

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUILLET 2018								AOÛT 2018								SEPTEMBRE 2018								OCTOBRE 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		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	3191,00	0,00	120,00	n/a	589,00	n/a	85,00	n/a	2921,00	0,00	115,00	n/a	672,00	n/a	48,00	n/a	2908,00	0,00	128,00	n/a	714,00	n/a	52,00	n/a	3514,00	0,00	125,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3070,00	0,00	116,00	n/a	513,00	n/a	78,00	n/a	2752,00	0,00	107,00	n/a	577,00	n/a	36,00	n/a	2709,00	0,00	124,00	n/a	625,00	n/a	42,00	n/a	3271,00	0,00	120,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	156,00	0,00	4,00	n/a	70,00	n/a	7,00	n/a	163,00	0,00	6,00	n/a	102,00	n/a	12,00	n/a	160,00	0,00	7,00	n/a	84,00	n/a	10,00	n/a	221,00	0,00	5,00	n/a
	Taux de réussite	%	96,21%	#DIV/0!	96,67%	n/a	87,10%	n/a	91,76%	n/a	94,21%		93,04%	n/a	85,86%	n/a	75,00%	n/a	93,16%		96,88%	n/a	87,54%	n/a	80,77%	n/a	93,08%		96,00%	n/a
	Taux de commande rejetées	%																												
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.006	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.03	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.006	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.020		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.002	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.004		MR.14	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.06	n/a
	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 ****			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	2758,00	n/a	132,00	n/a	485,00	n/a	3,00	n/a	2387,00	n/a	109,00	n/a	526,00	n/a	3,00	n/a	2732,00	n/a	152,00	n/a	602,00	n/a	15,00	n/a	3016,00	n/a	155,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	7,67	n/a	6,24	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,18	n/a	7,43	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,17	n/a	6,62	n/a	n/a	n/a	6,96	n/a	8,55	n/a	6,99	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	14,22	n/a	12,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	15,29	n/a	15,85	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	12,64	n/a	12,39	n/a	n/a	n/a	7,87	n/a	12,91	n/a	12,00	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	12,22	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	13,83	n/a	14,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	11,11	n/a	11,73	n/a	n/a	n/a	7,53	n/a	11,33	n/a	11,11	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,57	n/a	7,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,13	n/a	9,31	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,01	n/a	7,95	n/a	n/a	n/a	6,53	n/a	7,92	n/a	7,27	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2528,00	n/a	97,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	1947,00	n/a	69,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	2356,00	n/a	82,00	n/a	n/a	n/a	13,00	n/a	2957,00	n/a	108,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	91,66%	n/a	73,48%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	81,57%	n/a	63,30%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	86,24%	n/a	53,95%	n/a	n/a	n/a	86,67%	n/a	98,04%	n/a	69,68%	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																												
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	%	0,41%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,41%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	44,18%	0,00%	35,85%	n/a	61,11%	n/a	46,04%	n/a	42,46%	10,00%	36,96%	n/a	59,52%	n/a	43,82%	n/a	47,72%	0,00%	36,54%	n/a	64,52%	n/a	46,78%	n/a	41,48%	0,00%	39,02%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																												
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,65	1,40	1,66	n/a	1,79	n/a	1,24	n/a	1,53	1,53	2,22	n/a	2,09	n/a	1,05	n/a	1,51	2,75	1,80	n/a	1,28	n/a	1,11	n/a	1,36	6,25	1,34	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,07%	75,00%	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	60,00%	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	46,15%	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	55,56%	75,61%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,07%	n/a	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	n/a	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	n/a	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	n/a	75,61%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,17	1,40	1,80	n/a	2,63	n/a	2,18	n/a	1,98	1,53	2,50	n/a	2,53	n/a	1,39	n/a	1,99	2,75	1,94	n/a	1,60	n/a	1,74	n/a	1,75	6,25	1,52	n/a
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																													
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	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	20,52%	n/a	6,03%	n/a	1,17%	n/a	8,97%	n/a	20,57%	n/a	1,87%	n/a	1,04%	n/a	0,00%	n/a	20,67%	n/a	2,42%	n/a	4,00%	n/a	0,00%	n/a	22,96%	n/a	1,67%	n/a

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date prévue dans le SLA dans le cadre des raccordements à réaliser, par rapport au nombre des raccordements activés dans le mois sous revue.

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

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des délais de réalisation. Pour l'offre FAO les délais indiqués proviennent de l'application OPTIMUS.

Légende:	
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 corrélation 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.09	No copper available
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			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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				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				FAO				TLF				LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				LLU CUIVRE				FAO				TLF				LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				LLU CUIVRE				FAO				TLF</			
---	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-----	--	--	--	------------------------------	--	--	--	------------	--	--	--	-----	--	--	--	-------	--	--	--

** Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date p
*** Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
**** Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des i
*

Légende:	
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 corrélation 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.09	No copper available
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			IER 2019				MARS 2019								AVRIL 2019								MAI 2019								JUIN 2019							
			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		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO			
			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]	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	TOTAL			
	Nombre de commandes reçues	nombre	78,00	n/a	662,00	n/a	2993,00	0,00	91,00	n/a	638,00	n/a	2864,00	0,00	80,00	n/a	652,00	n/a	2616,00	0,00	72,00	n/a	638,00	n/a	2509,00	0,00	59,00	n/a	606,00	n/a								
	Nombre de commandes acceptées	nombre	68,00	n/a	586,00	n/a	2827,00	0,00	86,00	n/a	568,00	n/a	2743,00	0,00	61,00	n/a	581,00	n/a	2419,00	0,00	57,00	n/a	566,00	n/a	2286,00	0,00	57,00	n/a	543,00	n/a								
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	10,00	n/a	78,00	n/a	157,00	0,00	3,00	n/a	67,00	n/a	143,00	0,00	20,00	n/a	71,00	n/a	192,00	0,00	5,00	n/a	58,00	n/a	153,00	0,00	7,00	n/a	76,00	n/a								
	Taux de réussite	%	87,18%	n/a	88,52%	n/a	94,45%		94,51%	n/a	89,03%	n/a	95,78%		76,25%	n/a	89,11%	n/a	92,47%		79,17%	n/a	88,71%	n/a	91,11%		96,61%	n/a	89,60%	n/a								
	Taux de commande rejetées	%	12,82%		11,78%		5,25%		3,30%		10,50%		4,99%		25,00%		10,89%		7,34%		6,94%		9,09%		6,10%		11,86%		12,54%									
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a								
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.05	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.04	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.010	n/a								
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.06	n/a	MR.003	n/a	MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a								
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	70,00%		65,38%		57,96%		33,33%		50,75%	n/a	63,64%		65,00%		61,97%		37,50%		20,00%		50,00%		61,44%		42,86%		51,32%									
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	20,00%		29,49%		15,29%		33,33%		40,30%	n/a	12,59%		10,00%		26,76%		36,98%		20,00%		29,31%		13,73%		28,57%		26,32%									
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	10,00%		1,28%		8,28%		33,33%		7,46%	n/a	6,29%		5,00%		7,04%		9,90%		20,00%		17,24%		11,11%		14,29%		17,11%										
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	TOTAL				
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	113,00	n/a	634,00	n/a	2755,00	n/a	88,00	n/a	600,00	n/a	2513,00	n/a	93,00	n/a	601,00	n/a	2306,00	n/a	67,00	n/a	532,00	n/a	2103,00	n/a	58,00	n/a	553,00	n/a								
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	7,99	n/a	n/a	n/a	3,39	n/a	2,92	n/a	n/a	n/a	3,38	n/a	2,90	n/a	n/a	n/a	3,70	n/a	3,35	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a								
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	12,20	n/a	3,17	n/a	10,02	n/a	10,73	n/a	1,37	n/a	9,71	n/a	10,25	n/a	1,27	n/a	10,43	n/a	12,91	n/a	1,10	n/a	10,68	n/a	11,32	n/a	1,77	n/a								
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	11,19	n/a	n/a	n/a	8,13	n/a	9,48	n/a	n/a	n/a	7,91	n/a	9,18	n/a	n/a	n/a	8,30	n/a	11,63	n/a	n/a	n/a	8,32	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a								
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,43	n/a	n/a	n/a	4,14	n/a	5,81	n/a	n/a	n/a	4,08	n/a	4,67	n/a	n/a	n/a	4,33	n/a	7,51	n/a	n/a	n/a	4,23	n/a	6,47	n/a	n/a	n/a								
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	62,00	n/a	n/a	n/a	2899,00	n/a	70,00	n/a	n/a	n/a	2567,00	n/a	71,00	n/a	n/a	n/a	2401,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	2318,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a								
	Taux de réalisation **	%	54,87%	n/a	n/a	n/a	105,23%	n/a	79,55%	n/a	n/a	n/a	102,15%	n/a	76,34%	n/a	n/a	n/a	104,12%	n/a	77,61%	n/a	n/a	n/a	110,22%	n/a	67,24%	n/a	n/a	n/a								
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	54,87%				105,23%		79,55%				102,15%		76,34%				104,12%		77,61%				110,22%		67,24%											
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DÉFAILLANCE ***			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				
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,28%	1,02%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a								
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,28%	1,02%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a								
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	47,22%	n/a	59,09%	n/a	49,17%	0,00%	65,71%	n/a	47,83%	n/a	42,83%	50,00%	48,78%	n/a	51,61%	n/a	46,35%	0,00%	40,00%	n/a	52,00%	n/a	44,56%	17,65%	51,72%	n/a	57,14%	n/a								
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	38,97	n/a	62,64	n/a	52,10	77,73	51,32	n/a	85,61	n/a	48,23	54,38	42,78	n/a	66,26	n/a	42,50	23,17	46,53	n/a	48,04	n/a	49,70	47,94	70,72	n/a	71,29	n/a								
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,40	n/a	2,31	n/a	1,83	3,23	2,00	n/a	3,60	n/a	1,61	2,26	1,62	n/a	2,29	n/a	1,42	0,95	1,51	n/a	1,85	n/a	1,56	1,24	1,84	n/a	2,35	n/a								
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	66,67%	57,14%	n/a	73,91%	n/a	67,27%	50,00%	63,41%	n/a	61,29%	n/a	71,92%	83,33%	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	64,71%	62,07%	n/a	68,57%	n/a								
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	n/a	57,14%	n/a	73,91%	n/a	67,27%	n/a	63,41%	n/a	61,29%	n/a	71,92%	n/a	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	n/a	62,07%	n/a	68,57%	n/a								
	Délai moyen de résolution	jours	1,62	n/a	2,61	n/a	2,17	3,23	2,14	n/a	3,57	n/a	2,01	2,26	1,78	n/a	2,76	n/a	1,77	0,95	1,94	n/a	2,00	n/a	2,07	2,00	2,95	n/a	2,98	n/a								
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	69,44%	n/a			65,01%	n/a	57,14%	n/a			67,27%	n/a	63,41%	n/a			71,92%	n/a	67,50%	n/a			69,08%	n/a	62,07%	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	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								
	Taux de commandes de migration	%	0,00%	n/a	0,68%	n/a	23,66%	n/a	6,98%	n/a	1,23%	n/a	26,83%	n/a	0,00%	n/a	1,72%	n/a	20,67%	n/a	7,02%	n/a	0,88%	n/a	21,13%	n/a	3,51%	n/a	0,37%	n/a								

*** Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date p
**** Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
***** Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des r

		Légende:
MR.001	Wrong message format	
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CEGEC
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Dacece
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST T
MR.008	Customer number not found	INT: Interou
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxeml
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNet
MR.011	Service number not found	MVP: Mixvo
MR.012	Phone number not found	TAN: Tango
MR.013	Customer does not match the service number	TID: Telindu
MR.014	Customer does not match the phone number	NEL: Netline
MR.015	No order found for this service number	VOL: Visual
MR.016	No order found for this phone number	ALD: Alphali
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.09	No copper available	
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			JUILLET 2019						AOÛT 2019						SEPTEMBRE 2019						OCTOBRE 2019						NOVEM	
			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		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			
			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	
	Nombre de commandes reçues	nombre	3013,00	0,00	128,00	n/a	632,00	n/a	2711,00	0,00	65,00	n/a	632,00	n/a	2666,00	0,00	50,00	n/a	749,00	n/a	3211,00	0,00	67,00	n/a	780,00	n/a	2901,00	0,00
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2907,00	0,00	95,00	n/a	578,00	n/a	2459,00	0,00	57,00	n/a	574,00	n/a	2542,00	0,00	48,00	n/a	673,00	n/a	2942,00	0,00	62,00	n/a	704,00	n/a	2661,00	0,00
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	141,00	0,00	25,00	n/a	53,00	n/a	184,00	0,00	15,00	n/a	64,00	n/a	147,00	0,00	3,00	n/a	66,00	n/a	198,00	0,00	6,00	n/a	84,00	n/a	176,00	0,00
	Taux de réussite	%	96,48%		74,22%	n/a	91,46%	n/a	90,70%		87,69%	n/a	90,82%	n/a	95,35%		96,00%	n/a	89,85%	n/a	91,62%		92,54%	n/a	90,26%	n/a	91,73%	
	Taux de commande rejetées	%	4,68%		19,53%		8,39%		6,79%		23,08%		10,13%		5,11%		6,00%		8,81%		6,17%		8,96%		10,77%		6,07%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.13	n/a	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.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.006		MR.19	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.06	n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.002	n/a	MR.004			n/a	MR.006	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.004	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	55,32%		68,00%		56,60%		47,83%		80,00%		62,50%		59,18%		66,67%		69,70%		55,05%		66,67%		59,52%		56,25%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	23,40%		20,00%		24,53%		20,11%		20,00%		29,69%		12,93%		33,33%		25,76%		15,66%		33,33%		34,52%		14,77%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	10,64%		8,00%		11,32%		13,59%				4,69%		12,24%				4,55%		13,64%				2,38%		13,64%	
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	
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2475,00	n/a	74,00	n/a	592,00	n/a	2130,00	n/a	54,00	n/a	523,00	n/a	2467,00	n/a	81,00	n/a	696,00	n/a	2543,00	n/a	84,00	n/a	723,00	n/a	2498,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,18	n/a	2,93	n/a	n/a	n/a	4,61	n/a	4,45	n/a	n/a	n/a	3,19	n/a	2,84	n/a	n/a	n/a	3,61	n/a	2,91	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,52	n/a	12,56	n/a	1,35	n/a	11,71	n/a	18,04	n/a	1,57	n/a	8,62	n/a	11,72	n/a	2,09	n/a	9,54	n/a	11,86	n/a	1,39	n/a	9,36	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,52	n/a	11,66	n/a	n/a	n/a	9,83	n/a	17,19	n/a	n/a	n/a	7,10	n/a	11,05	n/a	n/a	n/a	7,81	n/a	10,70	n/a	n/a	n/a	7,84	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	4,14	n/a	6,86	n/a	n/a	n/a	5,72	n/a	8,76	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,86	n/a	n/a	n/a	4,14	n/a	5,51	n/a	n/a	n/a	4,13	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2598,00	n/a	48,00	n/a	n/a	n/a	2017,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2398,00	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a	2836,00	n/a	68,00	n/a	n/a	n/a	2651,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	104,97%	n/a	64,86%	n/a	n/a	n/a	94,69%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	97,20%	n/a	41,98%	n/a	n/a	n/a	111,52%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	106,12%	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	104,97%		64,86%				94,69%		64,81%				97,20%		41,98%				111,52%		80,95%				106,12%	
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	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,28%	1,28%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,23%	1,01%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a	0,23%	n/a	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,28%	1,28%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,23%	1,01%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a	0,23%	n/a	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	49,30%	10,00%	52,50%	n/a	43,33%	n/a	44,52%	12,50%	42,50%	n/a	51,61%	n/a	48,72%	0,00%	47,06%	n/a	51,28%	n/a	44,61%	0,00%	51,43%	n/a	61,76%	n/a	48,35%	22,22%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	37,54	69,90	49,08	n/a	78,23	n/a	79,48	89,13	62,78	n/a	109,23	n/a	44,80	27,27	43,47	n/a	61,62	n/a	60,90	7,86	53,71	n/a	69,79	n/a	51,19	20,56
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,24	2,91	1,79	n/a	2,98	n/a	2,73	3,70	1,17	n/a	3,78	n/a	1,52	1,14	1,68	n/a	2,38	n/a	1,99	0,33	2,09	n/a	2,19	n/a	1,67	0,86
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	76,25%	50,00%	77,50%	n/a	56,67%	n/a	58,10%	50,00%	85,00%	n/a	54,84%	n/a	71,15%	81,82%	64,71%	n/a	66,67%	n/a	61,53%	100,00%	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	88,89%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	76,25%	n/a	77,50%	n/a	56,67%	n/a	58,10%	n/a	85,00%	n/a	54,84%	n/a	71,15%	n/a	64,71%	n/a	66,67%	n/a	61,53%	n/a	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,56	2,91	2,05	n/a	3,26	n/a	3,31	3,70	2,62	n/a	4,55	n/a	1,87	1,14	1,81	n/a	2,57	n/a	2,54	0,33	2,24	n/a	2,91	n/a	2,13	0,86
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	76,25%	n/a	77,50%	n/a			58,10%	n/a	85,00%	n/a			71,15%	n/a	64,71%	n/a			61,53%	n/a	57,14%	n/a			69,50%	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	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	
	Taux de commandes de migration	%	20,57%	n/a	38,95%	n/a	1,21%	n/a	20,94%	n/a	3,51%	n/a	0,52%	n/a	20,93%	n/a	2,08%	n/a	0,45%	n/a	22,43%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	24,01%	n/a

*** Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date p
**** Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
***** Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des r

Légende:	
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.09	No copper available
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 2019				DECEMBRE 2019				JANVIER 2020				FEVRIER 2020				MARS 2020											
			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 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	54,00	n/a	675,00	n/a	2940,00	0,00	44,00	n/a	677,00	n/a	2618,00	0,00	47,00	n/a	822,00	n/a	2600,00	0,00	61,00	n/a	709,00	n/a	2384,00	0,00	50,00	n/a	520,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	38,00	n/a	586,00	n/a	2709,00	0,00	38,00	n/a	589,00	n/a	2585,00	0,00	44,00	n/a	726,00	n/a	2406,00	0,00	51,00	n/a	606,00	n/a	2308,00	0,00	40,00	n/a	502,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	14,00	n/a	91,00	n/a	173,00	0,00	7,00	n/a	81,00	n/a	131,00	0,00	3,00	n/a	96,00	n/a	156,00	0,00	10,00	n/a	96,00	n/a	135,00	0,00	10,00	n/a	28,00	n/a
	Taux de réussite	%	70,37%	n/a	86,81%	n/a	92,14%		86,36%	n/a	87,00%	n/a	98,74%		93,62%	n/a	88,32%	n/a	92,54%		83,61%	n/a	85,47%	n/a	96,81%		80,00%	n/a	96,54%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	25,93%		13,48%		5,88%		15,91%		11,96%		5,00%		6,38%		11,68%		6,00%		16,39%		13,54%		5,66%		20,00%		5,38%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a	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
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.02	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.006	n/a	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
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	50,00%		48,35%		58,38%		71,43%		59,26%		55,73%		66,67%		70,83%		57,05%		70,00%		56,25%		60,00%		50,00%		53,57%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	21,43%		42,86%		15,03%		14,29%		33,33%		16,79%		33,33%		27,08%		13,46%		20,00%		23,96%		15,56%		20,00%		25,00%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	14,29%		4,40%		13,29%		14,29%		4,94%		6,87%				1,04%		8,97%		10,00%		7,29%		14,81%		10,00%		7,14%	
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	59,00	n/a	555,00	n/a	2049,00	n/a	54,00	n/a	503,00	n/a	2731,00	n/a	70,00	n/a	836,00	n/a	2077,00	n/a	81,00	n/a	575,00	n/a	2245,00	n/a	50,00	n/a	545,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	2,93	n/a	n/a	n/a	8,81	n/a	8,99	n/a	n/a	n/a	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
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,57	n/a	1,32	n/a	13,79	n/a	14,92	n/a	1,91	n/a	10,69	n/a	11,09	n/a	2,70	n/a	9,24	n/a	10,89	n/a	1,17	n/a	7,91	n/a	9,61	n/a	1,44	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	9,74	n/a	n/a	n/a	12,21	n/a	14,44	n/a	n/a	n/a	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
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	5,46	n/a	n/a	n/a	6,47	n/a	10,09	n/a	n/a	n/a	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
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	47,00	n/a	n/a	n/a	2217,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	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
	Taux de réalisation **	%	79,66%	n/a	n/a	n/a	108,20%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	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
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	79,66%				108,20%		64,81%				86,05%		41,43%				118,05%		72,84%				124,28%		90,00%		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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a	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
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a	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
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	48,28%	n/a	37,14%	n/a	42,94%	14,29%	32,26%	n/a	66,67%	n/a	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	63,46%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	39,28	n/a	37,74	n/a	54,26	5,64	112,16	n/a	52,23	n/a	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	108,88	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,52	n/a	1,38	n/a	1,83	0,25	3,43	n/a	1,97	n/a	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	2,35	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	100,00%	54,84%	n/a	60,00%	n/a	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	65,38%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	n/a	54,84%	n/a	60,00%	n/a	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	65,38%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,63	n/a	1,57	n/a	2,26	0,25	4,67	n/a	2,18	n/a	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	4,54	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	62,07%	n/a			61,96%	n/a	54,84%	n/a			73,29%	n/a	78,57%	n/a			72,21%	n/a	58,33%	n/a			76,90%	n/a	83,33%	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	
	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
	Taux de commandes de migration	%	2,63%	n/a	1,02%	n/a	28,57%	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a	22,55%	n/a	0,00%	n/a	0,96%	n/a	21,45%	n/a	0,00%	n/a	1,65%	n/a	23,40%	n/a	0,00%	n/a	0,80%	n/a

*** Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date p
**** Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
***** Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des r

		Légende:
MR.001	Wrong message format	
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CEGEC
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Dacece
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST T
MR.008	Customer number not found	INT: Interou
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxeml
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNet
MR.011	Service number not found	MVP: Mixvo
MR.012	Phone number not found	TAN: Tango
MR.013	Customer does not match the service number	TID: Telindu
MR.014	Customer does not match the phone number	NEL: Netline
MR.015	No order found for this service number	VOL: Visual
MR.016	No order found for this phone number	ALD: Alphali
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 corrélation 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.09	No copper available	
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 2020						MAI 2020						JUIN 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	
			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
	Nombre de commandes reçues	nombre	1743,00	0,00	39,00	n/a	541,00	n/a	2616,00	0,00	72,00	n/a	638,00	n/a	2867,00	0,00	40,00	n/a	895,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	1629,00	0,00	31,00	n/a	508,00	n/a	2419,00	0,00	57,00	n/a	566,00	n/a	2591,00	0,00	35,00	n/a	836,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	91,00	0,00	7,00	n/a	32,00	n/a	192,00	0,00	5,00	n/a	58,00	n/a	177,00	0,00	4,00	n/a	59,00	n/a
	Taux de réussite	%	93,46%		79,49%	n/a	93,90%	n/a	92,47%		79,17%	n/a	88,71%	n/a	90,37%		87,50%	n/a	93,41%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	5,22%		17,95%		5,91%		7,34%		6,94%		9,09%		6,17%		10,00%		6,59%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.07	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.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.04	n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.004	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.05	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	53,85%		57,14%		50,00%		37,50%		20,00%		50,00%		76,27%		75,00%		86,44%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	19,78%		28,57%		43,75%		36,98%		20,00%		29,31%		12,43%		25,00%		5,08%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	13,19%		14,29%		3,13%		9,90%		20,00%		17,24%		4,52%				5,08%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			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	1523,00	n/a	45,00	n/a	480,00	n/a	2306,00	n/a	67,00	n/a	532,00	n/a	2308,00	n/a	66,00	n/a	840,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,88	n/a	3,24	n/a	n/a	n/a	3,70	n/a	3,35	n/a	n/a	n/a	3,15	n/a	2,98	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	8,68	n/a	11,08	n/a	0,92	n/a	10,43	n/a	12,91	n/a	1,10	n/a	8,95	n/a	12,06	n/a	1,91	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	6,99	n/a	9,17	n/a	n/a	n/a	8,30	n/a	11,63	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	10,76	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	4,11	n/a	6,00	n/a	n/a	n/a	4,33	n/a	7,51	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	1714,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a	2401,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	2637,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	112,54%	n/a	86,67%	n/a	n/a	n/a	104,12%	n/a	77,61%	n/a	n/a	n/a	114,25%	n/a	59,09%	n/a	n/a	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	112,54%		86,67%				104,12%		77,61%				114,25%		59,09%			
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
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	0,17%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	0,17%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	35,27%	0,00%	26,32%	n/a	63,64%	n/a	46,35%	0,00%	40,00%	n/a	52,00%	n/a	42,06%	54,55%	65,22%	n/a	50,00%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	32,42	78,00	51,68	n/a	45,64	n/a	42,50	23,17	46,53	n/a	48,04	n/a	40,70	30,91	52,43	n/a	37,38	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,09	3,24	1,87	n/a	1,72	n/a	1,42	0,95	1,51	n/a	1,85	n/a	1,36	1,28	1,62	n/a	1,33	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	79,36%	0,00%	68,42%	n/a	66,67%	n/a	71,92%	83,33%	67,50%	n/a	64,00%	n/a	70,72%	81,82%	69,57%	n/a	69,05%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	79,36%	n/a	68,42%	n/a	66,67%	n/a	71,92%	n/a	67,50%	n/a	64,00%	n/a	70,72%	n/a	69,57%	n/a	69,05%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,35	3,24	2,15	n/a	1,90	n/a	1,77	0,95	1,94	n/a	2,00	n/a	1,70	1,28	2,19	n/a	1,56	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	79,36%	n/a	68,42%	n/a			71,92%	n/a	67,50%	n/a			70,72%	n/a	69,57%	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
	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
	Taux de commandes de migration	%	29,96%	n/a	0,00%	n/a	0,79%	n/a	20,67%	n/a	7,02%	n/a	0,88%	n/a	27,94%	n/a	0,00%	n/a	1,20%	n/a

**

*

Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date p

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

Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des r

Légende:	
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.09	No copper available
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.