VGA. L'opérateur, au titre des prestations de facturation et recouvrement réalisée au bénéfice de France Télécom , émet une facture dite de "peines et soins".

7.4 Services associés (hors activation et trafic induit)

	Prix en Euros HT
3131	0 €
Auto Rappel	0 €
Mémo Appel	0 €
Secret appel/appel	0 €
PCV France (avec ou sans abonnement)	0 €
PCV International	0 €
Secret permanent	0 €
Conversation à 3	0 €
Transfert d'appel sur non réponse	0 €
Transfert d'appel sur occupation	0 €
Transfert d'appel sur occupation et sur non réponse	0 €
Transfert d'appel Inconditionnel national	0,75 €/mois
Transfert d'appel Inconditionnel international et DOM	0,75 €/mois
Signal d'appel	0,75 €/mois
Présentation du Nom	1,15 €/mois
Présentation du Numéro	0,75 €/mois
Sélection Modulable d'Appel	0 €
Sélection Permanente d'Appel Audiotel	0 €
Sélection Permanente d'Appel Télématique	0 €
Blocage d'Appels	1,91 €/mois
Annonce du nouveau numéro 2 mois	Frais forfaitaires : 3 €
Annonce du nouveau numéro 6 mois	Frais forfaitaires : 9 €
Annonce du nouveau numéro 12 mois	Frais forfaitaires : 18 €
Déménagement avec maintien du numéro : prix du service maintien du numéro : par numéro maintenu :	12,54 €
Télécomptage (Téletaxe) : prix d'abonnement par équipement :	0,76 €/mois
Télécomptage : installation d'équipement sur le commutateur de France Télécom : prix d'installation par équipement :	7,71 €
Changement de numéro (dénumérotation / renumérotation)	A l'acte : 7,73 €
GTR 48h	0 €
GTR 4h S1	17,53 €/mois
GTR 4h S2	7,62 €/mois
GTR 8h	tarif déterminé ultérieurement
Télégramme par téléphone	0 €
Télégramme par minitel	0 €
Service de Notification de Message	0 €

7.5 Activation des services associés

	Prix en Euros HT
Signal d'appel	0 €
Conversation à 3	0 €
Transfert d'appel (par appel transféré)	0,09 €
Mémo appel	0,47 €

7.6 Prestations complémentaires

	Prix en Euros HT
Commande erronée (non conforme au contrat d'interface)	41 €
Signalisation à tort en SAV	125,77 €

7.7 Pénalités à la charge de France Télécom

	Prix en Euros HT
Non respect des délais de traitement de commande VGA	1/30 ^{ème} de l'abonnement HT VGA par jour calendaire de retard dans le délai de traitement de la commande, plafonné à 2 mois d'abonnement HT VGA
Non respect de la GTR 48H	2 mois d'abonnement HT VGA
Non respect de la GTR 4H S1	1 mois d'abonnement HT VGA + 1 mois d'abonnement HT GTR
Non respect de la GTR 4H S2	1 mois d'abonnement HT VGA + 1 mois d'abonnement HT GTR
Non respect de la GTR 8H	tarif déterminé ultérieurement

8 Glossaire

Abonnement VGA : désigne la prestation de raccordement au réseau téléphonique souscrite par un opérateur VGA à des fins de commercialisation auprès d'un « client final VGA »

Accès analogique isolé : désigne la ligne téléphonique analogique isolée qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation d'installation (NDI)

Accès VGA : désigne l'accès analogique isolé qui bénéficie de l'offre VGA

Client final VGA : désigne un client abonné d'un opérateur de VGA ayant souscrit une offre de raccordement au réseau commuté auprès de cet opérateur

Contrat VGA : désigne le Contrat relatif à la VGA, passé entre France Télécom et l'opérateur VGA, qui précisera les modalités contractuelles, en particulier techniques et tarifaires, de mise en œuvre et de fourniture de l'offre.

Dénumérotation / Renumérotation : Suppression d'un NDI sur un accès VGA / Attribution d'un NDI sur un accès VGA

Difficultés exceptionnelles de construction

Définitions des cas relevant du régime des difficultés exceptionnelles de construction :

- 1 - Absence de local pour abriter le point de terminaison,
- 2 - Définition des contraintes géographiques particulières :
 - accès réglementé ou interdiction de passage;
 - site protégé (parcs naturels par exemple);
 - obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple);
 - configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple);
 - absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance;
 - site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.
- 3 - Définition des cas où la mise en œuvre des moyens spéciaux est nécessaire :
 - transport aérien(héliportage essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnel) ;
 - élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage-desserte de grottes ou de sous sol profonds (mines par exemple) ;
 - démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton ;
 - consolidation ou construction d'ouvrages

Ecrasement : désigne, sur un même accès, une offre qui prend la place et se substitue à une autre offre

Frontal Opérateur (FOP) : Interface informatique dont l'objet est de réceptionner et prendre en compte les commandes client fournies par des tiers.



Migration : accès analogique isolé actif supportant un contrat de raccordement au réseau, la résiliation du service pour l'opérateur cédant suivie de la mise en œuvre du service pour l'opérateur prenant.

NDI : numéro de désignation de l'Installation : Désigne le numéro de téléphone de l'accès VGA

Opérateur VGA : désigne toute personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, ayant souscrit à l'offre VGA.

Point de terminaison : le premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du client final VGA. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.

VGA (ou offre VGA) : L'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (VGA) permet aux opérateurs éligibles de commercialiser une offre de raccordement en mode analogique au réseau commuté de France Télécom et des services associés, en complément d'une offre d'acheminement de trafic bas débit.