



Catalogue des Prestations associées à l'offre de services FTTH

Tarifs au 19 décembre 2024

Sommaire

Préambule	1
I. Tableau de synthèse des frais	2
II. Tableau de synthèse des prix et majorations hors heures et jours ouvrés	4
III. Fournitures	5
IV. Fiches de prestations	6



Préambule

Objectif

Ce catalogue constitue l'offre d'ENES en sa qualité d'opérateur commercial - dénommée dans le présent document « OC » ou « ENES » - en matière de prestations associées à l'offre de services.

Ces prestations sont proposées aux clients ayant souscrit un contrat de service FTTH, conformément aux conditions générales de ventes.

Les précisions relatives à la réalisation des prestations sont apportées dans les fiches descriptives du présent catalogue. Par ailleurs, certaines demandes font l'objet d'une facturation de frais, ces derniers sont définis dans les tableaux des frais.

Le contenu du catalogue est modifié en tant que de besoin, notamment pour s'adapter aux évolutions réglementaires et techniques.

Le catalogue en vigueur est celui publié sur le site internet de l'Opérateur Commercial :

<https://www.enes.fr>

Réalisation des prestations

La prestation est considérée comme réalisée lorsque l'ensemble des actes décrits dans les fiches détaillées au chapitre IV ont été effectués.

Les prestations sont réalisées aux heures et jours ouvrés (lundi au vendredi hors jours fériés et chômés). Les heures ouvrées au titre de la mise en œuvre des prestations sont définies sur les plages 7h30-12h et 13h-16h du lundi au jeudi et 7h30-12h30 le vendredi.

Sur demande du client, les prestations peuvent être effectuées en dehors des heures et jours définis précédemment sous réserve d'acceptation préalable d'ENES. Ces prestations seront majorées selon les conditions définies ci-après.

Les délais de réalisation sont des délais standards qui courent à compter de la réception de la demande recevable par ENES. Sur demande du client des délais de réalisation « express » à des tarifs majorés peuvent être accordés en fonction des disponibilités des techniciens.

Lorsqu'une prestation n'a pas pu être effectuée du fait du client (rendez-vous manqué, impossibilité d'accès ou technique, environnement de travail inapproprié, opposition), un forfait de déplacement est appliqué.

En cas d'annulation tardive d'une demande de prestation, c'est à dire moins de 2 jours ouvrés avant la date programmée, des frais de dédit sont facturés.

La facturation des prestations chiffrées présentées dans le catalogue est intégrée à la facturation mensuelle.

Les prestations sur devis font l'objet d'une facturation distincte.

Prestations réalisées en dehors des heures et jours ouvrés

À titre exceptionnel et dérogatoire ou en cas de situation d'urgence, la réalisation de certaines prestations en dehors des heures et jours ouvrés peut être demandée à l'Opérateur Commercial. Des majorations reflétant les surcoûts moyens de main d'œuvre sont alors appliquées. Les prix des prestations incluant ces majorations sont mentionnés dans le tableau de synthèse des prix et des majorations hors heures et jours ouvrés. L'accord effectif de la réalisation des prestations en dehors des heures et jours ouvrés est à la seule appréciation de l'Opérateur Commercial et ne peut être exigée par le demandeur.

Dans ce cas, la référence aux délais indiqués dans les fiches descriptives de prestations est caduque.

En cas de prestation sur devis, le surcoût lié à une éventuelle réalisation hors heures et jours ouvrés est directement intégré dans le devis.

I. Tableau de synthèse des frais

Main d'œuvre

Désignation de la nature de la prestation	Prestations concernées	Prix facturé € HT	Prix facturé € TTC
Heure de main d'œuvre	Tout type de prestations hors prestations catalogue	65,83	79,00
Forfait déplacement	Tout type de prestations sauf fiches 001 et 002	32,92	39,50
Accompagnement	Conseil technique après installation	Taux horaire	
Supplément agent assermenté	Tout type de prestations appliqué en cas de fraude en vue de l'établissement d'un procès-verbal	397,08	476,50

Coefficients de Majoration

Type de jour	Horaire	Majoration
Jours ouvrables	Du lundi au jeudi de 7h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 Le vendredi de 7h30 à 12h30	0%
Jours ouvrables	Du lundi au jeudi de 6h00 à 7h30, de 12h00 à 13h00 et de 16h00 à 20h00 Le vendredi de 6h00 à 7h30 et de 12h30 à 20h00	50%
Jours ouvrables	Du lundi au vendredi de 20h00 à 6h00	100%
Jours ouvrés	Le samedi et les jours ouvrés de 6h00 à 20h00	50%
Jours ouvrés	Le samedi et les jours ouvrés de 20h00 à 6h00	100%
Dimanche et Jours fériés	De 6h00 à 20h00	75%
Dimanche et Jours fériés	De 20h00 à 6h00	125%

Frais

Désignation de la nature de la prestation	Prestations concernées	Prix facturé € HT	Prix facturé € TTC
Supplément Intervention express	Tout type de prestations	65,83	79,00
Frais de dédit	Tout type de prestations	15,75	18,90
Déplacement en vain	Tout type de prestations	32,92	39,50
Duplicata de document simple	Frais applicable pour l'envoi d'un document interne de moins de 12 mois	12,75	15,30
Frais de coupure pour impayés	Frais applicable en cas d'intervention d'un agent pour suspendre la fourniture des services en raison de factures impayées	49,17	59,00
Frais changement d'offre	Frais applicable en cas de changement d'offre plus de 2 fois dans l'année	32,92	39,50
Frais changement de numéro de téléphone	Frais applicable en cas de demande du client d'attribution d'un nouveau numéro de téléphone	32,92	39,50



II. Tableau de synthèse des prix

Fiche N°.	Désignation de la nature de la prestation	Prix facturé € HT	Prix facturé € TTC
001	Frais de mise en service	40,83	49,00
002	Remise en service d'une prise terminale optique	115,42	138,50
003	Remise en service du raccordement optique	Sur devis	
004	Soudure d'une prise terminale optique	65,83	79,00
005	Réglage des chaînes d'un téléviseur	32,92	39,50
006	Configuration d'un appareil connecté (filaire ou WIFI)	32,92	39,50
007	Paramétrage de boîtes mail ENES	32,92	39,50
008	Paramétrage complexe d'une box	65,83	79,00
009	Modification de la répartition coaxiale interne	65,83	79,00
010	Déplacement d'une PTO sans percement	65,83	79,00
011	Déplacement d'une PTO avec percement	Sur devis	
012	Frais de résiliation	49,17	59,00

**Nos tarifs de prestations sont
frais de déplacement inclus !**

III. Fournitures

Équipements	Prix facturé € HT	Prix facturé € TTC
Box internet	145,83	175,00
Convertisseur optique (service TV seule)	62,50	75,00
Décodeur Siligence	104,17	125,00
VBox TV	104,17	125,00
Alimentations	25,83	31,00
Télécommande	9,46	11,35
Carte fille	7,25	8,70
Câble RJ45 catégorie 6 (2 mètres)	8,33	10,00
Câble HDMI (1,50 m)	20,83	25,00
Câble antenne au mètre linéaire	1,25	1,50
Jarretière 2 mètres	8,33	10,00
Jarretière 5 mètres	12,50	15,00
Jarretière 10 mètres	20,83	25,00



IV. Fiches de Présentation

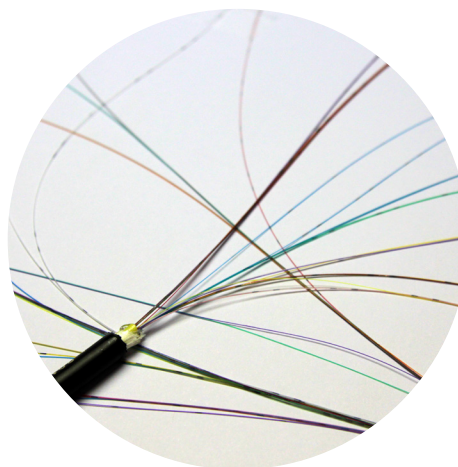
FRAIS DE MISE EN SERVICE

Réf. 001

Description :

La prestation consiste en :

- La saisie du dossier administratif.
- La pré-visite technique si besoin.
- Le raccordement ou la reconnexion.
- Le raccordement d'un téléviseur (ou réseau coaxial interne) installé à proximité de l'ONT.
- Le réglage d'un téléviseur.
- L'installation et le paramétrage de la box.
- Le déplacement du technicien.



Délai moyen de réalisation :
15 jours ouvrés.

Prix :
Voir page 4.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

La box est connectée au réseau et que l'ensemble des services souscrits sont actifs.

Clauses restrictives :

- Inéligibilité de l'adresse concernée.
- Raccordement impossible en raison de l'absence ou la dégradation des infrastructures nécessaires en domaine public
- Insalubrité et inaccessibilité des lieux.

REMISE EN ÉTAT D'UNE PRISE TERMINALE OPTIQUE

Réf. 002

Description :

La prestation consiste en la remise en état initial de la prise terminale optique à la suite d'une dégradation.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- La Prise Terminale Optique (PTO) est fonctionnelle.
- La jarretière optique est en place.
- La box est activée
- Les contrôles (mesure de la puissance optique et réflectométrie) ont été réalisés.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- L'infrastructure soit disponible et n'ait pas été endommagée.
- La box n'ait pas été endommagée (auquel cas il faudra prévoir son remplacement).

Délai moyen de réalisation :
Standard :
5 jours ouvrés.
Express :
2 jours ouvrés.

Prix :
Voir page 4.

Version express :
frais appliqués en sus du prix de la version standard conformément au tableau des frais.

REMISE EN SERVICE DU RACCORDEMENT OPTIQUE

Réf. 003

Description :

La prestation consiste en la remise en état initial de l'installation de fibre optique du client à la suite d'une dégradation ou d'un sinistre.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- La Prise Terminale Optique (PTO) est fonctionnelle.
- La jarretière optique est en place.
- La box est activée
- Les contrôles (mesure de la puissance optique et réflectométrie) ont été réalisés.

Clauses restrictives :

Néant.



Délai moyen de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés.

Express :

2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :
frais appliqués en sus
du prix de la version
standard conformément
au tableau des frais.

SOUDURE D'UNE PRISE TERMINALE OPTIQUE

Réf. 004

Description :

La prestation consiste en la mise en œuvre de deux soudures dans la PTO.

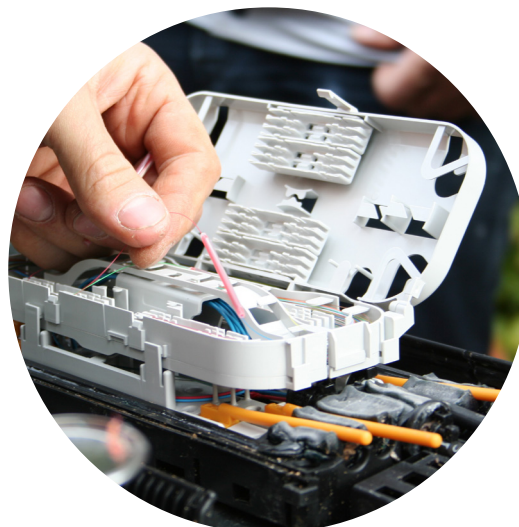
La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- Les soudures de la PTO sont achevées.
- Les contrôles (mesure de la puissance optique et réflectométrie si nécessaire) sont effectués.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- La longueur du câble est suffisante pour réaliser la soudure.
- La PTO ne nécessite pas son remplacement.



Délai moyen de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés.

Express :

2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :
frais appliqués en sus
du prix de la version
standard conformément
au tableau des frais.

Description :

La prestation consiste au réglage des chaînes d'un téléviseur.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

Toutes les chaînes du plan de service en vigueur apparaissent sur le téléviseur.



Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- Les branchements soient opérationnels.
- Le téléviseur soit compatible avec le réseau.
- La numérotation reste celle d'un réglage automatique.

Délai moyen de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés.

Express :

2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :

frais appliqués en sus du prix de la version standard conformément au tableau des frais.

CONFIGURATION D'UN APPAREIL CONNECTÉ (filaire ou wifi)

Description :

La prestation consiste en la configuration d'un appareil connecté (PC, tablette, smartphone,...).

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

L'appareil réussit à établir une connexion à internet.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- L'infrastructure soit disponible et n'ait pas été endommagée.
- La box n'ait pas été endommagée (auquel cas il faudra prévoir son remplacement).
- Le matériel soit compatible avec le réseau et fonctionnel.



Délai moyen

de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés.

Express :

2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :

frais appliqués en sus du prix de la version standard conformément au tableau des frais.

Description :

La prestation consiste au paramétrage des boîtes mail ENES sur l'ordinateur et/ou tablette du client.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

Les mails sont réceptionnés sur l'équipement choisi.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- L'équipement soit fonctionnel.
- Un gestionnaire de boîtes mail courant (outlook ou équivalent) soit préalablement installé.

Délai moyen

de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés

Express :

2 jours ouvrés

Prix :

Voir page 4.



PARAMÉTRAGE COMPLEXE D'UNE BOX

Description :

La prestation consiste en la connexion à l'interface d'administration et la modification des paramètres d'origine de la box en fonction des besoins exprimés par le client : changement des clés wifi, changement de canal wifi, ouverture et filtrage de ports, passage en bridge, DYN DNS, restauration des paramètres d'usine.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

Les équipements souhaités sont connectés.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- Le réseau interne soit standard.
- Les équipements internes soient bien configurés.
- Toutes les informations soient disponibles (IP/mac locales, ports à rediriger, adresse dynDNS).
- Le nombre de règles NAT soit inférieur à 6.

Délai moyen

de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés.

Express :

2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :

frais appliqués en sus du prix de la version standard conformément au tableau des frais.



Description :

La prestation consiste à effectuer des modifications sur la répartition interne existante du client.

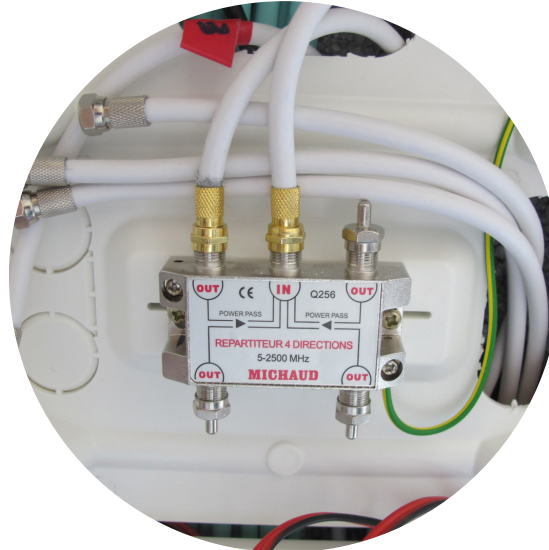
La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

Les différents téléviseurs affichent les chaînes.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- Les téléviseurs soient compatibles (en cas de réglage).
- Il n'y ait pas de percement à réaliser.
- Il n'y ait pas de goulotte à poser.
- Il n'y ait pas de fourniture de matériel complémentaire.



Délai moyen de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés.

Express :

2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :

frais appliqués en sus du prix de la version standard conformément au tableau des frais.

Description :

La prestation consiste à effectuer le déplacement de la PTO, dans la limite de 10 m de fibre optique. Au-delà, facturation du ml supplémentaire.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- La PTO est à l'emplacement souhaité.
- La PTO est fonctionnelle.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- Il n'y ait pas de percement à réaliser.
- Il n'y ait pas de goulotte à poser.
- La PTO n'ait pas été endommagée (auquel cas, il faudra prévoir son remplacement).
- La jarretière soit assez longue (une jarretière de longueur adéquate sera facturée en supplément le cas échéant).



Délai moyen de réalisation :

Standard :

5 jours ouvrés.

Express :

2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :

frais appliqués en sus du prix de la version standard conformément au tableau des frais.

DÉPLACEMENT DE LA PRISE TERMINALE OPTIQUE (PTO) AVEC PERCEMENT (2 MAXIMUM) Réf. 011

Description :

La prestation consiste à effectuer le déplacement de la PTO du client dans la limite de 2 percements et de 10 m de fibre optique. Au-delà, facturation du ml supplémentaire.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- La PTO est à l'emplacement souhaité.
- La PTO est fonctionnelle.

Clauses restrictives :

La prestation est réalisée sous réserve que :

- La PTO n'ait pas été endommagée (auquel cas, il faudra prévoir son remplacement).
- La jarretière soit assez longue (une jarretière de longueur adéquate sera facturée en supplément le cas échéant).

Délai moyen de réalisation :

Standard :
5 jours ouvrés.
Express :
2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.

Version express :
frais appliqués en sus du prix de la version standard conformément au tableau des frais.

FRAIS DE RÉSILIATION

Réf. 012

Description :

La prestation consiste à effectuer la clôture des dossiers techniques et administratifs.

La prestation est considérée comme réalisée lorsque :

- Les dossiers techniques et administratifs sont clôturés.
- L'ensemble du matériel appartenant à Énes a été restitué.

Clauses restrictives :

Néant.

Délai moyen de réalisation :

Standard :
5 jours ouvrés.
Express :
2 jours ouvrés.

Prix :

Voir page 4.



