

PROTOCOLE D'ACCORD

Entre

OUTREMER TELECOM SAS au capital de 4.281.210,30 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort de France sous le numéro 383 678 760, prise en son établissement de la Réunion sis 12, rue Henri Cornu, Technopole de la Réunion, BP 150 97492 Sainte Clotilde Cedex représentée par Monsieur Jean-Michel HEGESIPPE, agissant en qualité de Président ici représentée par délégation par
Moustafa Hassanaly, Directeur Régional
Claire RICHER, Directrice Marketing et Communication
Patrick JOSSET, Directeur du développement

Ci-après dénommée « Outremer Telecom ou Only »

Et

L'organisation générale de défense des consommateurs de la Réunion, ORGECO
36 PAE de la Mare, ilot 6 , 97438 Ste Marie
représentée par son Président Noor Olivier BASSAND

Le collectif des internautes, Double Colère
En cours de déclaration, double.colere@gmail.com
Représentée par Arnaud ROBERT

Ci après dénomé « le collectif »

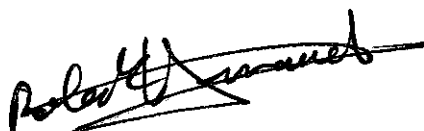
Rappel du contexte :

L'ORGECO et le collectif se sont faits les porte parole de clients Wimax XTS mécontents et sans réponse à leurs interrogations légitimes. Des revendications se sont exprimées sous la forme de manifestations publiques.

Les parties se sont rapprochées, à l'initiative de Only, afin de mettre en place les voies et moyens d'une collaboration optimum au bénéfice des consommateurs Réunionnais.

Le 1er août 2007 Only a racheté à la barre du Tribunal, dans le cadre de la liquidation judiciaire d'XTS, l'activité WIMAX de cette dernière sur la Martinique, la Guadeloupe et la Réunion tandis que la société PROXIMANIA rachetait le reste des actifs liés à la Téléphonie fixe.

Only a repris les participations d'XTS dans les deux sociétés WLL (WLL Antilles Guyane et WLL Réunion) portant les licences WIMAX (Antilles et Réunion).



Suite à ce rachat, Only a repris le réseau Wimax d'XTS en l'état, sans inventaire préalable de la situation réelle et a dû faire face à des contraintes opérationnelles :

- L'absence de maintenance et d'entretien du réseau depuis certainement plusieurs mois ;
- Le départ de salariés XTS devant assurer la hot line ;
- L'imbrication complexe des infrastructures avec le co-repreneur;
- Les coupures de contrats tiers par l'administrateur judiciaire en charge de la liquidation dossier XTS.

I- Only s'engage sur les points suivants :

1) Respecter des conditions générales de vente de XTS

Only reprend les contrats WIMAX en cours conclus par XTS Telecom dans les mêmes termes et conditions, et Only respectera les obligations qui lui incombent en sa qualité d'opérateur et fournisseur d'accès Internet telles qu'elles résultent des dispositions desdits contrats..

Les clients Wimax et les contrats afférents sont intégralement repris, en ce compris les conditions générales de vente (CGV).

2) Assurer la continuité de service

Only s'engage à assurer dans les meilleures conditions possibles et dans la limite de ce qui est du domaine de son contrôle, la continuité de service durant la période d'intégration. Ceci dans les conditions techniques offertes par la reprise du réseau et sous réserve du respect par les clients, ici représentés par l'Orgeco et le collectif des internautes, des engagements contractuels qui pèsent sur eux au titre de ces mêmes dispositions.

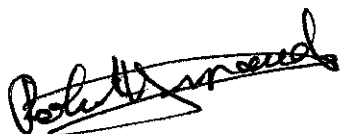
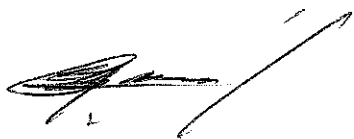
3) Maintenir l'offre wimax pour les anciens clients wimax XTS

Only s'engage à maintenir l'offre wimax actuelle uniquement aux anciens clients wimax XTS, dans le cadre du respect des conditions générales de vente d'XTS.

II- Only s'engage à mettre en place les solutions suivantes :

1) Améliorer la maintenance du réseau

Les équipes techniques d'Only ont repris la maintenance des infrastructures du réseau Wimax XTS, et de ce fait, la maintenance du réseau sera améliorée.



2) Mettre en place une Hot line technique dédiée

Only met en place une cellule d'appels spécialement dédiée aux clients wimax pour traiter les problèmes techniques : **0811 525 526**, sous un délai maximum de 1 mois.

Une campagne d'appels sera faite sur les clients ayant déclaré un incident pour le suivi du rétablissement du service.

3) Améliorer le traitement des réclamations

Chaque contestation de client sera traitée de façon individuelle par une cellule dédiée aux clients wimax, au sein du service client Only **1020**, numéro Gratuit, sous un délai maximum de 1 mois.

4) Rétablir le contrat initial de transport internet

L'ancien contrat XTS, résilié par l'administrateur judiciaire est en cours de réactivation par Only. Ceci permettra d'offrir le même débit qu'auparavant, dans les délais les plus brefs ; Ces délais étant liés essentiellement à des process administratifs.

5) Effectuer la migration des clients XTS sur les plateformes Only

Ce travail de migration, extrêmement délicat, dépendant aussi des contraintes du co-repreneur, va nécessiter plusieurs semaines pour ne pas perturber les services fournis aux clients des 2 sociétés.

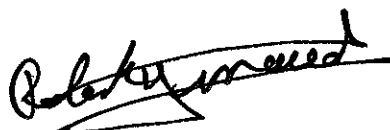
III – Only étudie le point suivant :

Les conditions de résiliation anticipée avec notamment les conditions de remboursement de la caution et la possibilité de rachat de matériel

IV – L'ORGECO et le Collectif s'obligent au respect des engagements suivants :

En contrepartie de ce qui précède, l'ORGECO et le Collectif déclarent :

- ne plus avoir aucun chef de grief quelconque à faire valoir contre Only du fait de la conclusion du présent Protocole et sous condition de son exécution intégrale ;
- renoncer à toute instance, action, poursuite contre Only,
- s'interdire toute communication, déclaration publique ayant pour objet ou effet de nuire aux intérêts de Only.

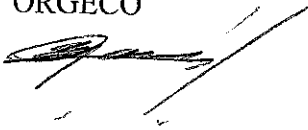


Le présent protocole est soumis pour son interprétation et son exécution à la loi française.

Fait en trois exemplaires originaux

à Saint Denis le 8 novembre 2007

ORGECO



Le collectif



ONLY

