

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014
KPI 24 mois

PROCESSUS DE COMMANDE		
Nombre de commandes reçues		nombre
Nombre de commandes acceptées		nombre
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative		nombre
Taux de réussite		%
Taux de commande rejetées		%
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *		%
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *		%
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *		%
FOURNITURE DE SERVICE ****		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue		nombre
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre		jours
Délai moyen de fourniture du raccordement initial		jours
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées		jours
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées		jours
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		nombre
Taux de réalisation **		%
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA		%
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès		%
Taux de pannes signalées par opérateurs		%
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre		%
Délai de réparation en cas de défaillance		heures
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		jours
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		%
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA		%
Délai moyen de résolution		jours
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%
Taux de commandes de migration		%

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JANVIER 2020						FEVRIER 2020						MARS 2020						AVRIL 2020			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	2618,00	0,00	47,00	n/a	830,00	n/a	2600,00	0,00	61,00	n/a	715,00	n/a	2384,00	0,00	50,00	n/a	526,00	n/a	1743,00	0,00	39,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	2585,00	0,00	44,00	n/a	729,00	n/a	2406,00	0,00	51,00	n/a	609,00	n/a	2308,00	0,00	40,00	n/a	505,00	n/a	1629,00	0,00	31,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	131,00	0,00	3,00	n/a	101,00	n/a	156,00	0,00	10,00	n/a	99,00	n/a	135,00	0,00	10,00	n/a	31,00	n/a	91,00	0,00	7,00	n/a	
Taux de réussite	%	98,74%		93,62%	n/a	87,83%	n/a	92,54%		83,61%	n/a	85,17%	n/a	96,81%		80,00%	n/a	96,01%	n/a	93,46%		79,49%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	5,00%		6,38%		12,17%		6,00%		16,39%		13,85%		5,66%		20,00%		5,89%		5,22%		17,95%		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.09	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.009	n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.06	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.006	n/a	MR.006		MR.05	n/a	MR.006	n/a	MR.020		MR.006	n/a	MR.002	n/a	MR.020		MR.05	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	55,73%		66,67%		72,28%		57,05%		70,00%		56,57%		60,00%		50,00%		51,61%		53,85%		57,14%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	16,79%		33,33%		25,74%		13,46%		20,00%		24,24%		15,56%		20,00%		29,03%		19,78%		28,57%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,87%				0,99%		8,97%		10,00%		7,07%		14,81%		10,00%		6,45%		13,19%		14,29%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2731,00	n/a	70,00	n/a	840,00	n/a	2077,00	n/a	81,00	n/a	578,00	n/a	2245,00	n/a	50,00	n/a	548,00	n/a	1523,00	n/a	45,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	5,42	n/a	4,03	n/a	n/a	n/a	3,40	n/a	2,89	n/a	n/a	n/a	3,19	n/a	3,18	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	3,24	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,69	n/a	11,09	n/a	2,71	n/a	9,24	n/a	10,89	n/a	1,17	n/a	7,91	n/a	9,61	n/a	1,43	n/a	8,68	n/a	11,08	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	9,11	n/a	10,49	n/a	n/a	n/a	7,74	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a	6,39	n/a	8,90	n/a	n/a	n/a	6,99	n/a	9,17	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	5,37	n/a	7,01	n/a	n/a	n/a	4,42	n/a	7,41	n/a	n/a	n/a	3,53	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	4,11	n/a	6,00	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2350,00	n/a	29,00	n/a	n/a	n/a	2452,00	n/a	59,00	n/a	n/a	n/a	2790,00	n/a	45,00	n/a	n/a	n/a	1714,00	n/a	39,00	n/a	
Taux de réalisation **	%	86,05%	n/a	41,43%	n/a	n/a	n/a	118,05%	n/a	72,84%	n/a	n/a	n/a	124,28%	n/a	90,00%	n/a	n/a	n/a	112,54%	n/a	86,67%	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	86,05%		41,43%				118,05%		72,84%				124,28%		90,00%				112,54%		86,67%		
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,34%	0,67%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,34%	0,67%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	43,97%	16,67%	42,86%	n/a	46,94%	n/a	42,78%	0,00%	52,78%	n/a	60,78%	n/a	40,27%	0,00%	47,62%	n/a	64,15%	n/a	35,27%	0,00%	26,32%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	46,70	160,93	41,61	n/a	24,59	n/a	44,83	4,45	43,83	n/a	46,51	n/a	51,02	12,00	54,69	n/a	106,89	n/a	32,42	78,00	51,68	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,36	6,71	1,36	n/a	0,81	n/a	1,40	0,19	1,72	n/a	1,54	n/a	1,37	0,49	2,38	n/a	2,30	n/a	1,09	3,24	1,87	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	73,29%	66,67%	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	100,00%	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	100,00%	83,33%	n/a	66,04%	n/a	79,36%	0,00%	68,42%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	73,29%	n/a	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	n/a	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	n/a	83,33%	n/a	66,04%	n/a	79,36%	n/a	68,42%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	1,95	6,71	1,74	n/a	1,02	n/a	1,87	0,19	1,83	n/a	1,94	n/a	2,13	0,49	2,28	n/a	4,45	n/a	1,35	3,24	2,15	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	73,29%	n/a	78,57%	n/a			72,21%	n/a	58,33%	n/a			76,90%	n/a	83,33%	n/a			79,36%	n/a	68,42%	n/a	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	22,55%	n/a	0,00%	n/a	0,96%	n/a	21,45%	n/a	0,00%	n/a	1,64%	n/a	23,40%	n/a	0,00%	n/a	0,79%	n/a	29,96%	n/a	0,00%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			MAI 2020								JUIN 2020						JUILLET 2020						LUXDSL/ADSL/ATH/VC
			FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VC
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Nombre de commandes reçues	nombre	541,00	n/a	2227,00	0,00	49,00	n/a	884,00	n/a	2867,00	0,00	40,00	n/a	911,00	n/a	3169,00	0,00	49,00	n/a	744,00	n/a	2640,00	
Nombre de commandes acceptées	nombre	508,00	n/a	2062,00	0,00	43,00	n/a	829,00	n/a	2591,00	0,00	35,00	n/a	842,00	n/a	3049,00	0,00	46,00	n/a	701,00	n/a	2289,00	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	32,00	n/a	122,00	0,00	6,00	n/a	54,00	n/a	177,00	0,00	4,00	n/a	69,00	n/a	174,00	0,00	3,00	n/a	41,00	n/a	161,00	
Taux de réussite	%	93,90%	n/a	92,59%		87,76%	n/a	93,78%	n/a	90,37%		87,50%	n/a	92,43%	n/a	96,21%		93,88%	n/a	94,22%	n/a	86,70%	
Taux de commande rejetées	%	5,91%	n/a	5,48%		12,24%	n/a	6,11%	n/a	6,17%		10,00%	n/a	7,57%	n/a	5,49%		6,12%	n/a	5,51%	n/a	6,10%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.010	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.004	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.003	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	50,00%		64,75%		66,67%		79,63%		76,27%		75,00%		79,71%		75,29%		66,67%		34,15%		71,43%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	43,75%		14,75%		33,33%		11,11%		12,43%		25,00%		7,25%		6,90%		33,33%		34,15%		16,15%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	3,13%		10,66%				5,56%		4,52%				4,35%		6,90%				21,95%		6,21%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	480,00	n/a	1837,00	n/a	46,00	n/a	777,00	n/a	2308,00	n/a	66,00	n/a	844,00	n/a	2467,00	n/a	54,00	n/a	759,00	n/a	2143,00	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	3,57	n/a	3,16	n/a	n/a	n/a	3,15	n/a	2,98	n/a	n/a	n/a	6,14	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a	7,40	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	0,92	n/a	8,99	n/a	12,81	n/a	1,73	n/a	8,95	n/a	12,06	n/a	1,91	n/a	11,27	n/a	12,72	n/a	1,45	n/a	11,41	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	7,49	n/a	11,70	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	10,76	n/a	n/a	n/a	9,42	n/a	11,86	n/a	n/a	n/a	10,00	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	4,42	n/a	6,09	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	6,22	n/a	7,74	n/a	n/a	n/a	7,25	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2286,00	n/a	41,00	n/a	n/a	n/a	2637,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a	2752,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2227,00	
Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	124,44%	n/a	89,13%	n/a	n/a	n/a	114,25%	n/a	59,09%	n/a	n/a	n/a	111,55%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	103,92%	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%			124,44%		89,13%				114,25%		59,09%				111,55%		64,81%				103,92%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	63,64%	n/a	38,64%	66,67%	45,00%	n/a	55,00%	n/a	42,06%	54,55%	65,22%	n/a	50,00%	n/a	40,91%	26,67%	43,24%	n/a	49,09%	n/a	40,49%	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	45,64	n/a	40,20	24,67	24,15	n/a	35,15	n/a	40,70	30,91	52,43	n/a	37,38	n/a	39,73	16,27	39,32	n/a	66,33	n/a	37,13	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,72	n/a	1,30	1,03	0,90	n/a	1,35	n/a	1,36	1,28	1,62	n/a	1,33	n/a	1,22	0,67	1,42	n/a	2,14	n/a	1,27	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,67%	n/a	75,08%	100,00%	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	81,82%	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	93,33%	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,67%	n/a	75,08%	n/a	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	n/a	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	n/a	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	
Délai moyen de résolution	jours	1,90	n/a	1,68	1,03	1,01	n/a	1,47	n/a	1,70	1,28	2,19	n/a	1,56	n/a	1,66	0,67	1,64	n/a	2,76	n/a	1,55	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			75,08%	n/a	90,00%	n/a			70,72%	n/a	69,57%	n/a			78,65%	n/a	72,97%	n/a			75,30%	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Taux de commandes de migration	%	0,79%	n/a	23,86%	n/a	0,00%	n/a	1,09%	n/a	27,94%	n/a	0,00%	n/a	1,19%	n/a	24,66%	n/a	0,00%	n/a	0,86%	n/a	20,53%	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AOÛT 2020					SEPTEMBRE 2020					OCTOBRE 2020					NOVEMBRE 2020						
			SL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de commandes reçues	nombre	0,00	47,00	n/a	733,00	n/a	3076,00	0,00	64,00	n/a	874,00	n/a	3790,00	0,00	51,00	n/a	884,00	n/a	3509,00	0,00	36,00	n/a	1053,00	n/a
Nombre de commandes acceptées	nombre	0,00	42,00	n/a	689,00	n/a	3042,00	0,00	37,00	n/a	842,00	n/a	3526,00	0,00	49,00	n/a	803,00	n/a	3283,00	0,00	33,00	n/a	962,00	n/a
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	4,00	n/a	40,00	n/a	138,00	0,00	24,00	n/a	34,00	n/a	229,00	0,00	1,00	n/a	77,00	n/a	181,00	0,00	1,00	n/a	90,00	n/a
Taux de réussite	%		89,36%	n/a	94,00%	n/a	98,89%		57,81%	n/a	96,34%	n/a	93,03%		96,08%	n/a	90,84%	n/a	93,56%		91,67%	n/a	91,36%	n/a
Taux de commande rejetées	%		8,51%		5,46%		4,49%		37,50%		3,89%		6,04%		1,96%		8,71%		5,16%		2,78%		8,55%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		M.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.30	n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.02	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		25,00%		62,50%		64,49%		20,83%		73,53%		67,69%		100,00%		57,14%		67,40%		100,00%		63,33%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		25,00%		20,00%		18,84%		16,67%		14,71%		13,54%				20,78%		16,57%				21,11%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		25,00%		17,50%		5,80%		16,67%		11,76%		12,23%				18,18%		9,94%				10,00%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	47,00	n/a	635,00	n/a	2599,00	n/a	74,00	n/a	835,00	n/a	2917,00	n/a	55,00	n/a	844,00	n/a	2685,00	n/a	50,00	n/a	877,00	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	3,20	n/a	n/a	n/a	6,88	n/a	2,99	n/a	n/a	n/a	7,92	n/a	4,01	n/a	n/a	n/a	11,16	n/a	5,69	n/a	n/a	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	13,27	n/a	1,46	n/a	10,41	n/a	9,61	n/a	1,65	n/a	11,80	n/a	12,37	n/a	4,97	n/a	14,65	n/a	13,72	n/a	1,66	n/a
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	12,31	n/a	n/a	n/a	9,05	n/a	9,12	n/a	n/a	n/a	10,28	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	13,02	n/a	13,11	n/a	n/a	n/a
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	7,21	n/a	n/a	n/a	6,75	n/a	5,89	n/a	n/a	n/a	7,44	n/a	7,77	n/a	n/a	n/a	10,10	n/a	9,93	n/a	n/a	n/a
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	29,00	n/a	n/a	n/a	2919,00	n/a	44,00	n/a	n/a	n/a	3350,00	n/a	51,00	n/a	n/a	n/a	2787,00	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a
Taux de réalisation **	%	n/a	61,70%	n/a	n/a	n/a	112,31%	n/a	59,46%	n/a	n/a	n/a	114,84%	n/a	92,73%	n/a	n/a	n/a	103,80%	n/a	68,00%	n/a	n/a	n/a
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	61,70%				112,31%		59,46%				114,84%		92,73%				103,80%		68,00%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	2,40%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	2,40%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	5,88%	15,38%	n/a	54,05%	n/a	35,30%	33,33%	39,13%	n/a	43,82%	n/a	46,90%	0,00%	61,54%	n/a	51,25%	n/a	40,74%	9,09%	40,74%	n/a	48,78%	n/a
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	36,85	27,92	n/a	28,22	n/a	42,27	46,83	52,30	n/a	48,47	n/a	42,29	24,60	44,92	n/a	42,33	n/a	43,27	38,64	49,00	n/a	46,61	n/a
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,47	0,90	n/a	0,96	n/a	1,34	1,96	1,87	n/a	1,51	n/a	1,44	1,03	1,34	n/a	1,45	n/a	1,50	1,60	1,85	n/a	1,73	n/a
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	79,41%	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	83,33%	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	80,00%	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	63,64%	62,96%	n/a	65,85%	n/a
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	n/a	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	n/a	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	n/a	62,96%	n/a	65,85%	n/a
Délai moyen de résolution	jours	1,54	1,16	n/a	1,18	n/a	1,76	1,96	2,18	n/a	2,02	n/a	1,76	1,03	1,87	n/a	1,76	n/a	1,80	1,60	2,04	n/a	2,02	n/a
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	84,62%	n/a			71,34%	n/a	69,57%	n/a			74,76%	n/a	73,08%	n/a			68,29%	n/a	62,96%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Taux de commandes de migration	%	n/a	0,00%	n/a	0,73%	n/a	23,04%	n/a	2,70%	n/a	0,48%	n/a	32,73%	n/a	0,00%	n/a	1,25%	n/a	31,71%	n/a	0,00%	n/a	1,66%	n/a

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			DECEMBRE 2020						JANVIER 2021						FEVRIER 2021						MARS 2021		
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU C
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de commandes reçues	nombre	3273,00	0,00	38,00	n/a	975,00	n/a	3291,00	0,00	17,00	n/a	941,00	n/a	2999,00	0,00	50,00	n/a	879,00	n/a	3578,00	0,00	35,00	
Nombre de commandes acceptées	nombre	3094,00	0,00	28,00	n/a	895,00	n/a	3074,00	0,00	16,00	n/a	880,00	n/a	2772,00	0,00	41,00	n/a	824,00	n/a	3422,00	0,00	32,00	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	406,00	0,00	12,00	n/a	79,00	n/a	179,00	0,00	2,00	n/a	65,00	n/a	151,00	0,00	45,00	n/a	54,00	n/a	301,00	0,00	1,00	
Taux de réussite	%	94,53%		73,68%	n/a	91,79%	n/a	93,41%		94,12%	n/a	93,52%	n/a	92,43%		82,00%	n/a	93,74%	n/a	95,64%		91,43%	
Taux de commande rejetées	%	12,40%		31,58%		8,10%		5,44%		11,76%		6,91%		5,04%		90,00%		6,14%		8,41%		2,86%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.028		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.010	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.028			
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.004	n/a	MR.004			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	48,77%		75,00%		36,71%		61,45%		50,00%		46,15%		58,94%		80,00%		46,30%		41,86%		100,00%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	31,53%		25,00%		30,38%		18,44%		50,00%		30,77%		23,84%		17,78%		37,04%		32,56%			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	8,62%				16,46%		8,38%				20,00%		11,26%		2,22%		12,96%		12,96%			
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2542,00	n/a	39,00	n/a	964,00	n/a	2827,00	n/a	49,00	n/a	863,00	n/a	2800,00	n/a	54,00	n/a	838,00	n/a	3294,00	n/a	37,00	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	18,34	n/a	14,36	n/a	n/a	n/a	14,01	n/a	9,72	n/a	n/a	n/a	11,90	n/a	8,40	n/a	n/a	n/a	10,30	n/a	5,83	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	21,57	n/a	21,29	n/a	2,34	n/a	17,59	n/a	14,46	n/a	1,26	n/a	16,12	n/a	14,24	n/a	1,28	n/a	14,32	n/a	12,21	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	20,01	n/a	20,81	n/a	n/a	n/a	16,26	n/a	13,65	n/a	n/a	n/a	14,61	n/a	13,19	n/a	n/a	n/a	12,68	n/a	11,67	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	15,82	n/a	17,26	n/a	n/a	n/a	13,49	n/a	10,84	n/a	n/a	n/a	12,17	n/a	10,53	n/a	n/a	n/a	9,85	n/a	9,04	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2058,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1010,00	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	2027,00	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	3282,00	n/a	38,00	
Taux de réalisation **	%	80,96%	n/a	41,03%	n/a	n/a	n/a	35,73%	n/a	24,49%	n/a	n/a	n/a	72,39%	n/a	51,85%	n/a	n/a	n/a	99,64%	n/a	102,70%	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	80,96%		41,03%				35,73%		24,49%				72,39%		51,85%				99,64%		102,70%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	39,74%	0,00%	26,67%	n/a	44,79%	n/a	41,88%	10,00%	23,53%	n/a	44,00%	n/a	44,99%	33,33%	70,00%	n/a	46,60%	n/a	39,18%	42,86%	11,76%	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	58,44	39,25	78,67	n/a	75,34	n/a	52,46	103,24	44,06	n/a	33,28	n/a	57,24	84,17	55,10	n/a	36,90	n/a	55,24	32,71	44,24	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,68	1,64	3,28	n/a	2,49	n/a	1,73	4,30	1,48	n/a	1,16	n/a	1,78	3,51	2,29	n/a	1,21	n/a	1,61	1,37	1,84	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	68,24%	75,00%	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	50,00%	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	50,00%	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	71,43%	70,59%	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	68,24%	n/a	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	n/a	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	n/a	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	n/a	70,59%	
Délai moyen de résolution	jours	2,44	1,64	3,28	n/a	3,14	n/a	2,19	4,30	1,84	n/a	1,39	n/a	2,39	3,51	2,29	n/a	1,54	n/a	2,30	1,37	1,84	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	68,24%	n/a	53,33%	n/a			73,22%	n/a	76,47%	n/a			66,67%	n/a	70,00%	n/a			69,34%	n/a	70,59%	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	27,25%	n/a	0,00%	n/a	1,12%	n/a	32,89%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	27,42%	n/a	0,00%	n/a	0,97%	n/a	30,80%	n/a	0,00%	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUILLET 2021					AOÛT 2021					SEPTEMBRE 2021					OCTOBRE 2021							
			H/VDSL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de commandes reçues	nombre	0,00	14,00	n/a	934,00	n/a	2298,00	0,00	28,00	n/a	898,00	n/a	2987,00	0,00	20,00	n/a	1818,00	n/a	3047,00	0,00	33,00	n/a	2369,00		
Nombre de commandes acceptées	nombre	0,00	13,00	n/a	837,00	n/a	2252,00	0,00	27,00	n/a	802,00	n/a	2663,00	0,00	17,00	n/a	1480,00	n/a	2943,00	0,00	25,00	n/a	1913,00		
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	0,00	n/a	108,00	n/a	145,00	0,00	3,00	n/a	87,00	n/a	192,00	0,00	1,00	n/a	314,00	n/a	137,00	0,00	8,00	n/a	476,00		
Taux de réussite	%		92,86%	n/a	89,61%	n/a	98,00%		96,43%	n/a	89,31%	n/a	89,15%		85,00%	n/a	81,41%	n/a	96,59%		75,76%	n/a	80,75%		
Taux de commande rejetées	%		0,00%		11,56%		6,31%		10,71%		9,69%		6,43%		5,00%		17,27%		4,50%		24,24%		20,09%		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte			n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.004	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte			n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.010	n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.003	n/a	MR.010		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte			n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.003			n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.004	n/a	MR.004		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%				42,59%		71,03%		33,33%		40,23%		57,81%		100,00%		78,34%		73,72%		25,00%		80,25%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%				31,48%		8,97%		33,33%		37,93%		17,71%				12,74%		14,60%		25,00%		15,55%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%				16,67%		8,97%		33,33%		12,64%		11,98%				3,50%		8,76%		25,00%		1,47%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	15,00	n/a	809,00	n/a	1918,00	n/a	19,00	n/a	818,00	n/a	2390,00	n/a	22,00	n/a	1167,00	n/a	2606,00	n/a	23,00	n/a	1466,00		
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	2,42	n/a	n/a	n/a	7,80	n/a	5,75	n/a	n/a	n/a	5,40	n/a	2,83	n/a	n/a	n/a	5,82	n/a	3,56	n/a	n/a		
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	10,26	n/a	1,32	n/a	12,74	n/a	12,03	n/a	1,05	n/a	10,20	n/a	9,10	n/a	1,84	n/a	11,01	n/a	10,58	n/a	5,50		
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	9,56	n/a	n/a	n/a	10,36	n/a	10,89	n/a	n/a	n/a	8,14	n/a	8,72	n/a	n/a	n/a	9,41	n/a	9,76	n/a	n/a		
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	6,80	n/a	n/a	n/a	6,26	n/a	7,90	n/a	n/a	n/a	4,87	n/a	5,47	n/a	n/a	n/a	5,60	n/a	6,83	n/a	n/a		
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1802,00	n/a	18,00	n/a	n/a	n/a	2551,00	n/a	26,00	n/a	n/a	n/a	2625,00	n/a	25,00	n/a	n/a		
Taux de réalisation **	%	n/a	106,67%	n/a	n/a	n/a	93,95%	n/a	94,74%	n/a	n/a	n/a	106,74%	n/a	118,18%	n/a	n/a	n/a	100,73%	n/a	108,70%	n/a	n/a		
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	106,67%				93,95%		94,74%				106,74%		118,18%				100,73%		108,70%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,78%	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	0,59%	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	0,20%	0,33%	n/a	0,26%	n/a	0,31%	0,39%	0,23%	n/a	0,22%		
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,78%	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	0,59%	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	0,20%	0,33%	n/a	0,26%	n/a	0,31%	0,39%	0,23%	n/a	0,22%		
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	8,33%	57,69%	n/a	46,15%	n/a	44,47%	55,56%	65,22%	n/a	51,35%	n/a	40,20%	33,33%	43,48%	n/a	56,84%	n/a	45,08%	33,33%	31,25%	n/a	45,88%		
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	25,33	74,42	n/a	65,83	n/a	64,61	20,67	146,57	n/a	108,34	n/a	51,45	25,00	49,09	n/a	61,37	n/a	45,11	43,50	79,88	n/a	25,87		
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,06	2,70	n/a	1,82	n/a	1,95	0,86	5,38	n/a	2,32	n/a	1,57	1,04	1,74	n/a	2,20	n/a	1,36	1,81	2,15	n/a	0,84		
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	75,00%	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	77,78%	26,09%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	66,67%	65,22%	n/a	61,05%	n/a	71,43%	50,00%	62,50%	n/a	84,71%		
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	n/a	26,09%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	n/a	65,22%	n/a	61,05%	n/a	71,43%	n/a	62,50%	n/a	84,71%		
Délai moyen de résolution	jours	1,06	3,11	n/a	2,74	n/a	2,69	0,86	6,10	n/a	4,51	n/a	2,14	1,04	2,05	n/a	2,56	n/a	1,88	1,81	3,34	n/a	1,08		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	42,31%	n/a			66,60%	n/a	26,09%	n/a			69,90%	n/a	65,22%	n/a			71,43%	n/a	62,50%	n/a			
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	n/a	0,00%	n/a	0,72%	n/a	18,25%	n/a	0,00%	n/a	0,62%	n/a	16,64%	n/a	0,00%	n/a	39,05%	n/a	20,46%	n/a	0,00%	n/a	52,64%		

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois		NOVEMBRE 2021								DECEMBRE 2021							
		O	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			LLU CUIVRE		FAO			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			LLU CUIVRE		FAO	
		Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	2793,00	0,00	17,00	n/a	1239,00	n/a	2777,00	0,00	16,00	n/a	973,00	n/a			
Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	2593,00	0,00	16,00	n/a	1028,00	n/a	2710,00	0,00	16,00	n/a	922,00	n/a			
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	168,00	0,00	2,00	n/a	212,00	n/a	117,00	0,00	1,00	n/a	65,00	n/a			
Taux de réussite	%	n/a	92,84%		94,12%	n/a	82,97%	n/a	97,59%		100,00%	n/a	94,76%	n/a			
Taux de commande rejetées	%	n/a	6,02%		11,76%	n/a	17,11%	n/a	4,21%		6,25%	n/a	6,68%	n/a			
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.010		MR.003	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.010	n/a	MR.020	n/a			
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a			
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	54,17%		50,00%	n/a	64,15%	n/a	69,23%		100,00%	n/a	47,69%	n/a			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	20,24%		50,00%	n/a	23,11%	n/a	12,82%			n/a	33,85%	n/a			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	17,26%			n/a	4,72%	n/a	12,82%			n/a	16,92%	n/a			
FOURNITURE DE SERVICE ****		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	2472,00	n/a	21,00	n/a	1554,00	n/a	2394,00	n/a	12,00	n/a	1123,00	n/a			
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	5,57	n/a	4,33	n/a	n/a	n/a	6,79	n/a	5,11	n/a	n/a	n/a			
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	10,80	n/a	11,17	n/a	8,83	n/a	11,88	n/a	15,61	n/a	6,63	n/a			
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	9,20	n/a	10,47	n/a	n/a	n/a	10,14	n/a	11,29	n/a	n/a	n/a			
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	5,61	n/a	7,33	n/a	n/a	n/a	6,04	n/a	6,56	n/a	n/a	n/a			
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	2438,00	n/a	17,00	n/a	n/a	n/a	2315,00	n/a	9,00	n/a	n/a	n/a			
Taux de réalisation **	%	n/a	98,62%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	96,70%	n/a	75,00%	n/a	n/a	n/a			
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	98,62%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	96,70%	n/a	75,00%	n/a	n/a	n/a			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0,27%	0,07%	0,31%	n/a	0,31%	n/a	0,25%	0,33%	0,23%	n/a	0,23%	n/a			
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0,27%	0,07%	0,31%	n/a	0,31%	n/a	0,25%	0,33%	0,23%	n/a	0,23%	n/a			
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	45,88%	0,00%	42,86%	n/a	46,28%	n/a	40,65%	20,00%	33,33%	n/a	50,55%	n/a			
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	n/a	50,30	1,00	42,19	n/a	62,83	n/a	47,61	48,00	36,60	n/a	43,47	n/a			
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	1,69	0,05	1,56	n/a	1,95	n/a	1,36	2,00	1,52	n/a	1,53	n/a			
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	65,75%	100,00%	76,19%	n/a	67,77%	n/a	74,83%	60,00%	80,00%	n/a	72,53%	n/a			
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	65,75%	n/a	76,19%	n/a	67,77%	n/a	74,83%	n/a	80,00%	n/a	72,53%	n/a			
Délai moyen de résolution	jours	n/a	2,09	0,05	1,76	n/a	2,62	n/a	1,98	2,00	1,52	n/a	1,81	n/a			
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	65,75%	n/a	76,19%	n/a			74,83%	n/a	80,00%	n/a					
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a			
Taux de commandes de migration	%	n/a	22,18%	n/a	0,00%	n/a	11,09%	n/a	17,56%	n/a	0,00%	n/a	0,65%	n/a			