

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			OCTOBRE 2016								NOVEMBRE 2016								DECEMBRE 2016								JANV			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	3415,00	50,00	386,00	-	104,00	-	138,00	-	3397,00	7,00	362,00	-	117,00	-	157,00	-	3228,00	3,00	235,00	-	83,00	-	145,00	-	3514,00	4,00	311,00	
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3092,00	33,00	367,00	-	59,00	-	125,00	-	3235,00	6,00	324,00	-	113,00	-	131,00	-	2817,00	4,00	220,00	-	88,00	-	127,00	-	3382,00	2,00	285,00	
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	253,00	15,00	31,00	-	24,00	-	13,00	-	208,00	2,00	19,00	-	17,00	-	26,00	-	325,00	0,00	30,00	-	6,00	-	18,00	-	141,00	2,00	26,00	
	Taux de réussite	%	90,54%	66,00%	95,08%	-	56,73%	-	90,58%	-	95,23%	85,71%	89,50%	-	96,58%	-	83,44%	-	87,27%	133,33%	93,62%	-	106,02%	-	87,59%	-	96,24%	50,00%	91,64%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010	MR.002	MR.05	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	MR.006	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.014	-	MR.06	-	MR.002	-	MR.23	-	MR.010	MR.002	MR.06	
FOURNITURE DE SERVICE	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.028	MR.004	MR.03	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.004	MR.020	MR.10	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.35	-	MR.020	-	MR.22	-	MR.004	MR10	MR.35	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.004	MR.010	MR.06	-	MR.004	-	-	-	MR.020	-	MR.07	-	MR.004	-	-	-	MR.020	-	MR.07	-	-	-	MR.03	-	MR.002	-	MR.07	
			TOTAL	TOTAL	TOTAL	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	2431,00	2,00	341,00	-	64,00	-	73,00	-	2886,00	18,00	420,00	-	94,00	-	118,00	-	2394,00	3,00	284,00	-	85,00	-	109,00	-	2490,00	2,00	242,00	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	31,19	27,57	28,83	-	1,30	-	26,19	-	30,63	10,33	25,19	-	1,77	-	26,97	-	41,03	22,00	35,25	-	1,16	-	35,66	-	38,09	17,33	33,39	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	33,90	32,21	31,80	-	9,03	-	31,25	-	33,62	15,33	30,62	-	6,00	-	30,03	-	43,52	22,00	39,87	-	8,36	-	37,05	-	41,05	17,33	37,41	
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	32,73	31,62	31,30	-	-	-	29,59	-	32,53	15,33	29,77	-	-	-	28,76	-	42,54	22,00	38,93	-	-	-	36,33	-	40,07	17,33	36,85	
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	27,55	27,29	27,45	-	-	-	24,59	-	25,76	10,00	24,45	-	-	-	23,36	-	37,06	3,00	35,24	-	-	-	31,93	-	33,02	5,00	31,37	
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	374,00	0,00	12,00	-	-	-	11,00	-	634,00	3,00	34,00	-	-	-	27,00	-	334,00	1,00	12,00	-	-	-	15,00	-	269,00	1,00	15,00	
	Taux de réalisation	%	15,38%	0,00%	3,52%	-	-	-	15,07%	-	21,97%	16,67%	8,10%	-	-	-	22,88%	-	13,95%	33,33%	4,23%	-	-	-	13,76%	-	10,80%	50,00%	6,20%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,63%	-	0,25%	-	0,00%	-	0,36%	-	0,61%	-	0,31%	-	1,89%	-	0,40%	-	0,64%	-	0,24%	-	0,82%	-	0,35%	-	0,58%	2,37%	0,27%	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,63%	-	0,25%	-	0,00%	-	0,36%	-	0,61%	-	0,31%	-	1,89%	-	0,40%	-	0,64%	-	0,24%	-	0,82%	-	0,35%	-	0,58%	2,37%	0,27%	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	33,66%	25,00%	71,74%	-	-	-	38,36%	-	40,20%	0,00%	61,02%	-	10,00%	-	40,13%	-	30,25%	0,00%	54,35%	-	60,00%	-	29,69%	-	32,89%	12,50%	52,00%	
DELAI DE REPARATION EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	2,62	3,68	2,40	-	-	-	1,65	-	2,44	4,74	3,83	-	4,68	-	1,68	-	2,06	1,26	3,31	-	5,12	-	1,42	-	1,86	10,54	3,85	
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	53,76%	50,00%	54,35%	-	-	-	63,87%	-	56,73%	22,22%	32,20%	-	30,00%	-	64,42%	-	62,85%	85,71%	43,48%	-	40,00%	-	72,41%	-	63,10%	37,50%	42,00%	
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	53,76%	50,00%	54,35%	-	-	-	63,87%	-	56,73%	22,22%	32,20%	-	30,00%	-	64,42%	-	62,85%	85,71%	43,48%	-	40,00%	-	72,41%	-	63,10%	37,50%	42,00%	
	Délai moyen de résolution	jours	3,19	3,68	3,07	-	-	-	2,18	-	3,08	4,74	4,14	-	4,68	-	2,35	-	2,46	1,26	3,74	-	5,12	-	2,11	-	2,55	10,54	4,59	
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	%	9,30%	0,00%	18,99%	-	-	-	-	-	12,12%	0,00%	2,02%	-	-	-	-	-	10,26%	0,00%	13,48%	-	-	-	-	-	5,98%	0,00%	1,43%	

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

**

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

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JIER 2017					FEVRIER 2017										MARS 2017								AVRIL 2017							
			JIVRE		FAO		TLF	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF			
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]		
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de commandes reçues	nombre	-	142,00	-	115,00	-	3068,00	3,00	263,00	-	143,00	-	95,00	-	3747,00	1,00	338,00	-	238,00	-	141,00	-	3326,00	15,00	241,00	-	207,00	-	67,00	-		
	Nombre de commandes acceptées	nombre	-	119,00	-	99,00	-	2882,00	3,00	240,00	-	128,00	-	81,00	-	3434,00	1,00	297,00	-	213,00	-	127,00	-	3133,00	12,00	215,00	-	195,00	-	60,00	-		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	-	18,00	-	16,00	-	165,00	0,00	23,00	-	18,00	-	14,00	-	152,00	1,00	33,00	-	23,00	-	14,00	-	150,00	3,00	26,00	-	14,00	-	7,00	-		
	Taux de réussite	%	-	83,80%	-	86,09%	-	93,94%	100,00%	91,25%	-	89,51%	-	85,26%	-	91,65%	100,00%	87,87%	-	89,50%	-	90,07%	-	94,20%	80,00%	89,21%	-	94,20%	-	89,55%	-		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	-	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	MR.028	MR.06	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	MR.002	MR.07	-	MR.020	-	MR.23	-		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.010	-	MR.22	-	MR.020	-	MR.07	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.020	-	MR.07	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.004	-	MR.09	-	MR.010	-	MR.22	-		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.004	-	-	-	MR.002	-	MR.05	-	MR.002	-	-	-	MR.004	-	MR.02	-	MR.002	-	MR.026	-	MR.020	-	MR.06	-	-	-	-	-		
FOURNITURE DE SERVICE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	-	98,00	-	102,00	-	2649,00	2,00	242,00	-	111,00	-	102,00	-	3495,00	2,00	353,00	-	231,00	-	126,00	-	2652,00	1,00	274,00	-	135,00	-	87,00	-		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	-	0,30	-	33,76	-	30,31	3,50	25,91	-	0,13	-	26,55	-	29,55	n/a	22,20	-	0,29	-	25,81	-	31,83	n/a	26,65	-	0,36	-	23,83	-		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	-	6,27	-	35,57	-	34,16	20,50	33,95	-	6,87	-	28,56	-	32,91	n/a	28,82	-	6,18	-	27,60	-	34,66	n/a	32,03	-	5,46	-	25,45	-		
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	34,98	-	33,02	20,50	33,18	-	-	-	27,68	-	31,75	n/a	28,12	-	-	-	26,57	-	33,44	n/a	31,09	-	-	-	24,22	-		
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	28,17	-	25,40	2,00	27,44	-	-	-	20,42	-	26,21	n/a	22,85	-	-	-	21,65	-	27,44	n/a	27,92	-	-	-	21,42	-		
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	-	-	-	17,00	-	380,00	2,00	14,00	-	-	-	15,00	-	651,00	n/a	34,00	-	-	-	38,00	-	426,00	n/a	14,00	-	-	-	12,00	-		
	Taux de réalisation	%	-	-	-	16,67%	-	14,35%	100,00%	5,79%	-	-	-	14,71%	-	18,63%	n/a	9,63%	-	-	-	30,16%	-	16,06%	n/a	5,11%	-	-	-	13,79%	-		
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	%	-	1,42%	-	0,37%	-	0,47%	3,05%	0,16%	-	0,87%	-	0,34%	-	0,68%	6,62%	0,45%	-	2,24%	-	0,47%	-	0,43%	2,96%	0,25%	-	1,21%	-	0,31%	-		
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	-	1,42%	-	0,37%	-	0,47%	-	0,16%	-	0,87%	-	0,34%	-	0,68%	6,62%	0,45%	-	2,24%	-	0,47%	-	0,43%	2,96%	0,25%	-	1,21%	-	0,31%	-		
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	-	70,00%	-	37,00%	-	40,22%	0,00%	62,07%	-	85,71%	-	36,76%	-	41,37%	3,85%	53,57%	-	34,78%	-	43,07%	-	33,69%	33,33%	51,06%	-	42,86%	-	37,06%	-		
DELAI DE REPARATION EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	-	3,02	-	1,20	-	1,79	4,92	3,57	-	3,38	-	1,09	-	1,69	4,17	1,88	-	2,32	-	1,15	-	1,84	1,29	3,11	-	1,53	-	1,23	-		
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	-	40,00%	-	74,54%	-	64,94%	50,00%	37,93%	-	28,57%	-	77,62%	-	68,15%	50,00%	65,48%	-	69,57%	-	76,20%	-	66,44%	75,00%	44,68%	-	57,14%	-	72,96%	-		
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	-	40,00%	-	74,54%	-	64,94%	-	37,93%	-	28,57%	-	77,62%	-	68,15%	-	65,48%	-	69,57%	-	76,20%	-	66,44%	-	44,68%	-	57,14%	-	72,96%	-		
	Délai moyen de résolution	jours	-	3,02	-	1,74	-	2,42	4,92	4,06	-	3,38	-	1,82	-	2,45	4,37	2,45	-	2,56	-	1,85	-	2,88	1,29	3,46	-	2,34	-	2,15	-		
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	%	-	-	-	-	-	4,60%	-	-	-	-	-	-	-	25,40%	-	2,25%	-	-	-	-	-	14,63%	-	8,86%	-	-	-	-	-		

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

**

- 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			MAI 2017								JUN 2017								JUILLET 2017								AO			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU C	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	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	3199,00	8,00	182,00	-	574,00	-	110,00	-	3344,00	5,00	198,00	-	445,00	-	149,00	-	3452,00	1,00	166,00	-	488,00	-	89,00	-	3310,00	0,00	221,00	
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2980,00	8,00	166,00	-	539,00	-	77,00	-	3058,00	3,00	183,00	-	412,00	-	92,00	-	3150,00	0,00	147,00	-	454,00	-	72,00	-	3105,00	0,00	207,00	
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	207,00	0,00	16,00	-	30,00	-	33,00	-	225,00	2,00	15,00	-	38,00	-	55,00	-	189,00	1,00	19,00	-	30,00	-	17,00	-	203,00	0,00	10,00	
	Taux de réussite	%	93,15%	100,00%	91,21%	-	93,90%	-	70,00%	-	91,45%	60,00%	92,42%	-	92,58%	-	61,74%	-	91,25%	0,00%	88,55%	-	93,03%	-	80,90%	-	93,81%	-	93,67%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.004	-	MR.02	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.006	MR.002	MR.02	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	MR.001	MR.19	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	-	MR.06	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010	-	MR.03	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.04	-	MR.002	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.03	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.020	-	MR.10	-	MR.010	-	MR.10	-	MR.004	-	MR.06	-	MR.010	-	MR.02	-	MR.004	-	MR.10	-	MR.013	-	-	-	MR.004	-	MR.07	
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	2932,00	13,00	261,00	-	531,00	-	54,00	-	2869,00	3,00	211,00	-	448,00	-	66,00	-	3251,00	n/a	211,00	-	422,00	-	77,00	-	2451,00	n/a	194,00	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	31,46	n/a	26,07	-	0,21	-	26,10	-	23,38	n/a	21,08	-	0,24	-	21,29	-	25,08	n/a	25,36	-	0,43	-	23,63	-	26,71	n/a	24,40	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	34,69	n/a	32,62	-	4,96	-	26,50	-	27,66	n/a	28,77	-	5,34	-	23,86	-	29,62	n/a	33,27	-	5,02	-	24,82	-	30,38	n/a	30,33	
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	33,52	n/a	31,76	-	-	-	25,82	-	26,07	n/a	27,35	-	-	-	23,47	-	28,11	n/a	32,14	-	-	-	24,00	-	29,16	n/a	29,57	
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	28,05	n/a	27,99	-	-	-	19,61	-	20,93	n/a	23,08	-	-	-	19,94	-	22,10	n/a	27,20	-	-	-	20,00	-	23,54	n/a	24,50	
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	425,00	n/a	10,00	-	-	-	10,00	-	479,00	n/a	17,00	-	-	-	19,00	-	558,00	n/a	14,00	-	-	-	22,00	-	372,00	n/a	15,00	
	Taux de réalisation	%	14,50%	n/a	3,83%	-	-	-	18,52%	-	16,70%	n/a	8,06%	-	-	-	28,79%	-	17,16%	n/a	6,64%	-	-	-	28,57%	-	15,18%	n/a	7,73%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,71%	3,19%	0,35%	-	1,02%	-	0,47%	-	0,56%	1,46%	0,35%	-	0,86%	-	0,44%	-	0,59%	4,71%	0,40%	-	2,11%	-	0,56%	-	0,61%	1,41%	0,20%	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,71%	2,70%	0,35%	-	1,02%	-	0,47%	-	0,56%	1,46%	0,35%	-	0,86%	-	0,44%	-	0,59%	4,71%	0,40%	-	2,11%	-	0,56%	-	0,61%	1,41%	0,20%	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	40,18%	0,00%	54,69%	-	23,53%	-	40,78%	-	34,29%	0,00%	53,13%	-	27,78%	-	38,58%	-	35,07%	5,00%	47,22%	-	34,62%	-	44,16%	-	30,70%	16,67%	27,78%	
DELAI DE REPARATION EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	1,91	12,14	2,84	-	4,05	-	1,76	-	2,17	9,98	2,42	-	2,10	-	1,23	-	1,96	2,51	2,36	-	3,08	-	1,31	-	1,68	25,77	2,79	
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	64,47%	61,54%	48,44%	-	52,94%	-	64,50%	-	59,73%	66,67%	53,13%	-	50,00%	-	72,25%	-	61,20%	75,00%	56,94%	-	38,46%	-	71,41%	-	66,44%	50,00%	63,89%	
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	64,47%	-	48,44%	-	52,94%	-	64,50%	-	59,73%	-	53,13%	-	50,00%	-	72,25%	-	61,20%	-	56,94%	-	38,46%	-	71,41%	-	66,44%	n/a	63,89%	
	Délai moyen de résolution	jours	2,45	12,14	3,35	-	4,16	-	2,66	-	2,63	9,98	2,93	-	3,13	-	2,65	-	2,82	2,51	2,76	-	4,20	-	2,53	-	2,11	25,77	3,27	
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	%	8,22%	0,00%	39,47%	-	-	-	0,00%	-	20,01%	0,00%	9,83%	-	-	-	0,00%	-	27,24%	-	16,00%	-	-	-	0,00%	-	19,37%	-	2,55%	

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

- 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			UT 2017					SEPTEMBRE 2017										OCTOBRE 2017								NOVEMBRE 2017							
			JIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA non standard]	
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	-	573,00	-	138,00	-	3547,00	0,00	229,00	-	737,00	-	75,00	-	4578,00	0,00	213,00	n/a	714,00	n/a	69,00	n/a	5209,00	0,00	171,00	n/a	846,00	n/a	122,00	n/a		
	Nombre de commandes acceptées	nombre	-	525,00	-	74,00	-	3059,00	0,00	217,00	-	695,00	-	67,00	-	4265,00	0,00	180,00	n/a	669,00	n/a	61,00	n/a	4688,00	0,00	151,00	n/a	804,00	n/a	103,00	n/a		
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	-	37,00	-	64,00	-	301,00	0,00	9,00	-	50,00	-	8,00	-	299,00	0,00	25,00	n/a	48,00	n/a	8,00	n/a	515,00	0,00	16,00	n/a	46,00	n/a	19,00	n/a		
	Taux de réussite	%	-	91,62%	-	53,62%	-	86,24%	-	94,76%	-	94,30%	-	89,33%	-	93,16%	-	84,51%	n/a	93,70%	n/a	88,41%	n/a	90,00%	-	88,30%	n/a	95,04%	n/a	84,43%	n/a		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.020	-	MR.23	-	MR.020	-	MR.03	-	MR.020	-	MR.23	-	MR.010	-	MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.006	-	MR.04	n/a	MR.020	n/a	MR.23	-		
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		-	MR.010	-	MR.22	-	MR.010	-	MR.05	-	MR.010	-	MR.22	-	MR.020	-	MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.010	-	MR.05	n/a	MR.010	n/a	MR.22	-		
Trois principaux motifs de rejet de commandes **			-	MR.004	-	-	-	MR.004	-	MR.10	-	MR.013	-	-	-	MR.002	-	MR.03	n/a	MR.006	n/a	n/a	n/a	MR.004	-	MR.06	n/a	MR.004	n/a				
FOURNITURE DE SERVICE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	-	524,00	-	75,00	-	3254,00	n/a	234,00	-	622,00	-	94,00	-	3537,00	n/a	235,00	n/a	633,00	n/a	93,00	n/a	3398,00	n/a	184,00	n/a	725,00	n/a	79,00	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	-	0,91	-	27,92	-	19,55	n/a	19,57	-	0,27	-	20,49	-	18,05	n/a	14,70	n/a	n/a	n/a	19,55	n/a	27,77	n/a	20,25	n/a	n/a	n/a	24,12	n/a		
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	-	6,00	-	29,69	-	24,84	n/a	34,42	-	4,65	-	22,12	-	23,91	n/a	34,45	n/a	n/a	n/a	21,01	n/a	32,71	n/a	35,37	n/a	n/a	n/a	25,05	n/a		
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	28,53	-	23,44	n/a	33,36	-	-	-	21,39	-	22,45	n/a	33,55	n/a	n/a	n/a	20,51	n/a	31,42	n/a	34,24	n/a	n/a	n/a	24,06	n/a		
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	-	-	-	23,16	-	17,99	n/a	24,29	-	-	-	16,64	-	17,08	n/a	21,20	n/a	n/a	n/a	17,60	n/a	23,37	n/a	23,66	n/a	n/a	n/a	19,11	n/a		
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	-	-	-	11,00	-	569,00	n/a	23,00	-	-	-	24,00	-	1428,00	n/a	22,00	n/a	n/a	n/a	25,00	n/a	708,00	n/a	19,00	n/a	n/a	n/a	23,00	n/a		
	Taux de réalisation	%	-	-	-	14,67%	-	17,49%	n/a	9,83%	-	-	-	25,53%	-	40,37%	n/a	9,36%	n/a	n/a	n/a	26,88%	n/a	20,84%	n/a	10,33%	n/a	n/a	n/a	29,11%	n/a		
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	%	-	1,70%	-	0,46%	-	0,59%	0,99%	0,31%	-	1,43%	-	0,47%	-	0,62%	1,83%	0,39%	n/a	1,89%	n/a	0,46%	n/a	0,69%	4,69%	0,29%	n/a	1,54%	n/a	0,41%	n/a		
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	-	1,70%	-	0,46%	-	0,59%	0,99%	0,31%	-	1,43%	-	0,47%	-	0,62%	1,83%	0,39%	n/a	1,89%	n/a	0,46%	n/a	0,69%	4,69%	0,29%	n/a	1,54%	n/a	0,41%	n/a		
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	-	53,06%	-	36,77%	-	31,65%	0,00%	44,64%	-	36,73%	-	43,28%	-	33,21%	25,00%	44,29%	n/a	44,59%	n/a	44,25%	n/a	35,30%	0,00%	41,18%	n/a	55,71%	n/a	38,86%	n/a		
DELAI DE REPARATION EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	-	2,57	-	1,11	-	1,64	5,10	2,03	-	2,78	-	1,15	-	1,68	0,76	2,04	n/a	1,64	n/a	1,21	n/a	1,70	1,38	1,99	n/a	1,89	n/a	1,36	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	-	63,27%	-	76,21%	-	67,09%	50,00%	62,50%	-	61,22%	-	77,05%	-	66,32%	87,50%	57,14%	n/a	63,51%	n/a	73,76%	n/a	66,22%	68,18%	62,75%	n/a	64,29%	n/a	71,60%	n/a		
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	-	63,27%	-	76,21%	-	67,09%	-	62,50%	-	61,22%	-	77,05%	-	66,32%	n/a	57,14%	n/a	63,51%	n/a	73,76%	n/a	66,22%	n/a	62,75%	n/a	64,29%	n/a	71,60%	n/a		
	Délai moyen de résolution	jours	-	3,61	-	2,12	-	2,35	5,10	2,64	-	3,17	-	2,09	-	2,29	0,76	2,58	n/a	2,09	n/a	2,21	n/a	2,27	1,63	2,45	n/a	2,96	n/a	1,92	n/a		
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%	-	8,91%	-	2,93%	-	-	-	0,00%	-	0,82%	n/a	0,00%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	0,51%	n/a	0,66%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a		

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

- 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 2017								JANVIER 2018								FEVRIER 2018								MAR 2018			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Nombre de commandes reçues	nombre	3732,00	0,00	207,00	n/a	755,00	n/a	76,00	n/a	4205,00	0,00	295,00	n/a	766,00	n/a	102,00	n/a	3150,00	0,00	251,00	n/a	601,00	n/a	90,00	n/a	3362,00	0,00	235,00	
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3393,00	0,00	177,00	n/a	727,00	n/a	64,00	n/a	4055,00	0,00	270,00	n/a	726,00	n/a	87,00	n/a	2936,00	0,00	233,00	n/a	579,00	n/a	76,00	n/a	2884,00	0,00	189,00	
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	244,00	0,00	30,00	n/a	25,00	n/a	12,00	n/a	249,00	0,00	12,00	n/a	41,00	n/a	15,00	n/a	172,00	0,00	15,00	n/a	24,00	n/a	14,00	n/a	267,00	0,00	46,00	
	Taux de réussite	%	90,92%		85,51%	n/a	96,29%	n/a	84,21%	n/a	96,43%		91,53%	n/a	94,78%	n/a	85,29%	n/a	93,21%		92,83%	n/a	96,34%	n/a	84,44%	n/a	85,78%		80,43%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.006		MR.20	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.004		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22	n/a	MR.002		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	MR.22		MR.010		MR.03	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.002		MR.02	n/a	MR.013	n/a		n/a	MR.004		MR.20	n/a	MR.003	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.09	
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	2769,00	n/a	165,00	n/a	622,00	n/a	73,00	n/a	3763,00	n/a	231,00	n/a	914,00	n/a	100,00	n/a	3388,00	n/a	314,00	n/a	565,00	n/a	72,00	n/a	3531,00	n/a	334,00	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	30,67	n/a	30,07	n/a	n/a	n/a	29,26	n/a	25,16	n/a	20,74	n/a	n/a	n/a	21,97	n/a	19,74	n/a	13,37	n/a	n/a	n/a	16,15	n/a	16,11	n/a	15,63	
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	38,67	n/a	39,80	n/a	n/a	n/a	33,02	n/a	29,83	n/a	33,14	n/a	n/a	n/a	23,34	n/a	27,84	n/a	31,66	n/a	n/a	n/a	24,42	n/a	21,48	n/a	27,38	
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	37,70	n/a	38,94	n/a	n/a	n/a	32,22	n/a	28,55	n/a	31,87	n/a	n/a	n/a	22,63	n/a	26,57	n/a	30,69	n/a	n/a	n/a	24,16	n/a	19,91	n/a	26,30	
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	32,04	n/a	31,62	n/a	n/a	n/a	28,02	n/a	24,16	n/a	22,22	n/a	n/a	n/a	19,02	n/a	22,07	n/a	20,96	n/a	n/a	n/a	21,97	n/a	16,39	n/a	16,49	
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	361,00	n/a	8,00	n/a	n/a	n/a	12,00	n/a	482,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	11,00	n/a	428,00	n/a	15,00	n/a	n/a	n/a	6,00	n/a	633,00	n/a	26,00	
	Taux de réalisation	%	13,04%	n/a	4,85%	n/a	n/a	n/a	16,44%	n/a	12,81%	n/a	6,93%	n/a	n/a	n/a	11,00%	n/a	12,63%	n/a	4,78%	n/a	n/a	n/a	8,33%	n/a	17,93%	n/a	7,78%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,55%	2,32%	0,30%	n/a	0,91%	n/a	0,48%	n/a	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a	0,97%	n/a	0,33%	n/a	0,63%	1,99%	0,35%	
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,55%	2,32%	0,30%	n/a	0,91%	n/a	0,48%	n/a	0,64%	2,49%	0,40%	n/a	1,30%	n/a	0,36%	n/a	0,65%	1,84%	0,34%	n/a	0,97%	n/a	0,33%	n/a	0,63%	1,99%	0,35%	
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	35,39%	18,18%	42,31%	n/a	60,87%	n/a	44,82%	n/a	32,83%	16,67%	41,18%	n/a	50,00%	n/a	39,91%	n/a	37,00%	0,00%	46,55%	n/a	37,70%	n/a	44,53%	n/a	39,57%	10,00%	46,55%	
DELAI DE REPARATION EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	1,92	1,71	2,00	n/a	2,45	n/a	1,55	n/a	2,23	6,08	2,66	n/a	1,95	n/a	1,55	n/a	1,90	6,43	1,80	n/a	1,60	n/a	1,33	n/a	1,51	6,42	2,11	
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	62,42%	36,36%	61,54%	n/a	60,87%	n/a	66,38%	n/a	56,50%	41,67%	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	55,56%	63,79%	n/a	72,13%	n/a	73,28%	n/a	70,91%	50,00%	62,07%	
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	62,42%	n/a	61,54%	n/a	60,87%	n/a	66,38%	n/a	56,50%	n/a	52,94%	n/a	67,11%	n/a	65,49%	n/a	65,39%	n/a	63,79%	n/a	72,13%	n/a	73,28%	n/a	70,91%	n/a	62,07%	
	Délai moyen de résolution	jours	2,57	1,71	3,00	n/a	4,01	n/a	2,14	n/a	2,95	6,08	3,65	n/a	3,53	n/a	2,35	n/a	2,69	6,43	2,88	n/a	2,25	n/a	1,88	n/a	2,02	6,42	2,48	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
	Taux de commandes de migration	%	0,74%	n/a	2,82%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,62%	n/a	3,39%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a	3,43%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,97%	n/a	4,23%	

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

- 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			RS 2018					AVRIL 2018								MAI 2018								JUIN 2018							
			JIVRE		FAO		TLF	LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF	
			Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
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	n/a	599,00	n/a	107,00	n/a	2970,00	0,00	152,00	n/a	585,00	n/a	60,00	n/a	3002,00	0,00	137,00	n/a	627,00	n/a	58,00	n/a	3190,00	0,00	125,00	n/a	612,00	n/a	79,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	n/a	570,00	n/a	86,00	n/a	2926,00	0,00	147,00	n/a	550,00	n/a	43,00	n/a	2832,00	0,00	129,00	n/a	571,00	n/a	54,00	n/a	2943,00	0,00	119,00	n/a	563,00	n/a	61,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	n/a	30,00	n/a	21,00	n/a	210,00	0,00	116,00	n/a	33,00	n/a	17,00	n/a	159,00	0,00	8,00	n/a	62,00	n/a	4,00	n/a	170,00	0,00	1,00	n/a	49,00	n/a	18,00	n/a
	Taux de réussite	%	n/a	95,16%	n/a	80,37%	n/a	98,52%		96,71%	n/a	94,02%	n/a	71,67%	n/a	94,34%		94,16%	n/a	91,07%	n/a	93,10%	n/a	92,26%		95,20%	n/a	91,99%	n/a	77,22%	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.30	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.23	
FOURNITURE DE SERVICE	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.14	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020		MR.04	n/a	MR.010	n/a	MR.22	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a	MR.22	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.018		MR.07	n/a	MR.006	n/a		n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a		
			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	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	609,00	n/a	85,00	n/a	3259,00	n/a	290,00	n/a	513,00	n/a	84,00	n/a	2818,00	n/a	190,00	n/a	703,00	n/a	61,00	n/a	2748,00	n/a	114,00	n/a	505,00	n/a	6,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	n/a	15,91	n/a	10,02	n/a	8,24	n/a	n/a	n/a	9,14	n/a	7,88	n/a	7,45	n/a	n/a	n/a	7,90	n/a	7,33	n/a	6,80	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	n/a	n/a	17,78	n/a	16,28	n/a	18,63	n/a	n/a	n/a	11,28	n/a	14,13	n/a	17,56	n/a	n/a	n/a	10,61	n/a	12,95	n/a	12,63	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	16,88	n/a	14,48	n/a	17,23	n/a	n/a	n/a	10,21	n/a	12,32	n/a	15,74	n/a	n/a	n/a	9,60	n/a	10,98	n/a	11,01	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	n/a	13,66	n/a	10,37	n/a	9,38	n/a	n/a	n/a	8,13	n/a	8,71	n/a	9,65	n/a	n/a	n/a	7,47	n/a	7,81	n/a	7,60	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	n/a	25,00	n/a	1678,00	n/a	65,00	n/a	n/a	n/a	48,00	n/a	2259,00	n/a	77,00	n/a	n/a	n/a	46,00	n/a	1984,00	n/a	92,00	n/a	n/a	n/a	6,00	n/a
	Taux de réalisation	%	n/a	n/a	n/a	29,41%	n/a	51,49%	n/a	22,41%	n/a	n/a	n/a	57,14%	n/a	80,16%	n/a	40,53%	n/a	n/a	n/a	75,41%	n/a	72,20%	n/a	80,70%	n/a	n/a	n/a	100,00%	n/a
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	n/a	1,01%	n/a	0,43%	n/a	0,57%	2,72%	0,25%	n/a	0,58%	n/a	0,30%	n/a	0,77%	1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%	0,91%	0,47%	n/a	0,64%	n/a	0,49%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	n/a	1,01%	n/a	0,43%	n/a	0,57%	2,72%	0,25%	n/a	0,58%	n/a	0,30%	n/a	0,77%	1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%	0,91%	0,47%	n/a	0,64%	n/a	0,49%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	n/a	56,52%	n/a	45,33%	n/a	36,12%	0,00%	52,38%	n/a	52,38%	n/a	39,47%	n/a	37,27%	12,50%	38,46%	n/a	41,82%	n/a	42,95%	n/a	37,53%	0,00%	41,33%	n/a	49,06%	n/a	44,67%	n/a
DELAI DE REPARATION EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	n/a	2,62	n/a	1,11	n/a	1,88	1,31	1,31	n/a	2,06	n/a	1,18	n/a	2,00	7,03	1,84	n/a	1,78	n/a	1,26	n/a	1,80	3,64	1,48	n/a	1,83	n/a	1,13	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	n/a	68,12%	n/a	77,44%	n/a	64,78%	80,00%	69,05%	n/a	71,43%	n/a	75,07%	n/a	63,25%	75,00%	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%	40,00%	70,67%	n/a	69,81%	n/a	73,71%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	68,12%	n/a	77,44%	n/a	64,78%	n/a	69,05%	n/a	71,43%	n/a	75,07%	n/a	63,25%	n/a	70,77%	n/a	74,55%	n/a	73,34%	n/a	64,70%	n/a	70,67%	n/a	69,81%	n/a	73,71%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	n/a	3,76	n/a	1,61	n/a	2,73	1,31	1,53	n/a	2,76	n/a	1,89	n/a	2,76	7,03	2,16	n/a	2,85	n/a	2,00	n/a	2,39	3,64	1,77	n/a	3,37	n/a	1,53	n/a
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	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	%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,48%	n/a	5,44%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,71%	n/a	3,88%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	0,82%	n/a	1,68%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a

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

- 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			JUILLET 2018								AOÛT 2018								SEPTEMBRE 2018							
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	3191,00	0,00	120,00	n/a	589,00	n/a	85,00	n/a	2921,00	0,00	115,00	n/a	672,00	n/a	48,00	n/a	2908,00	0,00	128,00	n/a	714,00	n/a	52,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3070,00	0,00	116,00	n/a	513,00	n/a	78,00	n/a	2752,00	0,00	107,00	n/a	577,00	n/a	36,00	n/a	2709,00	0,00	124,00	n/a	625,00	n/a	42,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	156,00	0,00	4,00	n/a	70,00	n/a	7,00	n/a	163,00	0,00	6,00	n/a	102,00	n/a	12,00	n/a	160,00	0,00	7,00	n/a	84,00	n/a	10,00	n/a
	Taux de réussite	%	96,21%	#DIV/0!	96,67%	n/a	87,10%	n/a	91,76%	n/a	94,21%		93,04%	n/a	85,86%	n/a	75,00%	n/a	93,16%		96,88%	n/a	87,54%	n/a	80,77%	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.010		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.23	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.006	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.020		MR.006	n/a	MR.006	n/a	MR.22	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.020		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.22	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes **		MR.004		MR.002	n/a	MR.010	n/a		n/a	MR.004		MR.14	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a		
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	2758,00	n/a	132,00	n/a	485,00	n/a	3,00	n/a	2387,00	n/a	109,00	n/a	526,00	n/a	3,00	n/a	2732,00	n/a	152,00	n/a	602,00	n/a	15,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	7,67	n/a	6,24	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,18	n/a	7,43	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,17	n/a	6,62	n/a	n/a	n/a	6,96	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	14,22	n/a	12,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	15,29	n/a	15,85	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	12,64	n/a	12,39	n/a	n/a	n/a	7,87	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	12,22	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	13,83	n/a	14,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	11,11	n/a	11,73	n/a	n/a	n/a	7,53	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,57	n/a	7,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	10,13	n/a	9,31	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,01	n/a	7,95	n/a	n/a	n/a	6,53	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2528,00	n/a	97,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	1947,00	n/a	69,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	2356,00	n/a	82,00	n/a	n/a	n/a	13,00	n/a
	Taux de réalisation	%	91,66%	n/a	73,48%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	81,57%	n/a	63,30%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	86,24%	n/a	53,95%	n/a	n/a	n/a	86,67%	n/a
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,41%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,41%	2,42%	0,34%	n/a	0,42%	n/a	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	44,18%	0,00%	35,85%	n/a	61,11%	n/a	46,04%	n/a	42,46%	10,00%	36,96%	n/a	59,52%	n/a	43,82%	n/a	47,72%	0,00%	36,54%	n/a	64,52%	n/a	46,78%	n/a
DELAI DE REPARATION EN CAS DE DEFAILLANCE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées (1)	jours	1,65	1,40	1,66	n/a	1,79	n/a	1,24	n/a	1,53	1,53	2,22	n/a	2,09	n/a	1,05	n/a	1,51	2,75	1,80	n/a	1,28	n/a	1,11	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,07%	75,00%	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	60,00%	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	46,15%	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,07%	n/a	64,15%	n/a	69,44%	n/a	75,00%	n/a	71,60%	n/a	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	n/a	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,17	1,40	1,80	n/a	2,63	n/a	2,18	n/a	1,98	1,53	2,50	n/a	2,53	n/a	1,39	n/a	1,99	2,75	1,94	n/a	1,60	n/a	1,74	n/a
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	20,52%	n/a	6,03%	n/a	1,17%	n/a	8,97%	n/a	20,57%	n/a	1,87%	n/a	1,04%	n/a	0,00%	n/a	20,67%	n/a	2,42%	n/a	4,00%	n/a	0,00%	n/a

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

- 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.