

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AVRIL 2020						MAI 2020						JUN 2020						JUILLET 2020			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	1743,00	0,00	39,00	n/a	541,00	n/a	2227,00	0,00	49,00	n/a	884,00	n/a	2867,00	0,00	40,00	n/a	911,00	n/a	3169,00	0,00	49,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	1629,00	0,00	31,00	n/a	508,00	n/a	2062,00	0,00	43,00	n/a	829,00	n/a	2591,00	0,00	35,00	n/a	842,00	n/a	3049,00	0,00	46,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	91,00	0,00	7,00	n/a	32,00	n/a	122,00	0,00	6,00	n/a	54,00	n/a	177,00	0,00	4,00	n/a	69,00	n/a	174,00	0,00	3,00	n/a	
Taux de réussite	%	93,46%		79,49%	n/a	93,90%	n/a	92,59%		87,76%	n/a	93,78%	n/a	90,37%		87,50%	n/a	92,43%	n/a	96,21%		93,88%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	5,22%		17,95%	n/a	5,91%	n/a	5,48%		12,24%	n/a	6,11%	n/a	6,17%		10,00%	n/a	7,57%	n/a	5,49%		6,12%	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.09	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.06	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.05	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.05	n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.003	n/a	MR.020			n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	53,85%		57,14%		50,00%		64,75%		66,67%		79,63%		76,27%		75,00%		79,71%		75,29%		66,67%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	19,78%		28,57%		43,75%		14,75%		33,33%		11,11%		12,43%		25,00%		7,25%		6,90%		33,33%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	13,19%		14,29%		3,13%		10,66%				5,56%		4,52%				4,35%		6,90%				
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	1523,00	n/a	45,00	n/a	480,00	n/a	1837,00	n/a	46,00	n/a	777,00	n/a	2308,00	n/a	66,00	n/a	844,00	n/a	2467,00	n/a	54,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,88	n/a	3,24	n/a	n/a	n/a	3,57	n/a	3,16	n/a	n/a	n/a	3,15	n/a	2,98	n/a	n/a	n/a	6,14	n/a	3,13	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	8,68	n/a	11,08	n/a	0,92	n/a	8,99	n/a	12,81	n/a	1,73	n/a	8,95	n/a	12,06	n/a	1,91	n/a	11,27	n/a	12,72	n/a	
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	7,49	n/a	11,70	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	10,76	n/a	n/a	n/a	9,42	n/a	11,86	n/a	
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	4,42	n/a	6,09	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	6,22	n/a	7,74	n/a	
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	2286,00	n/a	41,00	n/a	n/a	n/a	2637,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a	2752,00	n/a	35,00	n/a	
Taux de réalisation **	%	112,54%	n/a	86,67%	n/a	n/a	n/a	124,44%	n/a	89,13%	n/a	n/a	n/a	114,25%	n/a	59,09%	n/a	n/a	n/a	111,55%	n/a	64,81%	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	112,54%		86,67%				124,44%		89,13%				114,25%		59,09%				111,55%		64,81%		
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	
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	38,64%	66,67%	45,00%	n/a	55,00%	n/a	42,06%	54,55%	65,22%	n/a	50,00%	n/a	40,91%	26,67%	43,24%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	32,42	78,00	51,68	n/a	45,64	n/a	40,20	24,67	24,15	n/a	35,15	n/a	40,70	30,91	52,43	n/a	37,38	n/a	39,73	16,27	39,32	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,09	3,24	1,87	n/a	1,72	n/a	1,30	1,03	0,90	n/a	1,35	n/a	1,36	1,28	1,62	n/a	1,33	n/a	1,22	0,67	1,42	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	79,36%	0,00%	68,42%	n/a	66,67%	n/a	75,08%	100,00%	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	81,82%	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	93,33%	72,97%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	79,36%	n/a	68,42%	n/a	66,67%	n/a	75,08%	n/a	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	n/a	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	n/a	72,97%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	1,35	3,24	2,15	n/a	1,90	n/a	1,68	1,03	1,01	n/a	1,47	n/a	1,70	1,28	2,19	n/a	1,56	n/a	1,66	0,67	1,64	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	79,36%	n/a	68,42%	n/a			75,08%	n/a	90,00%	n/a			70,72%	n/a	69,57%	n/a			78,65%	n/a	72,97%	n/a	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	29,96%	n/a	0,00%	n/a	0,79%	n/a	23,86%	n/a	0,00%	n/a	1,09%	n/a	27,94%	n/a	0,00%	n/a	1,19%	n/a	24,66%	n/a	0,00%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AOÛT 2020								SEPTEMBRE 2020						OCTOBRE 2020						
			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
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Nombre de commandes reçues	nombre	744,00	n/a	2640,00	0,00	47,00	n/a	733,00	n/a	3076,00	0,00	64,00	n/a	874,00	n/a	3790,00	0,00	51,00	n/a	884,00	n/a	3509,00	
Nombre de commandes acceptées	nombre	701,00	n/a	2289,00	0,00	42,00	n/a	689,00	n/a	3042,00	0,00	37,00	n/a	842,00	n/a	3526,00	0,00	49,00	n/a	803,00	n/a	3283,00	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	41,00	n/a	161,00	0,00	4,00	n/a	40,00	n/a	138,00	0,00	24,00	n/a	34,00	n/a	229,00	0,00	1,00	n/a	77,00	n/a	181,00	
Taux de réussite	%	94,22%	n/a	86,70%		89,36%	n/a	94,00%	n/a	98,89%		57,81%	n/a	96,34%	n/a	93,03%		96,08%	n/a	90,84%	n/a	93,56%	
Taux de commande rejetées	%	5,51%	n/a	6,10%		8,51%	n/a	5,46%	n/a	4,49%		37,50%	n/a	3,89%	n/a	6,04%		1,96%	n/a	8,71%	n/a	5,16%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.010		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		M.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.004		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.30	n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.004	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	34,15%		71,43%		25,00%		62,50%		64,49%		20,83%		73,53%		67,69%		100,00%		57,14%		67,40%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	34,15%		16,15%		25,00%		20,00%		18,84%		16,67%		14,71%		13,54%				20,78%		16,57%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	21,95%		6,21%		25,00%		17,50%		5,80%		16,67%		11,76%		12,23%				18,18%		9,94%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	759,00	n/a	2143,00	n/a	47,00	n/a	635,00	n/a	2599,00	n/a	74,00	n/a	835,00	n/a	2917,00	n/a	55,00	n/a	844,00	n/a	2685,00	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	7,40	n/a	3,20	n/a	n/a	n/a	6,88	n/a	2,99	n/a	n/a	n/a	7,92	n/a	4,01	n/a	n/a	n/a	11,16	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	1,45	n/a	11,41	n/a	13,27	n/a	1,46	n/a	10,41	n/a	9,61	n/a	1,65	n/a	11,80	n/a	12,37	n/a	4,97	n/a	14,65	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	10,00	n/a	12,31	n/a	n/a	n/a	9,05	n/a	9,12	n/a	n/a	n/a	10,28	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	13,02	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	7,25	n/a	7,21	n/a	n/a	n/a	6,75	n/a	5,89	n/a	n/a	n/a	7,44	n/a	7,77	n/a	n/a	n/a	10,10	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2227,00	n/a	29,00	n/a	n/a	n/a	2919,00	n/a	44,00	n/a	n/a	n/a	3350,00	n/a	51,00	n/a	n/a	n/a	2787,00	
Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	103,92%	n/a	61,70%	n/a	n/a	n/a	112,31%	n/a	59,46%	n/a	n/a	n/a	114,84%	n/a	92,73%	n/a	n/a	n/a	103,80%	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%			103,92%		61,70%				112,31%		59,46%				114,84%		92,73%				103,80%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,26%	n/a	0,27%	2,40%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,26%	n/a	0,27%	2,40%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	49,09%	n/a	40,49%	5,88%	15,38%	n/a	54,05%	n/a	35,30%	33,33%	39,13%	n/a	43,82%	n/a	46,90%	0,00%	61,54%	n/a	51,25%	n/a	40,74%	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	66,33	n/a	37,13	36,85	27,92	n/a	28,22	n/a	42,27	46,83	52,30	n/a	48,47	n/a	42,29	24,60	44,92	n/a	42,33	n/a	43,27	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	2,14	n/a	1,27	1,47	0,90	n/a	0,96	n/a	1,34	1,96	1,87	n/a	1,51	n/a	1,44	1,03	1,34	n/a	1,45	n/a	1,50	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	70,91%	n/a	75,30%	79,41%	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	83,33%	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	80,00%	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	70,91%	n/a	75,30%	n/a	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	n/a	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	n/a	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	
Délai moyen de résolution	jours	2,76	n/a	1,55	1,54	1,16	n/a	1,18	n/a	1,76	1,96	2,18	n/a	2,02	n/a	1,76	1,03	1,87	n/a	1,76	n/a	1,80	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			75,30%	n/a	84,62%	n/a			71,34%	n/a	69,57%	n/a			74,76%	n/a	73,08%	n/a			68,29%	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Taux de commandes de migration	%	0,86%	n/a	20,53%	n/a	0,00%	n/a	0,73%	n/a	23,04%	n/a	2,70%	n/a	0,48%	n/a	32,73%	n/a	0,00%	n/a	1,25%	n/a	31,71%	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			NOVEMBRE 2020					DECEMBRE 2020					JANVIER 2021					FEVRIER 2021					
			H/VDSL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO		
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	0,00	36,00	n/a	1053,00	n/a	3273,00	0,00	38,00	n/a	975,00	n/a	3291,00	0,00	17,00	n/a	941,00	n/a	2999,00	0,00	50,00	n/a	879,00
Nombre de commandes acceptées	nombre	0,00	33,00	n/a	962,00	n/a	3094,00	0,00	28,00	n/a	895,00	n/a	3074,00	0,00	16,00	n/a	880,00	n/a	2772,00	0,00	41,00	n/a	824,00
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	1,00	n/a	90,00	n/a	406,00	0,00	12,00	n/a	79,00	n/a	179,00	0,00	2,00	n/a	65,00	n/a	151,00	0,00	45,00	n/a	54,00
Taux de réussite	%		91,67%	n/a	91,36%	n/a	94,53%		73,68%	n/a	91,79%	n/a	93,41%		94,12%	n/a	93,52%	n/a	92,43%		82,00%	n/a	93,74%
Taux de commande rejetées	%		2,78%	n/a	8,55%	n/a	12,40%		31,58%	n/a	8,10%	n/a	5,44%		11,76%	n/a	6,91%	n/a	5,04%		90,00%	n/a	6,14%
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.028		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte			n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.004	n/a	MR.020
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte			n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.004
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		100,00%		63,33%		48,77%		75,00%		36,71%		61,45%		50,00%		46,15%		58,94%		80,00%		46,30%
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%				21,11%		31,53%		25,00%		30,38%		18,44%		50,00%		30,77%		23,84%		17,78%		37,04%
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%				10,00%		8,62%				16,46%		8,38%				20,00%		11,26%		2,22%		12,96%
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	50,00	n/a	877,00	n/a	2542,00	n/a	39,00	n/a	964,00	n/a	2827,00	n/a	49,00	n/a	863,00	n/a	2800,00	n/a	54,00	n/a	838,00
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	5,69	n/a	n/a	n/a	18,34	n/a	14,36	n/a	n/a	n/a	14,01	n/a	9,72	n/a	n/a	n/a	11,90	n/a	8,40	n/a	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	13,72	n/a	1,66	n/a	21,57	n/a	21,29	n/a	2,34	n/a	17,59	n/a	14,46	n/a	1,26	n/a	16,12	n/a	14,24	n/a	1,28
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	13,11	n/a	n/a	n/a	20,01	n/a	20,81	n/a	n/a	n/a	16,26	n/a	13,65	n/a	n/a	n/a	14,61	n/a	13,19	n/a	n/a
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	9,93	n/a	n/a	n/a	15,82	n/a	17,26	n/a	n/a	n/a	13,49	n/a	10,84	n/a	n/a	n/a	12,17	n/a	10,53	n/a	n/a
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a	2058,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1010,00	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	2027,00	n/a	28,00	n/a	n/a
Taux de réalisation **	%	n/a	68,00%	n/a	n/a	n/a	80,96%	n/a	41,03%	n/a	n/a	n/a	35,73%	n/a	24,49%	n/a	n/a	n/a	72,39%	n/a	51,85%	n/a	n/a
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	68,00%	n/a	n/a	n/a	80,96%	n/a	41,03%	n/a	n/a	n/a	35,73%	n/a	24,49%	n/a	n/a	n/a	72,39%	n/a	51,85%	n/a	n/a
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	9,09%	40,74%	n/a	48,78%	n/a	39,74%	0,00%	26,67%	n/a	44,79%	n/a	41,88%	10,00%	23,53%	n/a	44,00%	n/a	44,99%	33,33%	70,00%	n/a	46,60%
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	38,64	49,00	n/a	46,61	n/a	58,44	39,25	78,67	n/a	75,34	n/a	52,46	103,24	44,06	n/a	33,28	n/a	57,24	84,17	55,10	n/a	36,90
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,60	1,85	n/a	1,73	n/a	1,68	1,64	3,28	n/a	2,49	n/a	1,73	4,30	1,48	n/a	1,16	n/a	1,78	3,51	2,29	n/a	1,21
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	63,64%	62,96%	n/a	65,85%	n/a	68,24%	75,00%	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	50,00%	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	50,00%	70,00%	n/a	77,67%
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	62,96%	n/a	65,85%	n/a	68,24%	n/a	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	n/a	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	n/a	70,00%	n/a	77,67%
Délai moyen de résolution	jours	1,60	2,04	n/a	2,02	n/a	2,44	1,64	3,28	n/a	3,14	n/a	2,19	4,30	1,84	n/a	1,39	n/a	2,39	3,51	2,29	n/a	1,54
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	62,96%	n/a			68,24%	n/a	53,33%	n/a			73,22%	n/a	76,47%	n/a			66,67%	n/a	70,00%	n/a	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Taux de commandes de migration	%	n/a	0,00%	n/a	1,66%	n/a	27,25%	n/a	0,00%	n/a	1,12%	n/a	32,89%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	27,42%	n/a	0,00%	n/a	0,97%

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			MARS 2021						AVRIL 2021						MAI 2021						JULI		
			O	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	
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de commandes reçues	nombre	n/a	3578,00	0,00	35,00	n/a	1066,00	n/a	2784,00	0,00	26,00	n/a	915,00	n/a	2762,00	0,00	18,00	n/a	893,00	n/a	2772,00	0,00	
Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	3422,00	0,00	32,00	n/a	956,00	n/a	2619,00	0,00	22,00	n/a	831,00	n/a	2513,00	0,00	20,00	n/a	801,00	n/a	2568,00	0,00	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	301,00	0,00	1,00	n/a	101,00	n/a	163,00	0,00	2,00	n/a	95,00	n/a	199,00	0,00	1,00	n/a	89,00	n/a	155,00	0,00	
Taux de réussite	%	n/a	95,64%		91,43%	n/a	89,68%	n/a	94,07%		84,62%	n/a	90,82%	n/a	90,98%		111,11%	n/a	89,70%	n/a	92,64%		
Taux de commande rejetées	%	n/a	8,41%		2,86%	n/a	9,47%	n/a	5,85%		7,69%	n/a	10,38%	n/a	7,20%		5,56%	n/a	9,97%	n/a	5,59%		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.010		MR.010	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.004	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.019	n/a	MR.010	n/a	MR.010		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.028			n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.004			n/a	MR.020	n/a	MR.004		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.002			n/a	MR.004	n/a	MR.020		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	41,86%		100,00%		65,35%		72,39%		50,00%		52,63%		70,35%		100,00%		68,54%		79,35%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	32,56%				18,81%		13,50%		50,00%		28,42%		19,10%				20,22%		9,03%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	12,96%				11,88%		7,36%				9,47%		3,52%				8,99%		3,87%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	3294,00	n/a	37,00	n/a	982,00	n/a	2765,00	n/a	37,00	n/a	822,00	n/a	2158,00	n/a	9,00	n/a	777,00	n/a	2247,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	10,30	n/a	5,83	n/a	n/a	n/a	8,52	n/a	3,71	n/a	n/a	n/a	7,17	n/a	3,65	n/a	n/a	n/a	7,12	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	14,32	n/a	12,21	n/a	0,94	n/a	12,64	n/a	10,24	n/a	1,30	n/a	12,32	n/a	15,62	n/a	0,85	n/a	12,94	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	12,68	n/a	11,67	n/a	n/a	n/a	10,21	n/a	9,61	n/a	n/a	n/a	10,11	n/a	14,44	n/a	n/a	n/a	10,33	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	9,85	n/a	9,04	n/a	n/a	n/a	6,25	n/a	6,79	n/a	n/a	n/a	5,58	n/a	9,65	n/a	n/a	n/a	5,27	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	3282,00	n/a	38,00	n/a	n/a	n/a	2947,00	n/a	37,00	n/a	n/a	n/a	2502,00	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	2577,00	n/a	
Taux de réalisation **	%	n/a	99,64%	n/a	102,70%	n/a	n/a	n/a	106,58%	n/a	100,00%	n/a	n/a	n/a	115,94%	n/a	133,33%	n/a	n/a	n/a	114,69%	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	99,64%	n/a	102,70%	n/a	n/a	n/a	106,58%	n/a	100,00%	n/a	n/a	n/a	115,94%	n/a	133,33%	n/a	n/a	n/a	114,69%	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	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a	0,32%	n/a	0,42%	0,53%	0,27%	n/a	0,33%	n/a	0,28%	0,59%	0,10%	n/a	0,20%	n/a	0,55%	0,46%	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a	0,32%	n/a	0,42%	0,53%	0,27%	n/a	0,33%	n/a	0,28%	0,59%	0,10%	n/a	0,20%	n/a	0,55%	0,46%	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	39,18%	42,86%	11,76%	n/a	43,40%	n/a	35,80%	12,50%	47,62%	n/a	43,86%	n/a	40,73%	55,56%	62,50%	n/a	36,62%	n/a	41,00%	14,29%	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	n/a	55,24	32,71	44,24	n/a	38,57	n/a	43,52	38,13	45,19	n/a	40,49	n/a	49,57	69,33	34,88	n/a	45,85	n/a	48,28	24,00	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	1,61	1,37	1,84	n/a	1,18	n/a	1,38	1,60	1,34	n/a	1,32	n/a	1,60	2,89	1,45	n/a	1,41	n/a	1,48	0,99	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	69,34%	71,43%	70,59%	n/a	77,36%	n/a	73,25%	62,50%	80,95%	n/a	73,68%	n/a	68,43%	77,78%	62,50%	n/a	74,65%	n/a	71,34%	85,71%	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	69,34%	n/a	70,59%	n/a	77,36%	n/a	73,25%	n/a	80,95%	n/a	73,68%	n/a	68,43%	n/a	62,50%	n/a	74,65%	n/a	71,34%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	n/a	2,30	1,37	1,84	n/a	1,61	n/a	1,81	1,60	1,89	n/a	1,69	n/a	2,07	2,89	1,45	n/a	1,91	n/a	2,02	0,99	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	69,34%	n/a	70,59%	n/a			73,25%	n/a	80,95%	n/a			68,43%	n/a	62,50%	n/a			71,34%	n/a	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	n/a	30,80%	n/a	0,00%	n/a	0,63%	n/a	26,80%	n/a	0,00%	n/a	1,56%	n/a	28,85%	n/a	0,00%	n/a	0,50%	n/a	26,79%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			N 2021				JUILLET 2021						AOÛT 2021						SEPTEMBRE 2021					
			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]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	24,00	n/a	853,00	n/a	2543,00	0,00	14,00	n/a	934,00	n/a	2298,00	0,00	28,00	n/a	898,00	n/a	2987,00	0,00	20,00	n/a	1818,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	24,00	n/a	752,00	n/a	2308,00	0,00	13,00	n/a	837,00	n/a	2252,00	0,00	27,00	n/a	802,00	n/a	2663,00	0,00	17,00	n/a	1480,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	n/a	91,00	n/a	307,00	0,00	0,00	n/a	108,00	n/a	145,00	0,00	3,00	n/a	87,00	n/a	192,00	0,00	1,00	n/a	314,00	n/a	
Taux de réussite	%	100,00%	n/a	88,16%	n/a	90,76%		92,86%	n/a	89,61%	n/a	98,00%		96,43%	n/a	89,31%	n/a	89,15%		85,00%	n/a	81,41%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	0,00%		10,67%		12,07%		0,00%		11,56%		6,31%		10,71%		9,69%		6,43%		5,00%		17,27%		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.010	n/a	MR.028		n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.004	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.020	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.004	n/a	MR.010		n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.010	n/a	MR.004	n/a	MR.020		n/a	n/a	MR.010	n/a	MR.010	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.020	n/a	MR.020		n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.003		n/a	n/a	MR.004	n/a	MR.004	n/a
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			39,56%		43,00%			42,59%		71,03%		33,33%		40,23%		57,81%		100,00%		78,34%			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			28,57%		38,76%			31,48%		8,97%		33,33%		37,93%		17,71%				12,74%			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			27,47%		9,12%			16,67%		8,97%		33,33%		12,64%		11,98%				3,50%			
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	26,00	n/a	757,00	n/a	2331,00	n/a	15,00	n/a	809,00	n/a	1918,00	n/a	19,00	n/a	818,00	n/a	2390,00	n/a	22,00	n/a	1167,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,53	n/a	n/a	n/a	7,31	n/a	2,42	n/a	n/a	n/a	7,80	n/a	5,75	n/a	n/a	n/a	5,40	n/a	2,83	n/a	n/a	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	11,71	n/a	1,26	n/a	13,76	n/a	10,26	n/a	1,32	n/a	12,74	n/a	12,03	n/a	1,05	n/a	10,20	n/a	9,10	n/a	1,84	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	10,31	n/a	n/a	n/a	10,93	n/a	9,56	n/a	n/a	n/a	10,36	n/a	10,89	n/a	n/a	n/a	8,14	n/a	8,72	n/a	n/a	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	6,00	n/a	n/a	n/a	4,93	n/a	6,80	n/a	n/a	n/a	6,26	n/a	7,90	n/a	n/a	n/a	4,87	n/a	5,47	n/a	n/a	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	24,00	n/a	n/a	n/a	2401,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1802,00	n/a	18,00	n/a	n/a	n/a	2551,00	n/a	26,00	n/a	n/a	n/a	
Taux de réalisation **	%	92,31%	n/a	n/a	n/a	103,00%	n/a	106,67%	n/a	n/a	n/a	93,95%	n/a	94,74%	n/a	n/a	n/a	106,74%	n/a	118,18%	n/a	n/a	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	92,31%				103,00%		106,67%				93,95%		94,74%				106,74%		118,18%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,60%	n/a	0,26%	n/a	0,42%	n/a	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	n/a	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	n/a	0,20%	n/a	0,26%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,60%	n/a	0,26%	n/a	0,42%	n/a	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	n/a	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	n/a	0,20%	n/a	0,26%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	77,78%	n/a	46,07%	n/a	42,31%	n/a	8,33%	n/a	57,69%	n/a	46,15%	n/a	55,56%	n/a	65,22%	n/a	51,35%	n/a	40,20%	n/a	33,33%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	62,18	n/a	41,15	n/a	46,71	n/a	25,33	n/a	74,42	n/a	65,83	n/a	20,67	n/a	146,57	n/a	108,34	n/a	51,45	n/a	49,09	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,84	n/a	1,36	n/a	1,42	n/a	1,06	n/a	1,82	n/a	1,95	n/a	0,86	n/a	5,38	n/a	2,32	n/a	1,57	n/a	1,74	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	71,11%	n/a	67,42%	n/a	72,52%	n/a	75,00%	n/a	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	n/a	77,78%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	n/a	66,67%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	71,11%	n/a	67,42%	n/a	72,52%	n/a	n/a	n/a	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	n/a	26,09%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	n/a	65,22%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	2,60	n/a	1,72	n/a	1,95	n/a	1,06	n/a	3,11	n/a	2,74	n/a	2,69	n/a	6,10	n/a	4,51	n/a	2,14	n/a	1,04	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	71,11%	n/a			72,52%	n/a	42,31%	n/a			66,60%	n/a	26,09%	n/a			69,90%	n/a	65,22%	n/a			
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	0,00%	n/a	0,80%	n/a	15,68%	n/a	0,00%	n/a	0,72%	n/a	18,25%	n/a	0,00%	n/a	0,62%	n/a	16,64%	n/a	0,00%	n/a	39,05%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			OCTOBRE 2021						NOVEMBRE 2021						DECEMBRE 2021						JANVIER 2022		
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU C
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	3047,00	0,00	33,00	n/a	2369,00	n/a	2793,00	0,00	17,00	n/a	1239,00	n/a	2777,00	0,00	16,00	n/a	973,00	n/a	2500,00	0,00	17,00	
Nombre de commandes acceptées	nombre	2943,00	0,00	25,00	n/a	1913,00	n/a	2593,00	0,00	16,00	n/a	1028,00	n/a	2710,00	0,00	16,00	n/a	922,00	n/a	2312,00	0,00	16,00	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	137,00	0,00	8,00	n/a	476,00	n/a	168,00	0,00	2,00	n/a	212,00	n/a	117,00	0,00	1,00	n/a	65,00	n/a	121,00	0,00	1,00	
Taux de réussite	%	96,59%		75,76%	n/a	80,75%	n/a	92,84%		94,12%	n/a	82,97%	n/a	97,59%		100,00%	n/a	94,76%	n/a	92,48%		94,12%	
Taux de commande rejetées	%	4,50%		24,24%	n/a	20,09%	n/a	6,02%		11,76%	n/a	17,11%	n/a	4,21%		6,25%	n/a	6,68%	n/a	4,84%		5,88%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.003	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.010	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.020	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.003	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.010	n/a	MR.004		n/a	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.004	n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.004	n/a	MR.004	n/a	MR.020		n/a	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.004	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	73,72%		25,00%	n/a	80,25%	n/a	54,17%		50,00%	n/a	64,15%	n/a	69,23%		100,00%	n/a	47,69%	n/a	57,85%		100,00%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	14,60%		25,00%	n/a	15,55%	n/a	20,24%		50,00%	n/a	23,11%	n/a	12,82%			n/a	33,85%	n/a	20,66%			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	8,76%		25,00%	n/a	1,47%	n/a	17,26%			n/a	4,72%	n/a	12,82%			n/a	16,92%	n/a	15,70%			
FOURNITURE DE SERVICE ****			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	2606,00	n/a	23,00	n/a	1466,00	n/a	2472,00	n/a	21,00	n/a	1554,00	n/a	2394,00	n/a	12,00	n/a	1123,00	n/a	2263,00	n/a	16,00	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	5,82	n/a	3,56	n/a	n/a	n/a	5,57	n/a	4,33	n/a	n/a	n/a	6,79	n/a	5,11	n/a	n/a	n/a	5,69	n/a	4,16	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	11,01	n/a	10,58	n/a	5,50	n/a	10,80	n/a	11,17	n/a	8,83	n/a	11,88	n/a	15,61	n/a	6,63	n/a	10,01	n/a	9,00	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	9,41	n/a	9,76	n/a	n/a	n/a	9,20	n/a	10,47	n/a	n/a	n/a	10,14	n/a	11,29	n/a	n/a	n/a	8,73	n/a	8,54	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	5,60	n/a	6,83	n/a	n/a	n/a	5,61	n/a	7,33	n/a	n/a	n/a	6,04	n/a	6,56	n/a	n/a	n/a	5,89	n/a	6,00	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2625,00	n/a	25,00	n/a	n/a	n/a	2438,00	n/a	17,00	n/a	n/a	n/a	2315,00	n/a	9,00	n/a	n/a	n/a	2181,00	n/a	16,00	
Taux de réalisation **	%	100,73%	n/a	108,70%	n/a	n/a	n/a	98,62%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	96,70%	n/a	75,00%	n/a	n/a	n/a	96,38%	n/a	100,00%	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	100,73%		108,70%				98,62%		80,95%				96,70%		75,00%				96,38%		100,00%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,31%	0,39%	0,23%	n/a	0,22%	n/a	0,27%	0,07%	0,31%	n/a	0,31%	n/a	0,25%	0,33%	0,23%	n/a	0,23%	n/a	0,28%	0,93%	0,20%	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,31%	0,39%	0,23%	n/a	0,22%	n/a	0,27%	0,07%	0,31%	n/a	0,31%	n/a	0,25%	0,33%	0,23%	n/a	0,23%	n/a	0,28%	0,93%	0,20%	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	45,08%	33,33%	31,25%	n/a	45,88%	n/a	45,88%	0,00%	42,86%	n/a	46,28%	n/a	40,65%	20,00%	33,33%	n/a	50,55%	n/a	45,19%	21,43%	46,15%	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	45,11	43,50	79,88	n/a	25,87	n/a	50,30	1,00	42,19	n/a	62,83	n/a	47,61	48,00	36,60	n/a	43,47	n/a	43,72	14,21	50,54	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,36	1,81	2,15	n/a	0,84	n/a	1,69	0,05	1,56	n/a	1,95	n/a	1,36	2,00	1,52	n/a	1,53	n/a	1,36	0,59	2,11	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	71,43%	50,00%	62,50%	n/a	84,71%	n/a	65,75%	100,00%	76,19%	n/a	67,77%	n/a	74,83%	60,00%	80,00%	n/a	72,53%	n/a	72,39%	92,86%	61,54%	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	71,43%	n/a	62,50%	n/a	84,71%	n/a	65,75%	n/a	76,19%	n/a	67,77%	n/a	74,83%	n/a	80,00%	n/a	72,53%	n/a	72,39%	n/a	61,54%	
Délai moyen de résolution	jours	1,88	1,81	3,34	n/a	1,08	n/a	2,09	0,05	1,76	n/a	2,62	n/a	1,98	2,00	1,52	n/a	1,81	n/a	1,82	0,59	2,11	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	71,43%	n/a	62,50%	n/a			65,75%	n/a	76,19%	n/a			74,83%	n/a	80,00%	n/a			72,39%	n/a	61,54%	
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		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	20,46%	n/a	0,00%	n/a	52,64%	n/a	22,18%	n/a	0,00%	n/a	11,09%	n/a	17,56%	n/a	0,00%	n/a	0,65%	n/a	19,16%	n/a	0,00%	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois		FEVRIER 2022									MARS 2022															
		JIVRE			FAO			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			LLU CUIVRE			FAO			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB			LLU CUIVRE			FAO			
		Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	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	n/a	1007,00	n/a	2277,00	0,00	15,00	n/a	1094,00	n/a	3031,00	0,00	13,00	n/a	1168,00	n/a										
Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	955,00	n/a	2173,00	0,00	15,00	n/a	1037,00	n/a	2739,00	0,00	11,00	n/a	1081,00	n/a										
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	43,00	n/a	110,00	0,00	0,00	n/a	61,00	n/a	130,00	0,00	0,00	n/a	77,00	n/a										
Taux de réussite	%	n/a	94,84%	n/a	95,43%		100,00%	n/a	94,79%	n/a	90,37%		84,62%	n/a	92,55%	n/a										
Taux de commande rejetées	%	n/a	4,27%	n/a	4,83%		0,00%	n/a	5,58%	n/a	4,29%		0,00%	n/a	6,59%	n/a										
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.004	n/a	MR.010			n/a	MR.020	n/a	MR.010			n/a	MR.004	n/a										
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.026	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.020	n/a										
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	n/a	MR.020	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a										
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	32,56%	n/a	66,36%			n/a	49,18%	n/a	56,92%			n/a	38,96%	n/a										
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	27,91%	n/a	13,64%			n/a	22,95%	n/a	23,85%			n/a	38,96%	n/a										
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	n/a	20,93%	n/a	11,82%			n/a	21,31%	n/a	9,23%			n/a	19,48%	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	n/a	925,00	n/a	2066,00	n/a	16,00	n/a	1064,00	n/a	2419,00	n/a	10,00	n/a	1081,00	n/a										
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	n/a	4,60	n/a	3,62	n/a	n/a	n/a	5,91	n/a	4,58	n/a	n/a	n/a										
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	1,09	n/a	9,45	n/a	9,05	n/a	0,88	n/a	10,60	n/a	7,05	n/a	0,88	n/a										
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	8,07	n/a	8,50	n/a	n/a	n/a	8,81	n/a	6,78	n/a	n/a	n/a										
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	4,97	n/a	6,55	n/a	n/a	n/a	5,88	n/a	5,80	n/a	n/a	n/a										
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	n/a	2258,00	n/a	19,00	n/a	n/a	n/a	2534,00	n/a	15,00	n/a	n/a	n/a										
Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	n/a	109,29%	n/a	118,75%	n/a	n/a	n/a	104,75%	n/a	150,00%	n/a	n/a	n/a										
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	n/a	n/a	109,29%	n/a	118,75%	n/a	n/a	n/a	104,75%	n/a	150,00%	n/a	n/a	n/a										
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	0,27%	n/a	0,31%	n/a	0,25%	n/a	0,23%	n/a	0,36%	n/a	0,34%	n/a	0,29%	n/a										
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	0,27%	n/a	0,31%	n/a	0,34%	n/a	0,23%	n/a	0,36%	n/a	0,34%	n/a	0,29%	n/a										
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	61,47%	n/a	39,52%	n/a	0,00%	n/a	56,38%	n/a	39,68%	n/a	20,00%	n/a	50,83%	n/a										
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	n/a	40,95	n/a	43,95	n/a	56,80	n/a	52,31	n/a	49,32	n/a	18,67	n/a	39,58	n/a										
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	n/a	1,40	n/a	1,38	n/a	2,37	n/a	1,73	n/a	0,99	n/a	1,45	n/a	1,38	n/a										
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	71,56%	n/a	72,36%	n/a	60,00%	n/a	67,02%	n/a	80,97%	n/a	80,00%	n/a	74,17%	n/a										
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	71,56%	n/a	72,36%	n/a	68,75%	n/a	67,02%	n/a	80,97%	n/a	71,43%	n/a	74,17%	n/a										
Délai moyen de résolution	jours	n/a	1,71	n/a	1,83	n/a	2,37	n/a	2,06	n/a	1,39	n/a	1,67	n/a	1,65	n/a										
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a		n/a	72,36%	n/a	68,75%	n/a		n/a	80,97%	n/a	71,43%	n/a		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										
Taux de commandes de migration	%	n/a	0,52%	n/a	16,80%	n/a	0,00%	n/a	0,68%	n/a	27,16%	n/a	0,00%	n/a	0,28%	n/a										