

## annexe 5 – Contacts

### Accès aux Lignes FTTH de BFC Fibre

## Contenu

1	Contacts génériques .....	3
1.1	Contacts BFC Fibre.....	3
1.2	Contacts Opérateur Usager .....	3
2	Accès aux Points de Mutualisation .....	3
2.1	Contacts BFC Fibre.....	3
2.2	Contacts Opérateur Usager .....	4
3	Lien NRO-PM.....	4
3.1	Contacts BFC Fibre.....	4
4	Ligne FTTH.....	4
4.1	Contacts BFC Fibre.....	4
4.2	Contacts Opérateur Usager .....	6
5	Maintenance.....	6
5.1	Contacts BFC Fibre.....	6
5.2	Contacts Opérateur Usager .....	6
6	Facturation .....	7
6.1	Contacts BFC Fibre.....	7
6.2	Contacts Opérateur Usager .....	7

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

## 1 Contacts génériques

### 1.1 Contacts BFC Fibre

#### Rubrique 1 : Chef de projet opérationnel désigné par BFC Fibre

BFC Fibre 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 :

Localité :

Téléphone :

Télécopie :

Code SIRET :

Code APE :

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

L'Opérateur Usager s'engage à communiquer à BFC Fibre 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 BFC Fibre

#### Rubrique 4 : Interlocuteur commercial désigné par BFC Fibre pour la mise à disposition de PM

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

#### Rubrique 5 : Interlocuteur désigné par BFC Fibre pour la gestion des dysfonctionnements

E-mail : [infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr](mailto:infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr)

#### Rubrique 6 : Interlocuteur désigné par BFC Fibre pour le traitement des anomalies

E-mail : [infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr](mailto:infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr)

## 2.2 Contacts Opérateur Usager

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

E-mail :
----------

## 3 Lien NRO-PM

### 3.1 Contacts BFC Fibre

<b>Rubrique 8 : Interlocuteur commercial désigné par BFC Fibre pour la mise à disposition des liens NRO-PM</b>
--

Nom :	Plateforme ADV mutualisation FTTH
Fonction :	Administration des Ventes
Adresse :	13 quai Gailleton – BP 2216
Code postal :	69214 LYON Cedex 02
E-mail :	<a href="mailto:infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr">infrastructure.bfcf@bfcfibre.fr</a>
Objet du mail :	Mutualisation des Lignes FTTH au PM – Liens NRO-PM

## 4 Ligne FTTH

### 4.1 Contacts BFC Fibre

<b>Rubrique 9 : Interlocuteur commercial désigné par BFC Fibre pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH</b>
--

E-mail :	<a href="mailto:ftthvente.bfcf@bfcfibre.fr">ftthvente.bfcf@bfcfibre.fr</a>
Objet du mail :	Mutualisation des Lignes FTTH

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

Selon l'opérateur qui appelle :

Techniciens Free  
0969 36 3733

Techniciens SFR  
0969 369 737

Techniciens Bouygues  
0969 36 2947

Techniciens Orange  
0969 39 36 36

Techniciens Autres Opérateurs  
0969 369 688

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

<b>Rubrique 11 : adresse de réception des Signalements des manquements et des attestations par BFC Fibre</b>
--

E-mail :	<a href="mailto:ftthvente.bfcf@bfcfibre.fr">ftthvente.bfcf@bfcfibre.fr</a>
----------	--

Objet du mail :	« Signalement de manquement de l'Opérateur Commercial XXX ».
-----------------	--

<b>Rubrique 12 : « adresse de réception des demandes de pénalités relatives à la qualité de service sur les commandes de Lignes FTTH »</b>
--

E-mail :	<a href="mailto:arcep-sla-slg.bfcf@bfcfibre.fr">arcep-sla-slg.bfcf@bfcfibre.fr</a>
----------	--

## 4.2 Contacts Opérateur Usager

<b>Rubrique 13: Interlocuteur désigné par l'Opérateur Usager pour la mise à disposition d'une Ligne FTTH</b>
--

E-mail :	
----------	--

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

--

<b>Rubrique 14: adresse de réception des échanges liés aux signalements par l'Opérateur Usager</b>
--

E-mail :	
----------	--

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

--

## 5 Maintenance

### 5.1 Contacts BFC Fibre

<b>Rubrique 15 : Service Après Vente de BFC Fibre pour les Lignes FTTH</b>
--

Nom :	
-------	--

Fonction :	Guichet SAV
------------	-------------

E-mail :	<a href="mailto:ftthsav.bfcf@bfcfibre.fr">ftthsav.bfcf@bfcfibre.fr</a>
----------	--

<b>Rubrique 16 : Service Après -Vente de BFC Fibre pour les Liens NRO-PM</b>
--

Nom :	
-------	--

Fonction :	Guichet SAV
------------	-------------

E-mail :	Le SAV s'effectue via e .sav et le N° guichet est le 0800 002 768
----------	---

<b>Rubrique 17 : adresse de réception des notifications de dommage par BFC Fibre</b>
--

E-mail :	<a href="mailto:ftthsav.abfcf@bfcfibre.fr">ftthsav.abfcf@bfcfibre.fr</a>
----------	--

### 5.2 Contacts Opérateur Usager

<b>Rubrique 18 : adresse de réception des notifications de travaux programmés par l'Opérateur Usager</b>
--

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

## 6 Facturation

### 6.1 Contacts BFC Fibre

Rubrique 19 : adresse de réception des paiements de BFC Fibre

adresse indiquée sur la facture

Rubrique 20 : adresse d'envoi des factures adressées à BFC Fibre

BFC Fibre, 7, rue Joliet, 21 000 DIJON

### 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