

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois		OCTOBRE 2017								NOVEMBRE 2017								DECEMBRE 2017								LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB	
		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF			
		Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	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
Nombre de commandes reçues	nombre	4578.00	0.00	213.00	n/a	714.00	n/a	69.00	n/a	5209.00	0.00	171.00	n/a	846.00	n/a	122.00	n/a	3732.00	0.00	207.00	n/a	755.00	n/a	76.00	n/a	4205.00	0.00
Nombre de commandes acceptées	nombre	4265.00	0.00	180.00	n/a	669.00	n/a	61.00	n/a	4688.00	0.00	151.00	n/a	804.00	n/a	103.00	n/a	3393.00	0.00	177.00	n/a	727.00	n/a	64.00	n/a	4055.00	0.00
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	299.00	0.00	25.00	n/a	48.00	n/a	8.00	n/a	515.00	0.00	16.00	n/a	46.00	n/a	19.00	n/a	244.00	0.00	30.00	n/a	25.00	n/a	12.00	n/a	249.00	0.00
Taux de réussite	%	93.16%		84.51%	n/a	93.70%	n/a	88.41%	n/a	90.00%		88.30%	n/a	95.04%	n/a	84.43%	n/a	90.92%		85.51%	n/a	96.29%	n/a	84.21%	n/a	96.43%	
Taux de commande rejetées	%																										
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.006		MR.04	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23	n/a	MR.010	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.010		MR.05	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22	n/a	MR.002	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.002		MR.03	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.004	n/a			MR.002		MR.02	n/a	MR.013	n/a		n/a	MR.004	
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
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	3537.00	n/a	235.00	n/a	633.00	n/a	93.00	n/a	3398.00	n/a	184.00	n/a	725.00	n/a	79.00	n/a	2769.00	n/a	165.00	n/a	622.00	n/a	73.00	n/a	3763.00	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial – première disponibilité libre	jours	18.05	n/a	14.70	n/a	n/a	n/a	19.55	n/a	27.77	n/a	20.25	n/a	n/a	n/a	24.12	n/a	30.67	n/a	30.07	n/a	n/a	n/a	29.26	n/a	25.16	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	23.91	n/a	34.45	n/a	n/a	n/a	21.01	n/a	32.71	n/a	35.37	n/a	n/a	n/a	25.05	n/a	38.67	n/a	39.80	n/a	n/a	n/a	33.02	n/a	29.83	n/a
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	22.45	n/a	33.55	n/a	n/a	n/a	20.51	n/a	31.42	n/a	34.24	n/a	n/a	n/a	24.06	n/a	37.70	n/a	38.94	n/a	n/a	n/a	32.22	n/a	28.55	n/a
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	17.08	n/a	21.20	n/a	n/a	n/a	17.60	n/a	23.37	n/a	23.66	n/a	n/a	n/a	19.11	n/a	32.04	n/a	31.62	n/a	n/a	n/a	28.02	n/a	24.16	n/a
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	1428.00	n/a	22.00	n/a	n/a	n/a	25.00	n/a	708.00	n/a	19.00	n/a	n/a	n/a	23.00	n/a	361.00	n/a	8.00	n/a	n/a	n/a	12.00	n/a	482.00	n/a
Taux de réalisation **	%	40.37%	n/a	9.36%	n/a	n/a	n/a	26.88%	n/a	20.84%	n/a	10.33%	n/a	n/a	n/a	29.11%	n/a	13.04%	n/a	4.85%	n/a	n/a	n/a	16.44%	n/a	12.81%	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
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.62%	1.83%	0.39%	n/a	1.89%	n/a	0.46%	n/a	0.69%	4.69%	0.29%	n/a	1.54%	n/a	0.41%	n/a	0.55%	2.32%	0.30%	n/a	0.91%	n/a	0.48%	n/a	0.64%	2.49%
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0.62%	1.83%	0.39%	n/a	1.89%	n/a	0.46%	n/a	0.69%	4.69%	0.29%	n/a	1.54%	n/a	0.41%	n/a	0.55%	2.32%	0.30%	n/a	0.91%	n/a	0.48%	n/a	0.64%	2.49%
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	33.21%	25.00%	44.29%	n/a	44.59%	n/a	44.25%	n/a	35.30%	0.00%	41.18%	n/a	55.71%	n/a	38.86%	n/a	35.39%	18.18%	42.31%	n/a	60.87%	n/a	44.82%	n/a	32.83%	16.67%
Délai de réparation en cas de défaillance	heures																										
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1.68	0.76	2.04	n/a	1.64	n/a	1.21	n/a	1.70	1.38	1.99	n/a	1.89	n/a	1.36	n/a	1.92	1.71	2.00	n/a	2.45	n/a	1.55	n/a	2.23	6.08
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66.32%	87.50%	57.14%	n/a	63.51%	n/a	73.76%	n/a	66.22%	68.18%	62.75%	n/a	64.29%	n/a	71.60%	n/a	62.42%	36.36%	61.54%	n/a	60.87%	n/a	66.38%	n/a	56.50%	41.67%
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66.32%	n/a	57.14%	n/a	63.51%	n/a	73.76%	n/a	66.22%	n/a	62.75%	n/a	64.29%	n/a	71.60%	n/a	62.42%	n/a	61.54%	n/a	60.87%	n/a	66.38%	n/a	56.50%	n/a
Délai moyen de résolution	jours	2.29	0.76	2.58	n/a	2.09	n/a	2.21	n/a	2.27	1.63	2.45	n/a	2.96	n/a	1.92	n/a	2.57	1.71	3.00	n/a	4.01	n/a	2.14	n/a	2.95	6.08
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
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Taux de commandes de migration	%	0.82%	n/a	0.00%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	0.51%	n/a	0.66%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.74%	n/a	2.82%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.62%	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.

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

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois		JANVIER 2018						FÉVRIER 2018						MARS 2018						AVRIL 2018										
		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		
		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]	
		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	
PROCESSUS DE COMMANDE	Nombre de commandes reçues	nombre	295.00	n/a	766.00	n/a	102.00	n/a	3150.00	0.00	251.00	n/a	601.00	n/a	90.00	n/a	3362.00	0.00	235.00	n/a	599.00	n/a	107.00	n/a	2970.00	0.00	152.00	n/a	585.00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	270.00	n/a	726.00	n/a	87.00	n/a	2936.00	0.00	233.00	n/a	579.00	n/a	76.00	n/a	2884.00	0.00	189.00	n/a	570.00	n/a	86.00	n/a	2926.00	0.00	147.00	n/a	550.00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	12.00	n/a	41.00	n/a	15.00	n/a	172.00	0.00	15.00	n/a	24.00	n/a	14.00	n/a	267.00	0.00	46.00	n/a	30.00	n/a	21.00	n/a	210.00	0.00	116.00	n/a	33.00	n/a
	Taux de réussite	%	91.53%	n/a	94.78%	n/a	85.29%	n/a	93.21%		92.83%	n/a	96.34%	n/a	84.44%	n/a	85.78%		80.43%	n/a	95.16%	n/a	80.37%	n/a	98.52%		96.71%	n/a	94.02%	n/a
	Taux de commande rejetées																													
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.006		MR.20	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	MR.22		MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.14	n/a	MR.006	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.20	n/a	MR.003	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.09	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																												
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																												
		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	
FOURNITURE DE SERVICE ****	Nombre de raccordeurs activés dans le mois sous revue	nombre	231.00	n/a	914.00	n/a	100.00	n/a	3388.00	n/a	314.00	n/a	565.00	n/a	72.00	n/a	3531.00	n/a	334.00	n/a	609.00	n/a	85.00	n/a	3259.00	n/a	290.00	n/a	513.00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial – première disponibilité libre	jours	20.74	n/a	n/a	n/a	21.97	n/a	19.74	n/a	13.37	n/a	n/a	n/a	16.15	n/a	16.11	n/a	15.63	n/a	n/a	n/a	15.91	n/a	10.02	n/a	8.24	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	33.14	n/a	n/a	n/a	23.34	n/a	27.84	n/a	31.66	n/a	n/a	n/a	24.42	n/a	21.48	n/a	27.38	n/a	n/a	n/a	17.78	n/a	16.28	n/a	18.63	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	31.87	n/a	n/a	n/a	22.63	n/a	26.57	n/a	30.69	n/a	n/a	n/a	24.16	n/a	19.91	n/a	26.30	n/a	n/a	n/a	16.88	n/a	14.48	n/a	17.23	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	22.22	n/a	n/a	n/a	19.02	n/a	22.07	n/a	20.96	n/a	n/a	n/a	21.97	n/a	16.39	n/a	16.49	n/a	n/a	n/a	13.66	n/a	10.37	n/a	9.38	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	16.00	n/a	n/a	n/a	11.00	n/a	428.00	n/a	15.00	n/a	n/a	n/a	6.00	n/a	633.00	n/a	26.00	n/a	n/a	n/a	25.00	n/a	1678.00	n/a	65.00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	6.93%	n/a	n/a	n/a	11.00%	n/a	12.63%	n/a	4.78%	n/a	n/a	n/a	8.33%	n/a	17.93%	n/a	7.78%	n/a	n/a	n/a	29.41%	n/a	51.49%	n/a	22.41%	n/a	n/a	n/a
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																												
			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
	QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.40%	n/a	1.30%	n/a	0.36%	n/a	0.65%	1.84%	0.34%	n/a	0.97%	n/a	0.33%	n/a	0.63%	1.99%	0.35%	n/a	1.01%	n/a	0.43%	n/a	0.57%	2.72%	0.25%	n/a	0.58%
Taux de pannes signalées par opérateurs		%	0.40%	n/a	1.30%	n/a	0.36%	n/a	0.65%	1.84%	0.34%	n/a	0.97%	n/a	0.33%	n/a	0.63%	1.99%	0.35%	n/a	1.01%	n/a	0.43%	n/a	0.57%	2.72%	0.25%	n/a	0.58%	n/a
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre		%	41.18%	n/a	50.00%	n/a	39.91%	n/a	37.00%	0.00%	46.55%	n/a	37.70%	n/a	44.53%	n/a	39.57%	10.00%	46.55%	n/a	56.52%	n/a	45.33%	n/a	36.12%	0.00%	52.38%	n/a	52.38%	n/a
Délai de réparation en cas de défaillance		heures																												
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		jours	2.66	n/a	1.95	n/a	1.55	n/a	1.90	6.43	1.80	n/a	1.60	n/a	1.33	n/a	1.51	6.42	2.11	n/a	2.62	n/a	1.11	n/a	1.88	1.31	1.31	n/a	2.06	n/a
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		%	52.94%	n/a	67.11%	n/a	65.49%	n/a	65.39%	55.56%	63.79%	n/a	72.13%	n/a	73.28%	n/a	70.91%	50.00%	62.07%	n/a	68.12%	n/a	77.44%	n/a	64.78%	80.00%	69.05%	n/a	71.43%	n/a
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA		%	52.94%	n/a	67.11%	n/a	65.49%	n/a	65.39%	n/a	63.79%	n/a	72.13%	n/a	73.28%	n/a	70.91%	n/a	62.07%	n/a	68.12%	n/a	77.44%	n/a	64.78%	n/a	69.05%	n/a	71.43%	n/a
Délai moyen de résolution		jours	3.65	n/a	3.53	n/a	2.35	n/a	2.69	6.43	2.88	n/a	2.25	n/a	1.88	n/a	2.02	6.42	2.48	n/a	3.76	n/a	1.61	n/a	2.73	1.31	1.53	n/a	2.76	n/a
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%																												
		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	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES	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	%	3.39%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.85%	n/a	3.43%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.97%	n/a	4.23%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.48%	n/a	5.44%	n/a	n/a	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 %

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

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois				MAI 2018										JUN 2018										JUILLET 2018										LUXDSL/ADSL/AT
				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/AT				
				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]		
PROCESSUS DE COMMANDE				TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de commandes reçues	nombre		60.00	n/a	3002.00	0.00	137.00	n/a	627.00	n/a	58.00	n/a	3190.00	0.00	125.00	n/a	612.00	n/a	79.00	n/a	3191.00	0.00	120.00	n/a	589.00	n/a	85.00	n/a	2921.00				
	Nombre de commandes acceptées	nombre		43.00	n/a	2832.00	0.00	129.00	n/a	571.00	n/a	54.00	n/a	2943.00	0.00	119.00	n/a	563.00	n/a	61.00	n/a	3070.00	0.00	116.00	n/a	513.00	n/a	78.00	n/a	2752.00				
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre		17.00	n/a	159.00	0.00	8.00	n/a	62.00	n/a	4.00	n/a	170.00	0.00	1.00	n/a	49.00	n/a	18.00	n/a	156.00	0.00	4.00	n/a	70.00	n/a	7.00	n/a	163.00				
	Taux de réussite	%		71.67%	n/a	94.34%		94.16%	n/a	91.07%	n/a	93.10%	n/a	92.26%		95.20%	n/a	91.99%	n/a	77.22%	n/a	96.21%	#DIV/0!	96.67%	n/a	87.10%	n/a	91.76%	n/a	94.21%				
	Taux de commande rejetées																																	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.23	n/a	MR.010		MR.30	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010				
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.22	n/a	MR.020		MR.04	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.004			MR.010	n/a	MR.22		MR.020		MR.006	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020					
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte				MR.018		MR.07	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.020		n/a	MR.004	n/a			MR.004		MR.002	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.004					
	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	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre		84.00	n/a	2818.00	n/a	190.00	n/a	703.00	n/a	61.00	n/a	2748.00	n/a	114.00	n/a	505.00	n/a	6.00	n/a	2758.00	n/a	132.00	n/a	485.00	n/a	3.00	n/a	2387.00				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial – première disponibilité libre	jours		9.14	n/a	7.88	n/a	7.45	n/a	n/a	n/a	7.90	n/a	7.33	n/a	6.80	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	7.67	n/a	6.24	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	10.18				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours		11.28	n/a	14.13	n/a	17.56	n/a	n/a	n/a	10.61	n/a	12.95	n/a	12.63	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	14.22	n/a	12.77	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	15.29				
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours		10.21	n/a	12.32	n/a	15.74	n/a	n/a	n/a	9.60	n/a	10.98	n/a	11.01	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	12.22	n/a	11.36	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	13.83				
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours		8.13	n/a	8.71	n/a	9.65	n/a	n/a	n/a	7.47	n/a	7.81	n/a	7.60	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	7.57	n/a	7.00	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	10.13				
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre		48.00	n/a	2259.00	n/a	77.00	n/a	n/a	n/a	46.00	n/a	1984.00	n/a	92.00	n/a	n/a	n/a	6.00	n/a	2528.00	n/a	97.00	n/a	n/a	n/a	0.00	n/a	1947.00				
	Taux de réalisation **	%		57.14%	n/a	80.16%	n/a	40.53%	n/a	n/a	n/a	75.41%	n/a	72.20%	n/a	80.70%	n/a	n/a	n/a	100.00%	n/a	91.66%	n/a	73.48%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	81.57%				
	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	TOTAL	TOTAL		
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%		0.30%	n/a	0.77%	1.50%	0.40%	n/a	0.70%	n/a	0.53%	n/a	0.63%	0.91%	0.47%	n/a	0.64%	n/a	0.49%	n/a	0.41%	2.42%	0.34%	n/a	0.42%	n/a	0.37%	n/a	0.39%				
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%		0.30%	n/a	0.77%	1.50%	0.40%	n/a	0.70%	n/a	0.53%	n/a	0.63%	0.91%	0.47%	n/a	0.64%	n/a	0.49%	n/a	0.41%	2.42%	0.34%	n/a	0.42%	n/a	0.37%	n/a	0.39%				
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%		39.47%	n/a	37.27%	12.50%	38.46%	n/a	41.82%	n/a	42.95%	n/a	37.53%	0.00%	41.33%	n/a	49.06%	n/a	44.67%	n/a	44.18%	0.00%	35.85%	n/a	61.11%	n/a	46.04%	n/a	42.46%				
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours		1.18	n/a	2.00	7.03	1.84	n/a	1.78	n/a	1.26	n/a	1.80	3.64	1.48	n/a	1.83	n/a	1.13	n/a	1.65	1.40	1.66	n/a	1.79	n/a	1.24	n/a	1.53				
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%		75.07%	n/a	63.25%	75.00%	70.77%	n/a	74.55%	n/a	73.34%	n/a	64.70%	40.00%	70.67%	n/a	69.81%	n/a	73.71%	n/a	66.07%	75.00%	64.15%	n/a	69.44%	n/a	75.00%	n/a	71.60%				
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%		75.07%	n/a	63.25%	n/a	70.77%	n/a	74.55%	n/a	73.34%	n/a	64.70%	n/a	70.67%	n/a	69.81%	n/a	73.71%	n/a	66.07%	n/a	64.15%	n/a	69.44%	n/a	75.00%	n/a	71.60%				
	Délai moyen de résolution	jours		1.89	n/a	2.76	7.03	2.16	n/a	2.85	n/a	2.00	n/a	2.39	3.64	1.77	n/a	3.37	n/a	1.53	n/a	2.17	1.40	1.80	n/a	2.63	n/a	2.18	n/a	1.98				
	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	TOTAL	TOTAL		
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		
	Taux de commandes de migration	%		0.00%	n/a	0.71%	n/a	3.88%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	0.82%	n/a	1.68%	n/a	n/a	n/a	0.00%	n/a	20.52%	n/a	6.03%	n/a	1.17%	n/a	8.97%	n/a	20.57%				

*** 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

MR.001	Wrong message format	Légende:
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Dataace
MR.006	Duplication of the request	ELI: Etrona
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.	LXL: Luxemt
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNet
MR.011	Service number not found	MVP: Mixvo
MR.012	Phone number not found	TAK: 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 t
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.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		AOÛT 2018								SEPTEMBRE 2018								OCTOBRE 2018								NOVEMBRE 2018					
		V/VDSL/OG8/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OG8/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OG8/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OG8/ROB		LLU CUIVRE			
		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	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	2215.00	n/a	56.00	n/a	3195.00	0.00	98.00	n/a	
		Nombre de commandes acceptées	nombre	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	1969.00	n/a	38.00	n/a	3024.00	0.00	88.00	n/a	
		Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	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	244.00	n/a	0.00	n/a	159.00	0.00	1.00	n/a	
		Taux de réussite	%		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	88.89%	n/a	67.86%	n/a	94.65%		89.80%	n/a	
		Taux de commande rejetées	%																												
		Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		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	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.02	n/a	
		Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		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	MR.010	n/a	MR.22		MR.020				
		Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		MR.14	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.06	n/a	MR.011	n/a			MR.004				
		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	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	1416.00	n/a	57.00	n/a	2612.00	n/a	130.00	n/a	
		Délai moyen de fourniture du raccordement initial – première disponibilité libre	jours	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	n/a	n/a	7.45	n/a	8.48	n/a	6.46	n/a	
		Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	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	n/a	n/a	10.29	n/a	13.06	n/a	11.08	n/a	
		Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	n/a	n/a	9.49	n/a	11.55	n/a	9.88	n/a	
		Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	n/a	n/a	7.17	n/a	8.25	n/a	6.60	n/a	
		Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	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	n/a	n/a	54.00	n/a	2547.00	n/a	93.00	n/a	
		Taux de réalisation **	%	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	n/a	n/a	94.74%	n/a	97.51%	n/a	71.54%	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	%			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	0.47%	n/a	0.38%	n/a	0.28%	1.10%	0.38%	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%			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	0.47%	n/a	0.38%	n/a	0.28%	1.10%	0.38%	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%			10.00%	36.96%	n/a	59.52%	n/a	43.82%	n/a	47.72%		36.54%	n/a	64.52%	n/a	46.78%	n/a	41.48%	0.00%	39.02%	n/a	66.00%	n/a	41.06%	n/a	42.05%	12.50%	54.55%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures																														
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours			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	1.55	n/a	0.98	n/a	1.84	6.22	1.93	n/a
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%			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	68.00%	n/a	79.35%	n/a	67.61%	50.00%	63.64%	n/a
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%			n/a	50.00%	n/a	66.67%	n/a	77.87%	n/a	71.68%		75.00%	n/a	83.87%	n/a	76.75%	n/a	73.63%	n/a	75.61%	n/a	68.00%	n/a	79.35%	n/a	67.61%	n/a	63.64%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours			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	2.81	n/a	1.41	n/a	2.22	6.22	2.51	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	
		Taux de commandes de migration	%	n/a	1.87%	n/a	1.04%	n/a	0.00%	n/a	20.67%		2.42%	n/a	4.00%	n/a	0.00%	n/a	22.96%	n/a	1.67%	n/a	64.14%	n/a	0.00%	n/a	26.03%	n/a	2.27%	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 %

	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.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			DECEMBRE 2018										JANVIER 2019										FEBVIER 2019										MA	
			FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		MA					
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]				
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
	Nombre de commandes reçues	nombre	1402.00	n/a	64.00	n/a	2921.00	0.00	77.00	n/a	635.00	n/a	110.00	n/a	3124.00	0.00	120.00	n/a	751.00	n/a	2770.00	0.00	78.00	n/a	662.00	n/a	2993.00	0.00	78.00	n/a	662.00	n/a		
	Nombre de commandes acceptées	nombre	1249.00	n/a	51.00	n/a	2567.00	0.00	61.00	n/a	576.00	n/a	89.00	n/a	3110.00	0.00	110.00	n/a	651.00	n/a	2571.00	0.00	68.00	n/a	586.00	n/a	2827.00	0.00	68.00	n/a	586.00	n/a		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	151.00	n/a	13.00	n/a	165.00	0.00	24.00	n/a	66.00	n/a	21.00	n/a	165.00	0.00	9.00	n/a	96.00	n/a	144.00	0.00	10.00	n/a	78.00	n/a	157.00	0.00	10.00	n/a	78.00	n/a		
	Taux de réussite	%	89.09%	n/a	79.69%	n/a	87.88%		79.22%	n/a	90.71%	n/a	80.91%	n/a	99.55%		91.67%	n/a	86.68%	n/a	92.82%		87.18%	n/a	88.52%	n/a	94.45%		87.18%	n/a	88.52%	n/a		
	Taux de commande rejetées	%							5.28%					5.28%				12.78%		5.20%		12.82%		11.78%		5.25%		12.82%		11.78%		5.25%		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.22		MR.020		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.017	n/a			MR.004		MR.05	n/a	MR.004	n/a			MR.023		MR.09	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.003	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.003	n/a		
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%							33.33%					33.33%				61.40%		60.42%		70.00%		65.38%		57.96%		70.00%		65.38%		57.96%		
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%							12.73%					12.73%				33.33%		33.33%		15.28%		20.00%		15.29%		20.00%		15.29%		20.00%		
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%							12.12%					12.12%				10.42%		10.42%		10.00%		1.28%		8.28%		10.00%		1.28%		8.28%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	1446.00	n/a	63.00	n/a	2091.00	n/a	74.00	n/a	857.00	n/a	46.00	n/a	2863.00	n/a	98.00	n/a	691.00	n/a	2723.00	n/a	113.00	n/a	634.00	n/a	2755.00	n/a	113.00	n/a	634.00	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial – première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	7.22	n/a	15.49	n/a	12.51	n/a	n/a	n/a	12.55	n/a	12.94	n/a	12.75	n/a	n/a	n/a	8.26	n/a	7.99	n/a	n/a	n/a	3.39	n/a	7.99	n/a	n/a	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	n/a	10.93	n/a	19.20	n/a	15.75	n/a	n/a	n/a	14.71	n/a	16.80	n/a	17.24	n/a	5.42	n/a	13.18	n/a	12.20	n/a	3.17	n/a	10.02	n/a	12.20	n/a	3.17	n/a		
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	9.25	n/a	17.79	n/a	15.15	n/a	n/a	n/a	13.08	n/a	15.24	n/a	16.28	n/a	n/a	n/a	11.28	n/a	11.19	n/a	n/a	n/a	8.13	n/a	11.19	n/a	n/a	n/a		
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	6.82	n/a	13.18	n/a	10.07	n/a	n/a	n/a	9.62	n/a	12.46	n/a	13.56	n/a	n/a	n/a	8.12	n/a	8.43	n/a	n/a	n/a	4.14	n/a	8.43	n/a	n/a	n/a		
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	54.00	n/a	2000.00	n/a	52.00	n/a	n/a	n/a	35.00	n/a	979.00	n/a	28.00	n/a	n/a	n/a	2511.00	n/a	62.00	n/a	n/a	n/a	2899.00	n/a	62.00	n/a	n/a	n/a		
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	85.71%	n/a	95.65%	n/a	70.27%	n/a	n/a	n/a	76.09%	n/a	34.19%	n/a	28.57%	n/a	n/a	n/a	92.21%	n/a	54.87%	n/a	n/a	n/a	105.23%	n/a	54.87%	n/a	n/a	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.33%	n/a	0.53%	n/a	0.25%	0.68%	0.31%	n/a	0.21%	n/a	0.34%	n/a	0.28%	1.60%	0.24%	n/a	0.22%	n/a	0.22%	1.06%	0.26%	n/a	0.16%	n/a	0.24%	1.91%	0.26%	n/a	0.16%	n/a		
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0.33%	n/a	0.53%	n/a	0.25%	0.68%	0.31%	n/a	0.21%	n/a	0.34%	n/a	0.28%	1.60%	0.24%	n/a	0.22%	n/a	0.22%	1.06%	0.26%	n/a	0.16%	n/a	0.24%	1.91%	0.26%	n/a	0.16%	n/a		
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	52.50%	n/a	44.83%	n/a	39.56%	0.00%	37.78%	n/a	66.67%	n/a	42.45%	n/a	48.98%	0.00%	48.48%	n/a	70.00%	n/a	48.48%	0.00%	47.22%	n/a	59.09%	n/a	49.17%	0.00%	47.22%	n/a	59.09%	n/a		
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	0.94	n/a	1.05	n/a	1.70	1.36	2.18	n/a	1.85	n/a	1.33	n/a	1.75	1.59	2.48	n/a	2.57	n/a	1.85	2.55	1.40	n/a	2.31	n/a	1.83	3.23	1.40	n/a	2.31	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	87.50%	n/a	78.04%	n/a	67.56%	80.00%	60.00%	n/a	66.67%	n/a	68.66%	n/a	65.71%	66.67%	63.64%	n/a	53.33%	n/a	66.41%	62.50%	69.44%	n/a	63.64%	n/a	65.01%	66.67%	69.44%	n/a	63.64%	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	87.50%	n/a	78.04%	n/a	67.56%	n/a	60.00%	n/a	66.67%	n/a	68.66%	n/a	65.71%	n/a	63.64%	n/a	53.33%	n/a	66.41%	n/a	69.44%	n/a	63.64%	n/a	65.01%	n/a	69.44%	n/a	63.64%	n/a		
	Délai moyen de résolution	jours	1.42	n/a	1.56	n/a	2.17	1.36	2.53	n/a	2.75	n/a	1.82	n/a	2.29	1.59	3.24	n/a	3.48	n/a	2.31	2.55	1.62	n/a	2.61	n/a	2.17	3.23	1.62	n/a	2.61	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a		
	Taux de commandes de migration	%	49.88%	n/a	0.00%	n/a	27.50%	n/a	0.00%	n/a	7.47%	n/a	0.00%	n/a	24.12%	n/a	0.00%	n/a	1.38%	n/a	22.29%	n/a	0.00%	n/a	0.68%	n/a	23.66%	n/a	0.00%	n/a	0.68%	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

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

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois		RS 2019		AVRIL 2019								MAI 2019								JUIN 2019								JUILLET 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						
		Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]							
PROCESSUS DE COMMANDE		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL					
	Nombre de commandes reçues	nombre	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	3013.00	0.00	128.00	n/a										
	Nombre de commandes acceptées	nombre	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	2907.00	0.00	95.00	n/a										
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	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	141.00	0.00	25.00	n/a										
	Taux de réussite	%	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	96.48%		74.22%	n/a										
	Taux de commande rejetées	%	3.30%		10.50%		4.99%		25.00%		10.89%		7.34%		6.94%		9.09%		6.10%		11.86%		12.54%		4.68%		19.53%											
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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	MR.010		MR.13	n/a										
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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	MR.020		MR.09	n/a										
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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.004	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a	MR.020		MR.06	n/a										
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	33.33%		50.75%		63.64%		65.00%		61.97%		37.50%		20.00%		50.00%		61.44%		42.86%		51.32%		55.32%		68.00%											
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	33.33%		40.30%	n/a	12.59%		10.00%		26.76%		36.98%		20.00%		29.31%		13.73%		28.57%		26.32%		23.40%		20.00%											
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	33.33%		7.46%	n/a	6.29%		5.00%		7.04%		9.90%		20.00%		17.24%		11.11%		14.29%		17.11%		10.64%		8.00%											
FOURNITURE DE SERVICE ****		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL					
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	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	2475.00	n/a	74.00	n/a										
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial – première disponibilité libre	jours	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	3.18	n/a	2.93	n/a										
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	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	10.52	n/a	12.56	n/a										
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	8.52	n/a	11.66	n/a										
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	4.14	n/a	6.86	n/a										
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	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	2598.00	n/a	48.00	n/a										
	Taux de réalisation **	%	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	104.97%	n/a	64.86%	n/a										
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	79.55%				102.15%		76.34%				104.12%		77.61%				110.22%		67.24%				104.97%		64.86%											
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL					
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0.26%	n/a	0.16%	n/a	0.28%		1.02%		0.31%	n/a	0.24%		0.31%	n/a	0.17%	n/a	0.26%		0.22%	n/a	0.22%	n/a	0.28%		1.28%		0.32%	n/a								
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0.26%	n/a	0.16%	n/a	0.28%		1.02%		0.31%	n/a	0.24%		0.31%	n/a	0.17%	n/a	0.26%		0.22%	n/a	0.22%	n/a	0.28%		1.28%		0.32%	n/a								
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	65.71%	n/a	47.83%	n/a	42.83%		50.00%		48.78%	n/a	51.61%		46.35%		40.00%	n/a	44.56%		17.65%		51.72%	n/a	57.14%		49.30%		10.00%		52.50%	n/a						
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	51.32	n/a	85.61	n/a	48.23		54.38		42.78	n/a	66.26	n/a	42.50		46.53	n/a	48.04	n/a	49.70		47.94		70.72	n/a	71.29	n/a	37.54		69.90		49.08	n/a				
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	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	1.24		2.91		1.79	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	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	76.25%		50.00%		77.50%	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	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	76.25%		n/a		77.50%	n/a		
	Délai moyen de résolution	jours	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	1.56		2.91		2.05	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	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			76.25%	n/a	77.50%	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	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL				
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a				
	Taux de commandes de migration	%	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	20.57%	n/a	38.95%	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

MR.001	Wrong message format	Légende:
MR.002	Mandatory data is missing	CGC: CEGEC
MR.003	Wrong data format	ARS: Arianer
MR.004	Incorrect data value	DCL: Dataace
MR.005	Not compatible data values	EU: Etrona
MR.006	Duplication of the request	EPT: POST T
MR.007	Duplicate reference	INT: Interou
MR.008	Customer number not found	JOI: Join
MR.009	Incoherence in customer name	LXL: LuxNet
MR.01	Wrong message format.	LXM: LuxNet
MR.010	Wrong or incomplete installation address	MVP: Mixao
MR.011	Service number not found	TAN: Tango
MR.012	Phone number not found	TID: Telindu
MR.013	Customer does not match the service number	NEL: Netline
MR.014	Customer does not match the phone number	VOL: Visual t
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] : 11	
MR.028	Request expired [0]	
MR.03	Wrong data format.	
MR.04	Duplication of the request.	
MR.05	Wrong connection point.	
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.	
MR.07	Wrong MDF.	
MR.10	Wrong or incomplete installation address.	
MR.19	Incoherence in customer name	
MR.22	Order is cancelled	
MR.23	Wrong Order Type	
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage	
MR.27	Appointment failed	
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation	
MR.30	Reject. Invalid service type.	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois		AOÛT 2019								SEPTEMBRE 2019							
		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OG8/RO8		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OG8/RO8		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]		
PROCESSUS DE COMMANDE		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre 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		
	Nombre de commandes acceptées	nombre 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		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre 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		
	Taux de réussite	% 91.46%	n/a	90.70%		87.69%	n/a	90.82%	n/a	95.35%		96.00%	n/a	89.85%	n/a		
	Taux de commande rejetées	% 8.39%		6.79%		23.08%		10.13%		5.51%		6.00%		8.81%			
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte MR.010	n/a	MR.006		MR.19	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.06	n/a	MR.010	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.002	n/a	MR.004			n/a	MR.006	n/a		
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	% 56.60%		47.83%		80.00%		62.50%		59.18%		66.67%		69.70%			
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	% 24.53%		20.11%		20.00%		29.69%		12.93%		33.33%		25.76%			
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	% 11.32%		13.59%				4.69%		12.24%				4.55%			
FOURNITURE DE SERVICE ****		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 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		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial – première disponibilité libre	jours 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		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours 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		
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours 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		
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours 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		
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre 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		
	Taux de réalisation **	% 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		
	Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%		94.69%		64.81%				97.20%		41.98%					
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	% 0.19%	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	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	% 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	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	% 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		
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures 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		
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours 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		
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	% 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		
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	% 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		
	Délai moyen de résolution	jours 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		
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%		58.10%	n/a	85.00%	n/a			71.15%	n/a	64.71%	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
	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
	Taux de commandes de migration	% 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		

** 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 %

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

Légende:

- CGC: CEGEC
ARS: Arianer
DCL: Dataace
EUI: Etrona
EPT: POST T
INT: Interou
JOI: Join
LOL: Luxemt
LXN: LuxNet
MVP: Mixao
TAN: Tango
TID: Telindu
NEL: Netline
VOL: Visual t