

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUILLET 2016								AOÛT 2016								SEPTEMBRE 2016								OCTO			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	2844.00	3.00	402.00	-	34.00	-	181.00	-	2973.00	5.00	362.00	-	53.00	-	122.00	-	2786.00	3.00	391.00	-	84.00	-	138.00	-	3415.00	50.00	386.00	
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2760.00	1.00	364.00	-	43.00	-	157.00	-	2746.00	3.00	261.00	-	37.00	-	93.00	-	2630.00	3.00	298.00	-	41.00	-	121.00	-	3092.00	33.00	367.00	
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	194.00	2.00	18.00	-	4.00	-	24.00	-	189.00	2.00	52.00	-	17.00	-	29.00	-	298.00	3.00	97.00	-	36.00	-	17.00	-	253.00	15.00	31.00	
	Taux de réussite	%	97.05%	33.33%	90.55%	-	126.47%	-	86.74%	-	92.36%	60.00%	72.10%	-	69.81%	-	76.23%	-	94.40%	100.00%	76.21%	-	48.81%	-	87.68%	-	90.54%	66.00%	95.08%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010	MR.010	MR.10	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	MR.002	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.028	MR.028	MR.10	-	MR.004	-	MR.23	-	MR.010	MR.002	MR.05	
Trois principaux motifs de rejet de commandes **			MR.020	MR.002	MR.06	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.004	-	MR.10	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.06	-	MR.020	-	MR.22	-	MR.028	MR.004	MR.03	
Trois principaux motifs de rejet de commandes **			MR.004	-	MR.07	-	-	-	-	-	MR.020	-	MR.07	-	MR.010	-	-	-	MR.020	-	MR.07	-	MR.002	-	-	-	-	MR.004	MR.010	MR.06
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2346.00	1.00	291.00	-	36.00	-	112.00	-	1958.00	1.00	231.00	-	34.00	-	79.00	-	2455.00	2.00	309.00	-	43.00	-	77.00	-	2431.00	2.00	341.00	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	23.56	12.00	20.51	-	-	-	20.09	-	29.11	28.50	27.57	-	-	-	26.56	-	28.18	23.00	29.14	-	1.22	-	28.27	-	31.19	27.57	28.83	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	27.12	22.00	24.61	-	10.61	-	22.05	-	31.13	28.00	29.35	-	8.62	-	28.68	-	29.94	27.00	31.03	-	5.11	-	29.25	-	33.90	32.21	31.80	
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	25.62	22.00	23.18	-	-	-	21.33	-	30.12	28.00	28.79	-	-	-	27.52	-	29.02	27.00	30.36	-	-	-	28.78	-	32.73	31.62	31.30	
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	20.30	22.00	18.29	-	-	-	16.45	-	26.05	22.00	25.41	-	-	-	23.94	-	25.36	23.00	26.96	-	-	-	25.32	-	27.55	27.29	27.45	
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	393.00	0.00	20.00	-	-	-	19.00	-	307.00	0.00	20.00	-	-	-	16.00	-	247.00	1.00	6.00	-	-	-	7.00	-	374.00	0.00	12.00	
	Taux de réalisation	%	16.75%	0.00%	6.87%	-	-	-	16.96%	-	15.68%	0.00%	8.66%	-	-	-	20.25%	-	10.06%	50.00%	1.94%	-	-	-	9.09%	-	15.38%	0.00%	3.52%	
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.73%	4.67%	0.27%	-	0.00%	-	0.49%	-	0.67%	3.11%	0.26%	-	0.88%	-	0.39%	-	0.72%	3.09%	0.23%	-	0.26%	-	0.37%	-	0.63%	-	0.25%	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0.73%	4.67%	0.27%	-	0.00%	-	0.49%	-	0.67%	3.11%	0.26%	-	0.88%	-	0.39%	-	0.72%	3.09%	0.23%	-	0.26%	-	0.37%	-	0.63%	-	0.25%	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	35.23%	0.00%	41.18%	-	-	-	38.24%	-	34.06%	0.00%	48.98%	-	-	-	35.59%	-	34.18%	0.00%	50.00%	-	-	-	37.28%	-	33.66%	25.00%	71.74%	
DELAI DE REPARATION 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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	2.54	2.58	3.52	-	-	-	1.55	-	2.19	4.97	4.63	-	7.36	-	1.49	-	2.51	2.09	2.93	-	3.05	-	1.71	-	2.62	3.68	2.40	
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	55.48%	66.67%	52.94%	-	-	-	70.57%	-	60.53%	62.50%	46.94%	-	-	-	68.64%	-	53.34%	87.50%	45.24%	-	0.00%	-	65.59%	-	53.76%	50.00%	54.35%	
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	55.48%	66.67%	52.94%	-	-	-	70.57%	-	60.53%	62.50%	46.94%	-	-	-	68.64%	-	53.34%	87.50%	45.24%	-	-	-	65.59%	-	53.76%	50.00%	54.35%	
	Délai moyen de résolution	jours	3.69	2.58	5.33	-	-	-	2.72	-	3.02	4.97	4.67	-	7.36	-	2.32	-	3.14	2.09	3.07	-	3.05	-	2.63	-	3.19	3.68	3.07	
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	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	n/a	n/a	n/a		
	Taux de commandes de migration	%	7.82%	0.00%	4.40%	-	-	-	2.58%	-	7.74%	0.00%	11.40%	-	-	-	-	-	6.67%	0.00%	6.79%	-	-	-	-	-	9.30%	0.00%	18.99%	

(1) Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final

**

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed
- MR.35 Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
- MR.30 Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			BRE 2016					NOVEMBRE 2016										DECEMBRE 2016								JANVIER 2017							
			JIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		
			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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de commandes reçues	nombre	-	104.00	-	138.00	-	3397.00	7.00	362.00	-	117.00	-	157.00	-	3228.00	3.00	235.00	-	83.00	-	145.00	-	3514.00	4.00	311.00	-	142.00	-	115.00	-		
	Nombre de commandes acceptées	nombre	-	59.00	-	125.00	-	3235.00	6.00	324.00	-	113.00	-	131.00	-	2817.00	4.00	220.00	-	88.00	-	127.00	-	3382.00	2.00	285.00	-	119.00	-	99.00	-		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	-	24.00	-	13.00	-	208.00	2.00	19.00	-	17.00	-	26.00	-	325.00	0.00	30.00	-	6.00	-	18.00	-	141.00	2.00	26.00	-	18.00	-	16.00	-		
	Taux de réussite	%	-	56.73%	-	90.58%	-	95.23%	85.71%	89.50%	-	96.58%	-	83.44%	-	87.27%	133.33%	93.62%	-	106.02%	-	87.59%	-	96.24%	50.00%	91.64%	-	83.80%	-	86.09%	-		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	MR.006	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.014	-	MR.06	-	MR.002	-	MR.23	-	MR.010	MR.002	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.002	-	MR.22	-	MR.004	MR.020	MR.10	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.35	-	MR.020	-	MR.22	-	MR.004	MR10	MR.35	-	MR.010	-	MR.22	-		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.004	-	-	-	MR.020	-	MR.07	-	MR.004	-	-	-	MR.020	-	MR.07	-	-	-	MR.03	-	MR.002	-	MR.07	-	MR.004	-	-	-		
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	-	64.00	-	73.00	-	2886.00	18.00	420.00	-	94.00	-	118.00	-	2394.00	3.00	284.00	-	85.00	-	109.00	-	2490.00	2.00	242.00	-	98.00	-	102.00	-		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	-	1.30	-	26.19	-	30.63	10.33	25.19	-	1.77	-	26.97	-	41.03	22.00	35.25	-	1.16	-	35.66	-	38.09	17.33	33.39	-	0.30	-	33.76	-		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	-	9.03	-	31.25	-	33.62	15.33	30.62	-	6.00	-	30.03	-	43.52	22.00	39.87	-	8.36	-	37.05	-	41.05	17.33	37.41	-	6.27	-	35.57	-		
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	29.59	-	32.53	15.33	29.77	-	-	-	28.76	-	42.54	22.00	38.93	-	-	-	36.33	-	40.07	17.33	36.85	-	-	-	34.98	-		
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	24.59	-	25.76	10.00	24.45	-	-	-	23.36	-	37.06	3.00	35.24	-	-	-	31.93	-	33.02	5.00	31.37	-	-	-	28.17	-		
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	-	-	-	11.00	-	634.00	3.00	34.00	-	-	-	27.00	-	334.00	1.00	12.00	-	-	-	15.00	-	269.00	1.00	15.00	-	-	-	17.00	-		
	Taux de réalisation	%	-	-	-	15.07%	-	21.97%	16.67%	8.10%	-	-	-	22.88%	-	13.95%	33.33%	4.23%	-	-	-	13.76%	-	10.80%	50.00%	6.20%	-	-	-	16.67%	-		
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	-	0.00%	-	0.36%	-	0.61%	-	0.31%	-	1.89%	-	0.40%	-	0.64%	-	0.24%	-	0.82%	-	0.35%	-	0.58%	2.37%	0.27%	-	1.42%	-	0.37%	-		
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	-	0.00%	-	0.36%	-	0.61%	-	0.31%	-	1.89%	-	0.40%	-	0.64%	-	0.24%	-	0.82%	-	0.35%	-	0.58%	2.37%	0.27%	-	1.42%	-	0.37%	-		
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	-	-	-	38.36%	-	40.20%	0.00%	61.02%	-	10.00%	-	40.13%	-	30.25%	0.00%	54.35%	-	60.00%	-	29.69%	-	32.89%	12.50%	52.00%	-	70.00%	-	37.00%	-		
DELAI DE REPARATION 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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	-	-	-	1.65	-	2.44	4.74	3.83	-	4.68	-	1.68	-	2.06	1.26	3.31	-	5.12	-	1.42	-	1.86	10.54	3.85	-	3.02	-	1.20	-		
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	-	-	-	63.87%	-	56.73%	22.22%	32.20%	-	30.00%	-	64.42%	-	62.85%	85.71%	43.48%	-	40.00%	-	72.41%	-	63.10%	37.50%	42.00%	-	40.00%	-	74.54%	-		
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	-	-	-	63.87%	-	56.73%	22.22%	32.20%	-	30.00%	-	64.42%	-	62.85%	85.71%	43.48%	-	40.00%	-	72.41%	-	63.10%	37.50%	42.00%	-	40.00%	-	74.54%	-		
	Délai moyen de résolution	jours	-	-	-	2.18	-	3.08	4.74	4.14	-	4.68	-	2.35	-	2.46	1.26	3.74	-	5.12	-	2.11	-	2.55	10.54	4.59	-	3.02	-	1.74	-		
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	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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		
	Taux de commandes de migration	%	-	-	-	-	-	12.12%	0.00%	2.02%	-	-	-	-	-	10.26%	0.00%	13.48%	-	-	-	-	-	5.98%	0.00%	1.43%	-	-	-	-	-		

(1) Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client fi

**

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed
- MR.35 Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
- MR.30 Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			FEVRIER 2017								MARS 2017								AVRIL 2017								M.		
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	3068.00	3.00	263.00	-	143.00	-	95.00	-	3747.00	1.00	338.00	-	238.00	-	141.00	-	3326.00	15.00	241.00	-	207.00	-	67.00	-	3199.00	8.00	182.00
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2882.00	3.00	240.00	-	128.00	-	81.00	-	3434.00	1.00	297.00	-	213.00	-	127.00	-	3133.00	12.00	215.00	-	195.00	-	60.00	-	2980.00	8.00	166.00
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	165.00	0.00	23.00	-	18.00	-	14.00	-	152.00	1.00	33.00	-	23.00	-	14.00	-	150.00	3.00	26.00	-	14.00	-	7.00	-	207.00	0.00	16.00
	Taux de réussite	%	93.94%	100.00%	91.25%	-	89.51%	-	85.26%	-	91.65%	100.00%	87.87%	-	89.50%	-	90.07%	-	94.20%	80.00%	89.21%	-	94.20%	-	89.55%	-	93.15%	100.00%	91.21%
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010	-	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	MR.028	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	MR.002	MR.07	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.004	-	MR.02
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.020	-	MR.07	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.020	-	MR.07	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.004	-	MR.09	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.002	-	MR.05	-	MR.002	-	-	-	MR.004	-	MR.02	-	MR.002	-	MR.026	-	MR.020	-	MR.06	-	-	-	-	-	MR.020	-	MR.10
	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2649.00	2.00	242.00	-	111.00	-	102.00	-	3495.00	2.00	353.00	-	231.00	-	126.00	-	2652.00	1.00	274.00	-	135.00	-	87.00	-	2932.00	13.00	261.00
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	30.31	3.50	25.91	-	0.13	-	26.55	-	29.55	n/a	22.20	-	0.29	-	25.81	-	31.83	n/a	26.65	-	0.36	-	23.83	-	31.46	n/a	26.07
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	34.16	20.50	33.95	-	6.87	-	28.56	-	32.91	n/a	28.82	-	6.18	-	27.60	-	34.66	n/a	32.03	-	5.46	-	25.45	-	34.69	n/a	32.62	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	33.02	20.50	33.18	-	-	-	27.68	-	31.75	n/a	28.12	-	-	-	26.57	-	33.44	n/a	31.09	-	-	-	24.22	-	33.52	n/a	31.76	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	25.40	2.00	27.44	-	-	-	20.42	-	26.21	n/a	22.85	-	-	-	21.65	-	27.44	n/a	27.92	-	-	-	21.42	-	28.05	n/a	27.99	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	380.00	2.00	14.00	-	-	-	15.00	-	651.00	n/a	34.00	-	-	-	38.00	-	426.00	n/a	14.00	-	-	-	12.00	-	425.00	n/a	10.00	
Taux de réalisation	%	14.35%	100.00%	5.79%	-	-	-	14.71%	-	18.63%	n/a	9.63%	-	-	-	30.16%	-	16.06%	n/a	5.11%	-	-	-	13.79%	-	14.50%	n/a	3.83%	
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.47%	3.05%	0.16%	-	0.87%	-	0.34%	-	0.68%	6.62%	0.45%	-	2.24%	-	0.47%	-	0.43%	2.96%	0.25%	-	1.21%	-	0.31%	-	0.71%	3.19%	0.35%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0.47%	-	0.16%	-	0.87%	-	0.34%	-	0.68%	6.62%	0.45%	-	2.24%	-	0.47%	-	0.43%	2.96%	0.25%	-	1.21%	-	0.31%	-	0.71%	2.70%	0.35%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	40.22%	0.00%	62.07%	-	85.71%	-	36.76%	-	41.37%	3.85%	53.57%	-	34.78%	-	43.07%	-	33.69%	33.33%	51.06%	-	42.86%	-	37.06%	-	40.18%	0.00%	54.69%
DELAI DE REPARATION 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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	1.79	4.92	3.57	-	3.38	-	1.09	-	1.69	4.17	1.88	-	2.32	-	1.15	-	1.84	1.29	3.11	-	1.53	-	1.23	-	1.91	12.14	2.84
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	64.94%	50.00%	37.93%	-	28.57%	-	77.62%	-	68.15%	50.00%	65.48%	-	69.57%	-	76.20%	-	66.44%	75.00%	44.68%	-	57.14%	-	72.96%	-	64.47%	61.54%	48.44%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	64.94%	-	37.93%	-	28.57%	-	77.62%	-	68.15%	-	65.48%	-	69.57%	-	76.20%	-	66.44%	-	44.68%	-	57.14%	-	72.96%	-	64.47%	-	48.44%
	Délai moyen de résolution	jours	2.42	4.92	4.06	-	3.38	-	1.82	-	2.45	4.37	2.45	-	2.56	-	1.85	-	2.88	1.29	3.46	-	2.34	-	2.15	-	2.45	12.14	3.35
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	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	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	4.60%	-	-	-	-	-	-	-	25.40%	-	2.25%	-	-	-	-	-	14.63%	-	8.86%	-	-	-	-	-	8.22%	0.00%	39.47%

(1) Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client fi

**

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed
- MR.35 Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
- MR.30 Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AI 2017					JUN 2017										JUILLET 2017										AOÛT 2017							
			JUIVRE		FAO		TLF	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF					
			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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de commandes reçues	nombre	-	574.00	-	110.00	-	3344.00	5.00	198.00	-	445.00	-	149.00	-	3452.00	1.00	166.00	-	488.00	-	89.00	-	3310.00	0.00	221.00	-	573.00	-	138.00	-				
	Nombre de commandes acceptées	nombre	-	539.00	-	77.00	-	3058.00	3.00	183.00	-	412.00	-	92.00	-	3150.00	0.00	147.00	-	454.00	-	72.00	-	3105.00	0.00	207.00	-	525.00	-	74.00	-				
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	-	30.00	-	33.00	-	225.00	2.00	15.00	-	38.00	-	55.00	-	189.00	1.00	19.00	-	30.00	-	17.00	-	203.00	0.00	10.00	-	37.00	-	64.00	-				
	Taux de réussite	%	-	93.90%	-	70.00%	-	91.45%	60.00%	92.42%	-	92.58%	-	61.74%	-	91.25%	0.00%	88.55%	-	93.03%	-	80.90%	-	93.81%	-	93.67%	-	91.62%	-	53.62%	-				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.020	-	MR.23	-	MR.006	MR.002	MR.02	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	MR.001	MR.19	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	-	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.002	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.04	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03	-	MR.010	-	MR.22	-				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.010	-	MR.12	-	MR.004	-	MR.06	-	MR.010	-	MR.02	-	MR.004	-	MR.10	-	MR.013	-	-	-	MR.004	-	MR.07	-	MR.004	-	-	-				
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	-	531.00	-	54.00	-	2869.00	3.00	211.00	-	448.00	-	66.00	-	3251.00	n/a	211.00	-	422.00	-	77.00	-	2451.00	n/a	194.00	-	524.00	-	75.00	-				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	-	0.21	-	26.10	-	23.38	n/a	21.08	-	0.24	-	21.29	-	25.08	n/a	25.36	-	0.43	-	23.63	-	26.71	n/a	24.40	-	0.91	-	27.92	-				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	-	4.96	-	26.50	-	27.66	n/a	28.77	-	5.34	-	23.86	-	29.62	n/a	33.27	-	5.02	-	24.82	-	30.38	n/a	30.33	-	6.00	-	29.69	-				
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	25.82	-	26.07	n/a	27.35	-	-	-	23.47	-	28.11	n/a	32.14	-	-	-	24.00	-	29.16	n/a	29.57	-	-	-	28.53	-				
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	19.61	-	20.93	n/a	23.08	-	-	-	19.94	-	22.10	n/a	27.20	-	-	-	20.00	-	23.54	n/a	24.50	-	-	-	23.16	-				
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	-	-	-	10.00	-	479.00	n/a	17.00	-	-	-	19.00	-	558.00	n/a	14.00	-	-	-	22.00	-	372.00	n/a	15.00	-	-	-	11.00	-				
	Taux de réalisation	%	-	-	-	18.52%	-	16.70%	n/a	8.06%	-	-	-	28.79%	-	17.16%	n/a	6.64%	-	-	-	28.57%	-	15.18%	n/a	7.73%	-	-	-	14.67%	-				
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	-	1.02%	-	0.47%	-	0.56%	1.46%	0.35%	-	0.86%	-	0.44%	-	0.59%	4.71%	0.40%	-	2.11%	-	0.56%	-	0.61%	1.41%	0.20%	-	1.70%	-	0.46%	-				
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	-	1.02%	-	0.47%	-	0.56%	1.46%	0.35%	-	0.86%	-	0.44%	-	0.59%	4.71%	0.40%	-	2.11%	-	0.56%	-	0.61%	1.41%	0.20%	-	1.70%	-	0.46%	-				
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	-	23.53%	-	40.78%	-	34.29%	0.00%	53.13%	-	27.78%	-	38.58%	-	35.07%	5.00%	47.22%	-	34.62%	-	44.16%	-	30.70%	16.67%	27.78%	-	53.06%	-	36.77%	-				
DELAI DE REPARATION 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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	-	4.05	-	1.76	-	2.17	9.98	2.42	-	2.10	-	1.23	-	1.96	2.51	2.36	-	3.08	-	1.31	-	1.68	25.77	2.79	-	2.57	-	1.11	-				
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	-	52.94%	-	64.50%	-	59.73%	66.67%	53.13%	-	50.00%	-	72.25%	-	61.20%	75.00%	56.94%	-	38.46%	-	71.41%	-	66.44%	50.00%	63.89%	-	63.27%	-	76.21%	-				
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	-	52.94%	-	64.50%	-	59.73%	-	53.13%	-	50.00%	-	72.25%	-	61.20%	-	56.94%	-	38.46%	-	71.41%	-	66.44%	n/a	63.89%	-	63.27%	-	76.21%	-				
	Délai moyen de résolution	jours	-	4.16	-	2.66	-	2.63	9.98	2.93	-	3.13	-	2.65	-	2.82	2.51	2.76	-	4.20	-	2.53	-	2.11	25.77	3.27	-	3.61	-	2.12	-				
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	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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a			
	Taux de commandes de migration	%	-	-	-	0.00%	-	20.01%	0.00%	9.83%	-	-	-	0.00%	-	27.24%	-	16.00%	-	-	-	0.00%	-	19.37%	-	2.55%	-	-	-	0.00%	-				

(1) Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client fi
**

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed
- MR.35 Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
- MR.30 Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			SEPTEMBRE 2017								OCTOBRE 2017								NOVEMBRE 2017								DECEN		
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CI
			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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	3547.00	0.00	229.00	-	737.00	-	75.00	-	4578.00	0.00	213.00	n/a	714.00	n/a	69.00	n/a	5209.00	0.00	171.00	n/a	846.00	n/a	122.00	n/a	3732.00	0.00	207.00
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3059.00	0.00	217.00	-	695.00	-	67.00	-	4265.00	0.00	180.00	n/a	669.00	n/a	61.00	n/a	4688.00	0.00	151.00	n/a	804.00	n/a	103.00	n/a	3393.00	0.00	177.00
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	301.00	0.00	9.00	-	50.00	-	8.00	-	299.00	0.00	25.00	n/a	48.00	n/a	8.00	n/a	515.00	0.00	16.00	n/a	46.00	n/a	19.00	n/a	244.00	0.00	30.00
	Taux de réussite	%	86.24%	-	94.76%	-	94.30%	-	89.33%	-	93.16%		84.51%	n/a	93.70%	n/a	88.41%	n/a	90.00%		88.30%	n/a	95.04%	n/a	84.43%	n/a	90.92%		85.51%
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.020	-	MR.03	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.006		MR.04	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010	-	MR.05	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.020		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.010		MR.05	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.004	-	MR.10	-	MR.013	-	-	-	MR.002		MR.03	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.004	n/a			MR.002		MR.02
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	3254.00	n/a	234.00	-	622.00	-	94.00	-	3537.00	n/a	235.00	n/a	633.00	n/a	93.00	n/a	3398.00	n/a	184.00	n/a	725.00	n/a	79.00	n/a	2769.00	n/a	165.00
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	19.55	n/a	19.57	-	0.27	-	20.49	-	18.05	n/a	14.70	n/a	n/a	n/a	19.55	n/a	27.77	n/a	20.25	n/a	n/a	n/a	24.12	n/a	30.67	n/a	30.07
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	24.84	n/a	34.42	-	4.65	-	22.12	-	23.91	n/a	34.45	n/a	n/a	n/a	21.01	n/a	32.71	n/a	35.37	n/a	n/a	n/a	25.05	n/a	38.67	n/a	39.80
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	23.44	n/a	33.36	-	-	-	21.39	-	22.45	n/a	33.55	n/a	n/a	n/a	20.51	n/a	31.42	n/a	34.24	n/a	n/a	n/a	24.06	n/a	37.70	n/a	38.94
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	17.99	n/a	24.29	-	-	-	16.64	-	17.08	n/a	21.20	n/a	n/a	n/a	17.60	n/a	23.37	n/a	23.66	n/a	n/a	n/a	19.11	n/a	32.04	n/a	31.62
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	569.00	n/a	23.00	-	-	-	24.00	-	1428.00	n/a	22.00	n/a	n/a	n/a	25.00	n/a	708.00	n/a	19.00	n/a	n/a	n/a	23.00	n/a	361.00	n/a	8.00
	Taux de réalisation	%	17.49%	n/a	9.83%	-	-	-	25.53%	-	40.37%	n/a	9.36%	n/a	n/a	n/a	26.88%	n/a	20.84%	n/a	10.33%	n/a	n/a	n/a	29.11%	n/a	13.04%	n/a	4.85%
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.59%	0.99%	0.31%	-	1.43%	-	0.47%	-	0.62%	1.83%	0.39%	n/a	1.89%	n/a	0.46%	n/a	0.69%	4.69%	0.29%	n/a	1.54%	n/a	0.41%	n/a	0.55%	2.32%	0.30%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0.59%	0.99%	0.31%	-	1.43%	-	0.47%	-	0.62%	1.83%	0.39%	n/a	1.89%	n/a	0.46%	n/a	0.69%	4.69%	0.29%	n/a	1.54%	n/a	0.41%	n/a	0.55%	2.32%	0.30%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	31.65%	0.00%	44.64%	-	36.73%	-	43.28%	-	33.21%	25.00%	44.29%	n/a	44.59%	n/a	44.25%	n/a	35.30%	0.00%	41.18%	n/a	55.71%	n/a	38.86%	n/a	35.39%	18.18%	42.31%
DELAI DE REPARATION 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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	1.64	5.10	2.03	-	2.78	-	1.15	-	1.68	0.76	2.04	n/a	1.64	n/a	1.21	n/a	1.70	1.38	1.99	n/a	1.89	n/a	1.36	n/a	1.92	1.71	2.00
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	67.09%	50.00%	62.50%	-	61.22%	-	77.05%	-	66.32%	87.50%	57.14%	n/a	63.51%	n/a	73.76%	n/a	66.22%	68.18%	62.75%	n/a	64.29%	n/a	71.60%	n/a	62.42%	36.36%	61.54%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	67.09%	-	62.50%	-	61.22%	-	77.05%	-	66.32%	n/a	57.14%	n/a	63.51%	n/a	73.76%	n/a	66.22%	n/a	62.75%	n/a	64.29%	n/a	71.60%	n/a	62.42%	n/a	61.54%
	Délai moyen de résolution	jours	2.35	5.10	2.64	-	3.17	-	2.09	-	2.29	0.76	2.58	n/a	2.09	n/a	2.21	n/a	2.27	1.63	2.45	n/a	2.96	n/a	1.92	n/a	2.57	1.71	3.00
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	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	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	8.91%	-	2.93%	-	-	-	0.00%	-	0.82%	n/a	0.00%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	0.51%	n/a	0.66%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.74%	n/a	2.82%

(1) Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client fi

**

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed
- MR.35 Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
- MR.30 Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JANVIER 2017					JANVIER 2018								FEVRIER 2018								MARS 2018										
			JIVRE		FAO		TLF	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF				
			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]	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	755.00	n/a	76.00	n/a	4205.00	0.00	295.00	n/a	766.00	n/a	102.00	n/a	3150.00	0.00	251.00	n/a	601.00	n/a	90.00	n/a	3362.00	0.00	235.00	n/a	599.00	n/a	107.00	n/a			
	Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	727.00	n/a	64.00	n/a	4055.00	0.00	270.00	n/a	726.00	n/a	87.00	n/a	2936.00	0.00	233.00	n/a	579.00	n/a	76.00	n/a	2884.00	0.00	189.00	n/a	570.00	n/a	86.00	n/a			
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	25.00	n/a	12.00	n/a	249.00	0.00	12.00	n/a	41.00	n/a	15.00	n/a	172.00	0.00	15.00	n/a	24.00	n/a	14.00	n/a	267.00	0.00	46.00	n/a	30.00	n/a	21.00	n/a			
	Taux de réussite	%	n/a	96.29%	n/a	84.21%	n/a	96.43%		91.53%	n/a	94.78%	n/a	85.29%	n/a	93.21%		92.83%	n/a	96.34%	n/a	84.44%	n/a	85.78%		80.43%	n/a	95.16%	n/a	80.37%	n/a			
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		n/a	MR.010	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.006		MR.20	n/a	MR.010	n/a	MR.23				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		n/a	MR.020	n/a	MR.22	n/a	MR.002		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	MR.22		MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.22				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		n/a	MR.013	n/a		n/a	MR.004		MR.20	n/a	MR.003	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.09	n/a	MR.006	n/a					
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	622.00	n/a	73.00	n/a	3763.00	n/a	231.00	n/a	914.00	n/a	100.00	n/a	3388.00	n/a	314.00	n/a	565.00	n/a	72.00	n/a	3531.00	n/a	334.00	n/a	609.00	n/a	85.00	n/a			
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	n/a	29.26	n/a	25.16	n/a	20.74	n/a	n/a	n/a	21.97	n/a	19.74	n/a	13.37	n/a	n/a	n/a	16.15	n/a	16.11	n/a	15.63	n/a	n/a	n/a	15.91	n/a			
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	n/a	n/a	33.02	n/a	29.83	n/a	33.14	n/a	n/a	n/a	23.34	n/a	27.84	n/a	31.66	n/a	n/a	n/a	24.42	n/a	21.48	n/a	27.38	n/a	n/a	n/a	17.78	n/a			
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	32.22	n/a	28.55	n/a	31.87	n/a	n/a	n/a	22.63	n/a	26.57	n/a	30.69	n/a	n/a	n/a	24.16	n/a	19.91	n/a	26.30	n/a	n/a	n/a	16.88	n/a			
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	28.02	n/a	24.16	n/a	22.22	n/a	n/a	n/a	19.02	n/a	22.07	n/a	20.96	n/a	n/a	n/a	21.97	n/a	16.39	n/a	16.49	n/a	n/a	n/a	13.66	n/a			
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	n/a	12.00	n/a	482.00	n/a	16.00	n/a	n/a	n/a	11.00	n/a	428.00	n/a	15.00	n/a	n/a	n/a	6.00	n/a	633.00	n/a	26.00	n/a	n/a	n/a	25.00	n/a			
	Taux de réalisation	%	n/a	n/a	n/a	16.44%	n/a	12.81%	n/a	6.93%	n/a	n/a	n/a	11.00%	n/a	12.63%	n/a	4.78%	n/a	n/a	n/a	8.33%	n/a	17.93%	n/a	7.78%	n/a	n/a	n/a	29.41%	n/a			
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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0.91%	n/a	0.48%	n/a	0.64%	2.49%	0.40%	n/a	1.30%	n/a	0.36%	n/a	0.65%	1.84%	0.34%	n/a	0.97%	n/a	0.33%	n/a	0.63%	1.99%	0.35%	n/a	1.01%	n/a	0.43%	n/a			
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0.91%	n/a	0.48%	n/a	0.64%	2.49%	0.40%	n/a	1.30%	n/a	0.36%	n/a	0.65%	1.84%	0.34%	n/a	0.97%	n/a	0.33%	n/a	0.63%	1.99%	0.35%	n/a	1.01%	n/a	0.43%	n/a			
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	60.87%	n/a	44.82%	n/a	32.83%	16.67%	41.18%	n/a	50.00%	n/a	39.91%	n/a	37.00%	0.00%	46.55%	n/a	37.70%	n/a	44.53%	n/a	39.57%	10.00%	46.55%	n/a	56.52%	n/a	45.33%	n/a			
DELAI DE REPARATION 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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	n/a	2.45	n/a	1.55	n/a	2.23	6.08	2.66	n/a	1.95	n/a	1.55	n/a	1.90	6.43	1.80	n/a	1.60	n/a	1.33	n/a	1.51	6.42	2.11	n/a	2.62	n/a	1.11	n/a			
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	60.87%	n/a	66.38%	n/a	56.50%	41.67%	52.94%	n/a	67.11%	n/a	65.49%	n/a	65.39%	55.56%	63.79%	n/a	72.13%	n/a	73.28%	n/a	70.91%	50.00%	62.07%	n/a	68.12%	n/a	77.44%	n/a			
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	60.87%	n/a	66.38%	n/a	56.50%	n/a	52.94%	n/a	67.11%	n/a	65.49%	n/a	65.39%	n/a	63.79%	n/a	72.13%	n/a	73.28%	n/a	70.91%	n/a	62.07%	n/a	68.12%	n/a	77.44%	n/a			
	Délai moyen de résolution	jours	n/a	4.01	n/a	2.14	n/a	2.95	6.08	3.65	n/a	3.53	n/a	2.35	n/a	2.69	6.43	2.88	n/a	2.25	n/a	1.88	n/a	2.02	6.42	2.48	n/a	3.76	n/a	1.61	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	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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.62%	n/a	3.39%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.85%	n/a	3.43%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.97%	n/a	4.23%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a			

(1) Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client fi

**

- MR.001 Wrong message format
- MR.002 Mandatory data is missing
- MR.003 Wrong data format
- MR.004 Incorrect data value
- MR.005 Not compatible data values
- MR.006 Duplication of the request
- MR.007 Duplicate reference
- MR.008 Customer number not found
- MR.009 Incoherence in customer name
- MR.01 Wrong message format.
- MR.010 Wrong or incomplete installation address
- MR.011 Service number not found
- MR.012 Phone number not found
- MR.013 Customer does not match the service number
- MR.014 Customer does not match the phone number
- MR.015 No order found for this service number
- MR.016 No order found for this phone number
- MR.017 Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018 Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019 Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02 Mandatory data is missing.
- MR.020 The line is not eligible for the product
- MR.021 Client is still under contract
- MR.022 Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023 Product is not possible for technical reason
- MR.025 Product not found on line
- MR.026 The service is not eligible for the product
- MR.027 Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028 Request expired {0}
- MR.03 Wrong data format.
- MR.04 Duplication of the request.
- MR.05 Wrong connection point.
- MR.06 Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07 Wrong MDF.
- MR.10 Wrong or incomplete installation address.
- MR.19 Incoherence in customer name
- MR.22 Order is cancelled
- MR.23 Wrong Order Type
- MR.25 Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27 Appointment failed
- MR.35 Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
- MR.30 Reject. Invalid service type.

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AVRIL 2018								MAI 2018								JUN 2018							
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF	
			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]	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	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	2970.00	0.00	152.00	n/a	585.00	n/a	60.00	n/a	3002.00	0.00	137.00	n/a	627.00	n/a	58.00	n/a	3190.00	0.00	125.00	n/a	612.00	n/a	79.00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2926.00	0.00	147.00	n/a	550.00	n/a	43.00	n/a	2832.00	0.00	129.00	n/a	571.00	n/a	54.00	n/a	2943.00	0.00	119.00	n/a	563.00	n/a	61.00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	210.00	0.00	116.00	n/a	33.00	n/a	17.00	n/a	159.00	0.00	8.00	n/a	62.00	n/a	4.00	n/a	170.00	0.00	1.00	n/a	49.00	n/a	18.00	n/a
	Taux de réussite	%	98.52%		96.71%	n/a	94.02%	n/a	71.67%	n/a	94.34%		94.16%	n/a	91.07%	n/a	93.10%	n/a	92.26%		95.20%	n/a	91.99%	n/a	77.22%	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.30	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.23	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.004		MR.14	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020		MR.04	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a	MR.22	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.018		MR.07	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a		
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	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	3259.00	n/a	290.00	n/a	513.00	n/a	84.00	n/a	2818.00	n/a	190.00	n/a	703.00	n/a	61.00	n/a	2748.00	n/a	114.00	n/a	505.00	n/a	6.00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	10.02	n/a	8.24	n/a	n/a	n/a	9.14	n/a	7.88	n/a	7.45	n/a	n/a	n/a	7.90	n/a	7.33	n/a	6.80	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	16.28	n/a	18.63	n/a	n/a	n/a	11.28	n/a	14.13	n/a	17.56	n/a	n/a	n/a	10.61	n/a	12.95	n/a	12.63	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	14.48	n/a	17.23	n/a	n/a	n/a	10.21	n/a	12.32	n/a	15.74	n/a	n/a	n/a	9.60	n/a	10.98	n/a	11.01	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	10.37	n/a	9.38	n/a	n/a	n/a	8.13	n/a	8.71	n/a	9.65	n/a	n/a	n/a	7.47	n/a	7.81	n/a	7.60	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	1678.00	n/a	65.00	n/a	n/a	n/a	48.00	n/a	2259.00	n/a	77.00	n/a	n/a	n/a	46.00	n/a	1984.00	n/a	92.00	n/a	n/a	n/a	6.00	n/a
	Taux de réalisation	%	51.49%	n/a	22.41%	n/a	n/a	n/a	57.14%	n/a	80.16%	n/a	40.53%	n/a	n/a	n/a	75.41%	n/a	72.20%	n/a	80.70%	n/a	n/a	n/a	100.00%	n/a
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	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.57%	2.72%	0.25%	n/a	0.58%	n/a	0.30%	n/a	0.77%	1.50%	0.40%	n/a	0.70%	n/a	0.53%	n/a	0.63%	0.91%	0.47%	n/a	0.64%	n/a	0.49%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0.57%	2.72%	0.25%	n/a	0.58%	n/a	0.30%	n/a	0.77%	1.50%	0.40%	n/a	0.70%	n/a	0.53%	n/a	0.63%	0.91%	0.47%	n/a	0.64%	n/a	0.49%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	36.12%	0.00%	52.38%	n/a	52.38%	n/a	39.47%	n/a	37.27%	12.50%	38.46%	n/a	41.82%	n/a	42.95%	n/a	37.53%	0.00%	41.33%	n/a	49.06%	n/a	44.67%	n/a
DELAI DE REPARATION 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	TOTAL	TOTAL
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	1.88	1.31	1.31	n/a	2.06	n/a	1.18	n/a	2.00	7.03	1.84	n/a	1.78	n/a	1.26	n/a	1.80	3.64	1.48	n/a	1.83	n/a	1.13	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	64.78%	80.00%	69.05%	n/a	71.43%	n/a	75.07%	n/a	63.25%	75.00%	70.77%	n/a	74.55%	n/a	73.34%	n/a	64.70%	40.00%	70.67%	n/a	69.81%	n/a	73.71%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	64.78%	n/a	69.05%	n/a	71.43%	n/a	75.07%	n/a	63.25%	n/a	70.77%	n/a	74.55%	n/a	73.34%	n/a	64.70%	n/a	70.67%	n/a	69.81%	n/a	73.71%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2.73	1.31	1.53	n/a	2.76	n/a	1.89	n/a	2.76	7.03	2.16	n/a	2.85	n/a	2.00	n/a	2.39	3.64	1.77	n/a	3.37	n/a	1.53	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	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	n/a
	Taux de commandes de migration	%	0.48%	n/a	5.44%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.71%	n/a	3.88%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.82%	n/a	1.68%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a

(1) Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client fi

**

- MR.001Wrong message format
- MR.002Mandatory data is missing
- MR.003Wrong data format
- MR.004Incorrect data value
- MR.005Not compatible data values
- MR.006Duplication of the request
- MR.007Duplicate reference
- MR.008Customer number not found
- MR.009Incoherence in customer name
- MR.01Wrong message format.
- MR.010Wrong or incomplete installation address
- MR.011Service number not found
- MR.012Phone number not found
- MR.013Customer does not match the service number
- MR.014Customer does not match the phone number
- MR.015No order found for this service number
- MR.016No order found for this phone number
- MR.017Open order(s) exist(s) on service number
- MR.018Open order(s) exist(s) on phone number
- MR.019Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage
- MR.02Mandatory data is missing.
- MR.020The line is not eligible for the product
- MR.021Client is still under contract
- MR.022Service VDSL not possible for this LineType
- MR.023Product is not possible for technical reason
- MR.025Product not found on line
- MR.026The service is not eligible for the product
- MR.027Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}
- MR.028Request expired {0}
- MR.03Wrong data format.
- MR.04Duplication of the request.
- MR.05Wrong connection point.
- MR.06Connection point already allocated or being allocated.
- MR.07Wrong MDF.
- MR.10Wrong or incomplete installation address.
- MR.19Incoherence in customer name
- MR.22Order is cancelled
- MR.23Wrong Order Type
- MR.25Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage
- MR.27Appointment failed
- MR.35Wrong DDI number, pour MPF-NP activation
- MR.30Reject. Invalid service type.