

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014
KPI 24 mois

PROCESSUS DE COMMANDE		
Nombre de commandes reçues		nombre
Nombre de commandes acceptées		nombre
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative		nombre
Taux de réussite		%
Taux de commande rejetées		%
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte
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 ****		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue		nombre
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre		jours
Délai moyen de fourniture du raccordement initial		jours
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées		jours
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées		jours
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		nombre
Taux de réalisation **		%
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA		%
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès		%
Taux de pannes signalées par opérateurs		%
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre		%
Délai de réparation en cas de défaillance		heures
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		jours
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		%
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA		%
Délai moyen de résolution		jours
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%
Taux de commandes de migration		%

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			OCTOBRE 2019						NOVEMBRE 2019						DECEMBRE 2019					
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de commandes reçues	nombre	3211,00	0,00	67,00	n/a	780,00	n/a	2901,00	0,00	54,00	n/a	675,00	n/a	2940,00	0,00	44,00	n/a	677,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	2942,00	0,00	62,00	n/a	704,00	n/a	2661,00	0,00	38,00	n/a	586,00	n/a	2709,00	0,00	38,00	n/a	589,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	198,00	0,00	6,00	n/a	84,00	n/a	176,00	0,00	14,00	n/a	91,00	n/a	173,00	0,00	7,00	n/a	81,00	n/a	
Taux de réussite	%	91,62%		92,54%	n/a	90,26%	n/a	91,73%		70,37%	n/a	86,81%	n/a	92,14%		86,36%	n/a	87,00%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	6,17%		8,96%	n/a	10,77%	n/a	6,07%		25,93%	n/a	13,48%	n/a	5,88%		15,91%	n/a	11,96%	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.006	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	55,05%		66,67%		59,52%		56,25%		50,00%		48,35%		58,38%		71,43%		59,26%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	15,66%		33,33%		34,52%		14,77%		21,43%		42,86%		15,03%		14,29%		33,33%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	13,64%				2,38%		13,64%		14,29%		4,40%		13,29%		14,29%		4,94%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			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	2543,00	n/a	84,00	n/a	723,00	n/a	2498,00	n/a	59,00	n/a	555,00	n/a	2049,00	n/a	54,00	n/a	503,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,61	n/a	2,91	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	2,93	n/a	n/a	n/a	8,81	n/a	8,99	n/a	n/a	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	9,54	n/a	11,86	n/a	1,39	n/a	9,36	n/a	10,57	n/a	1,32	n/a	13,79	n/a	14,92	n/a	1,91	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,81	n/a	10,70	n/a	n/a	n/a	7,84	n/a	9,74	n/a	n/a	n/a	12,21	n/a	14,44	n/a	n/a	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	4,14	n/a	5,51	n/a	n/a	n/a	4,13	n/a	5,46	n/a	n/a	n/a	6,47	n/a	10,09	n/a	n/a	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2836,00	n/a	68,00	n/a	n/a	n/a	2651,00	n/a	47,00	n/a	n/a	n/a	2217,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	
Taux de réalisation **	%	111,52%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	106,12%	n/a	79,66%	n/a	n/a	n/a	108,20%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	111,52%		80,95%				106,12%		79,66%				108,20%		64,81%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	44,61%	0,00%	51,43%	n/a	61,76%	n/a	48,35%	22,22%	48,28%	n/a	37,14%	n/a	42,94%	14,29%	32,26%	n/a	66,67%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	60,90	7,86	53,71	n/a	69,79	n/a	51,19	20,56	39,28	n/a	37,74	n/a	54,26	5,64	112,16	n/a	52,23	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,99	0,33	2,09	n/a	2,19	n/a	1,67	0,86	1,52	n/a	1,38	n/a	1,83	0,25	3,43	n/a	1,97	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	61,53%	100,00%	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	88,89%	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	100,00%	54,84%	n/a	60,00%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	61,53%	n/a	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	n/a	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	n/a	54,84%	n/a	60,00%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	2,54	0,33	2,24	n/a	2,91	n/a	2,13	0,86	1,63	n/a	1,57	n/a	2,26	0,25	4,67	n/a	2,18	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	61,53%	n/a	57,14%	n/a			69,50%	n/a	62,07%	n/a			61,96%	n/a	54,84%	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	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	22,43%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	24,01%	n/a	2,63%	n/a	1,02%	n/a	28,57%	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JANVIER 2020						FEVRIER 2020						MARS 2020						AVRIL 2020			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	2618,00	0,00	47,00	n/a	830,00	n/a	2600,00	0,00	61,00	n/a	715,00	n/a	2384,00	0,00	50,00	n/a	526,00	n/a	1743,00	0,00	39,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	2585,00	0,00	44,00	n/a	729,00	n/a	2406,00	0,00	51,00	n/a	609,00	n/a	2308,00	0,00	40,00	n/a	505,00	n/a	1629,00	0,00	31,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	131,00	0,00	3,00	n/a	101,00	n/a	156,00	0,00	10,00	n/a	99,00	n/a	135,00	0,00	10,00	n/a	31,00	n/a	91,00	0,00	7,00	n/a	
Taux de réussite	%	98,74%		93,62%	n/a	87,83%	n/a	92,54%		83,61%	n/a	85,17%	n/a	96,81%		80,00%	n/a	96,01%	n/a	93,46%		79,49%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	5,00%		6,38%	n/a	12,17%	n/a	6,00%		16,39%	n/a	13,85%	n/a	5,66%		20,00%	n/a	5,89%	n/a	5,22%		17,95%	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.09	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.009	n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.06	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.006	n/a	MR.006		MR.05	n/a	MR.006	n/a	MR.020		MR.006	n/a	MR.002	n/a	MR.020		MR.05	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	55,73%		66,67%		72,28%		57,05%		70,00%		56,57%		60,00%		50,00%		51,61%		53,85%		57,14%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	16,79%		33,33%		25,74%		13,46%		20,00%		24,24%		15,56%		20,00%		29,03%		19,78%		28,57%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,87%				0,99%		8,97%		10,00%		7,07%		14,81%		10,00%		6,45%		13,19%		14,29%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2731,00	n/a	70,00	n/a	840,00	n/a	2077,00	n/a	81,00	n/a	578,00	n/a	2245,00	n/a	50,00	n/a	548,00	n/a	1523,00	n/a	45,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	5,42	n/a	4,03	n/a	n/a	n/a	3,40	n/a	2,89	n/a	n/a	n/a	3,19	n/a	3,18	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	3,24	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,69	n/a	11,09	n/a	2,71	n/a	9,24	n/a	10,89	n/a	1,17	n/a	7,91	n/a	9,61	n/a	1,43	n/a	8,68	n/a	11,08	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	9,11	n/a	10,49	n/a	n/a	n/a	7,74	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a	6,39	n/a	8,90	n/a	n/a	n/a	6,99	n/a	9,17	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	5,37	n/a	7,01	n/a	n/a	n/a	4,42	n/a	7,41	n/a	n/a	n/a	3,53	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	4,11	n/a	6,00	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2350,00	n/a	29,00	n/a	n/a	n/a	2452,00	n/a	59,00	n/a	n/a	n/a	2790,00	n/a	45,00	n/a	n/a	n/a	1714,00	n/a	39,00	n/a	
Taux de réalisation **	%	86,05%	n/a	41,43%	n/a	n/a	n/a	118,05%	n/a	72,84%	n/a	n/a	n/a	124,28%	n/a	90,00%	n/a	n/a	n/a	112,54%	n/a	86,67%	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	86,05%	n/a	41,43%	n/a			118,05%	n/a	72,84%	n/a			124,28%	n/a	90,00%	n/a			112,54%	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		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,34%	0,67%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,34%	0,67%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	0,29%	0,11%	0,18%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	43,97%	16,67%	42,86%	n/a	46,94%	n/a	42,78%	0,00%	52,78%	n/a	60,78%	n/a	40,27%	0,00%	47,62%	n/a	64,15%	n/a	35,27%	0,00%	26,32%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	46,70	160,93	41,61	n/a	24,59	n/a	44,83	4,45	43,83	n/a	46,51	n/a	51,02	12,00	54,69	n/a	106,89	n/a	32,42	78,00	51,68	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,36	6,71	1,36	n/a	0,81	n/a	1,40	0,19	1,72	n/a	1,54	n/a	1,37	0,49	2,38	n/a	2,30	n/a	1,09	3,24	1,87	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	73,29%	66,67%	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	100,00%	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	100,00%	83,33%	n/a	66,04%	n/a	79,36%	0,00%	68,42%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	73,29%	n/a	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	n/a	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	n/a	83,33%	n/a	66,04%	n/a	79,36%	n/a	68,42%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	1,95	6,71	1,74	n/a	1,02	n/a	1,87	0,19	1,83	n/a	1,94	n/a	2,13	0,49	2,28	n/a	4,45	n/a	1,35	3,24	2,15	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	73,29%	n/a	78,57%	n/a			72,21%	n/a	58,33%	n/a			76,90%	n/a	83,33%	n/a			79,36%	n/a	68,42%	n/a	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	22,55%	n/a	0,00%	n/a	0,96%	n/a	21,45%	n/a	0,00%	n/a	1,64%	n/a	23,40%	n/a	0,00%	n/a	0,79%	n/a	29,96%	n/a	0,00%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			MAI 2020																JUN 2020						JUILLET 2020						AOÛT											
			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	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]				
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL							
Nombre de commandes reçues	nombre	541,00	n/a	2227,00	0,00	49,00	n/a	884,00	n/a	2867,00	0,00	40,00	n/a	911,00	n/a	3169,00	0,00	49,00	n/a	744,00	n/a	2640,00	0,00																			
Nombre de commandes acceptées	nombre	508,00	n/a	2062,00	0,00	43,00	n/a	829,00	n/a	2591,00	0,00	35,00	n/a	842,00	n/a	3049,00	0,00	46,00	n/a	701,00	n/a	2289,00	0,00																			
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	32,00	n/a	122,00	0,00	6,00	n/a	54,00	n/a	177,00	0,00	4,00	n/a	69,00	n/a	174,00	0,00	3,00	n/a	41,00	n/a	161,00	0,00																			
Taux de réussite	%	93,90%	n/a	92,59%		87,76%	n/a	93,78%	n/a	90,37%		87,50%	n/a	92,43%	n/a	96,21%		93,88%	n/a	94,22%	n/a	86,70%																				
Taux de commande rejetées	%	5,91%		5,48%		12,24%		6,11%		6,17%		10,00%		7,57%		5,49%		6,12%		5,51%		6,10%																				
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	MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.010																				
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.004																				
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.003	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020																				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	50,00%		64,75%		66,67%		79,63%		76,27%		75,00%		79,71%		75,29%		66,67%		34,15%		71,43%																				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	43,75%		14,75%		33,33%		11,11%		12,43%		25,00%		7,25%		6,90%		33,33%		34,15%		16,15%																				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	3,13%		10,66%				5,56%		4,52%				4,35%		6,90%				21,95%		6,21%																				
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	TOTAL							
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	480,00	n/a	1837,00	n/a	46,00	n/a	777,00	n/a	2308,00	n/a	66,00	n/a	844,00	n/a	2467,00	n/a	54,00	n/a	759,00	n/a	2143,00	n/a																			
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	3,57	n/a	3,16	n/a	n/a	n/a	3,15	n/a	2,98	n/a	n/a	n/a	6,14	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a	7,40	n/a																			
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	0,92	n/a	8,99	n/a	12,81	n/a	1,73	n/a	8,95	n/a	12,06	n/a	1,91	n/a	11,27	n/a	12,72	n/a	1,45	n/a	11,41	n/a																			
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	7,49	n/a	11,70	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	10,76	n/a	n/a	n/a	9,42	n/a	11,86	n/a	n/a	n/a	10,00	n/a																			
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	4,42	n/a	6,09	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	6,22	n/a	7,74	n/a	n/a	n/a	7,25	n/a																			
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2286,00	n/a	41,00	n/a	n/a	n/a	2637,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a	2752,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2227,00	n/a																			
Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	124,44%	n/a	89,13%	n/a	n/a	n/a	114,25%	n/a	59,09%	n/a	n/a	n/a	111,55%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	103,92%	n/a																			
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%			124,44%		89,13%				114,25%		59,09%				111,55%		64,81%				103,92%																				
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	TOTAL	TOTAL						
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	2,40%																			
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	2,40%																			
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	63,64%	n/a	38,64%	66,67%	45,00%	n/a	55,00%	n/a	42,06%	54,55%	65,22%	n/a	50,00%	n/a	40,91%	26,67%	43,24%	n/a	49,09%	n/a	40,49%	5,88%																			
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	45,64	n/a	40,20	24,67	24,15	n/a	35,15	n/a	40,70	30,91	52,43	n/a	37,38	n/a	39,73	16,27	39,32	n/a	66,33	n/a	37,13	36,85																			
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,72	n/a	1,30	1,03	0,90	n/a	1,35	n/a	1,36	1,28	1,62	n/a	1,33	n/a	1,22	0,67	1,42	n/a	2,14	n/a	1,27	1,47																			
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,67%	n/a	75,08%	100,00%	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	81,82%	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	93,33%	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	79,41%																			
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,67%	n/a	75,08%	n/a	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	n/a	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	n/a	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	n/a																			
Délai moyen de résolution	jours	1,90	n/a	1,68	1,03	1,01	n/a	1,47	n/a	1,70	1,28	2,19	n/a	1,56	n/a	1,66	0,67	1,64	n/a	2,76	n/a	1,55	1,54																			
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			75,08%	n/a	90,00%	n/a			70,72%	n/a	69,57%	n/a			78,65%	n/a	72,97%	n/a			75,30%	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																		
Taux de commandes de migration	%	0,79%	n/a	23,86%	n/a	0,00%	n/a	1,09%	n/a	27,94%	n/a	0,00%	n/a	1,19%	n/a	24,66%	n/a	0,00%	n/a	0,86%	n/a	20,53%	n/a																			

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			2020				SEPTEMBRE 2020						OCTOBRE 2020						NOVEMBRE 2020					
			LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	47,00	n/a	733,00	n/a	3076,00	0,00	64,00	n/a	874,00	n/a	3790,00	0,00	51,00	n/a	884,00	n/a	3509,00	0,00	36,00	n/a	1053,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	42,00	n/a	689,00	n/a	3042,00	0,00	37,00	n/a	842,00	n/a	3526,00	0,00	49,00	n/a	803,00	n/a	3283,00	0,00	33,00	n/a	962,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	4,00	n/a	40,00	n/a	138,00	0,00	24,00	n/a	34,00	n/a	229,00	0,00	1,00	n/a	77,00	n/a	181,00	0,00	1,00	n/a	90,00	n/a	
Taux de réussite	%	89,36%	n/a	94,00%	n/a	98,89%		57,81%	n/a	96,34%	n/a	93,03%		96,08%	n/a	90,84%	n/a	93,56%		91,67%	n/a	91,36%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	8,51%	n/a	5,46%	n/a	4,49%		37,50%	n/a	3,89%	n/a	6,04%		1,96%	n/a	8,71%	n/a	5,16%		2,78%	n/a	8,55%	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		M.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.30	n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.02	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	25,00%	n/a	62,50%	n/a	64,49%		20,83%	n/a	73,53%	n/a	67,69%		100,00%	n/a	57,14%	n/a	67,40%		100,00%	n/a	63,33%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	25,00%	n/a	20,00%	n/a	18,84%		16,67%	n/a	14,71%	n/a	13,54%			n/a	20,78%	n/a	16,57%			n/a	21,11%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	25,00%	n/a	17,50%	n/a	5,80%		16,67%	n/a	11,76%	n/a	12,23%			n/a	18,18%	n/a	9,94%			n/a	10,00%	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		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	47,00	n/a	635,00	n/a	2599,00	n/a	74,00	n/a	835,00	n/a	2917,00	n/a	55,00	n/a	844,00	n/a	2685,00	n/a	50,00	n/a	877,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,20	n/a	n/a	n/a	6,88	n/a	2,99	n/a	n/a	n/a	7,92	n/a	4,01	n/a	n/a	n/a	11,16	n/a	5,69	n/a	n/a	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	13,27	n/a	1,46	n/a	10,41	n/a	9,61	n/a	1,65	n/a	11,80	n/a	12,37	n/a	4,97	n/a	14,65	n/a	13,72	n/a	1,66	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	12,31	n/a	n/a	n/a	9,05	n/a	9,12	n/a	n/a	n/a	10,28	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	13,02	n/a	13,11	n/a	n/a	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,21	n/a	n/a	n/a	6,75	n/a	5,89	n/a	n/a	n/a	7,44	n/a	7,77	n/a	n/a	n/a	10,10	n/a	9,93	n/a	n/a	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	29,00	n/a	n/a	n/a	2919,00	n/a	44,00	n/a	n/a	n/a	3350,00	n/a	51,00	n/a	n/a	n/a	2787,00	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a	
Taux de réalisation **	%	61,70%	n/a	n/a	n/a	112,31%	n/a	59,46%	n/a	n/a	n/a	114,84%	n/a	92,73%	n/a	n/a	n/a	103,80%	n/a	68,00%	n/a	n/a	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	61,70%	n/a			112,31%	n/a	59,46%	n/a			114,84%	n/a	92,73%	n/a			103,80%	n/a	68,00%	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		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	15,38%	n/a	54,05%	n/a	35,30%	33,33%	39,13%	n/a	43,82%	n/a	46,90%	0,00%	61,54%	n/a	51,25%	n/a	40,74%	9,09%	40,74%	n/a	48,78%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	27,92	n/a	28,22	n/a	42,27	46,83	52,30	n/a	48,47	n/a	42,29	24,60	44,92	n/a	42,33	n/a	43,27	38,64	49,00	n/a	46,61	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	0,90	n/a	0,96	n/a	1,34	1,96	1,87	n/a	1,51	n/a	1,44	1,03	1,34	n/a	1,45	n/a	1,50	1,60	1,85	n/a	1,73	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	83,33%	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	80,00%	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	63,64%	62,96%	n/a	65,85%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	n/a	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	n/a	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	n/a	62,96%	n/a	65,85%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	1,16	n/a	1,18	n/a	1,76	1,96	2,18	n/a	2,02	n/a	1,76	1,03	1,87	n/a	1,76	n/a	1,80	1,60	2,04	n/a	2,02	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	84,62%	n/a			71,34%	n/a	69,57%	n/a			74,76%	n/a	73,08%	n/a			68,29%	n/a	62,96%	n/a			
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS RELEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	0,00%	n/a	0,73%	n/a	23,04%	n/a	2,70%	n/a	0,48%	n/a	32,73%	n/a	0,00%	n/a	1,25%	n/a	31,71%	n/a	0,00%	n/a	1,66%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			DECEMBRE 2020						JANVIER 2021						FEVRIER 2021						MARS 2021			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	3273,00	0,00	38,00	n/a	975,00	n/a	3291,00	0,00	17,00	n/a	941,00	n/a	2999,00	0,00	50,00	n/a	879,00	n/a	3578,00	0,00	35,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	3094,00	0,00	28,00	n/a	895,00	n/a	3074,00	0,00	16,00	n/a	880,00	n/a	2772,00	0,00	41,00	n/a	824,00	n/a	3422,00	0,00	32,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	406,00	0,00	12,00	n/a	79,00	n/a	179,00	0,00	2,00	n/a	65,00	n/a	151,00	0,00	45,00	n/a	54,00	n/a	301,00	0,00	1,00	n/a	
Taux de réussite	%	94,53%		73,68%	n/a	91,79%	n/a	93,41%		94,12%	n/a	93,52%	n/a	92,43%		82,00%	n/a	93,74%	n/a	95,64%		91,43%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	12,40%		31,58%		8,10%		5,44%		11,76%		6,91%		5,04%		90,00%		6,14%		8,41%		2,86%		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.028		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.010	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.028			n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	48,77%		75,00%		36,71%		61,45%		50,00%		46,15%		58,94%		80,00%		46,30%		41,86%		100,00%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	31,53%		25,00%		30,38%		18,44%		50,00%		30,77%		23,84%		17,78%		37,04%		32,56%				
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	8,62%				16,46%		8,38%				20,00%		11,26%		2,22%		12,96%		12,96%				
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2542,00	n/a	39,00	n/a	964,00	n/a	2827,00	n/a	49,00	n/a	863,00	n/a	2800,00	n/a	54,00	n/a	838,00	n/a	3294,00	n/a	37,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	18,34	n/a	14,36	n/a	n/a	n/a	14,01	n/a	9,72	n/a	n/a	n/a	11,90	n/a	8,40	n/a	n/a	n/a	10,30	n/a	5,83	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	21,57	n/a	21,29	n/a	2,34	n/a	17,59	n/a	14,46	n/a	1,26	n/a	16,12	n/a	14,24	n/a	1,28	n/a	14,32	n/a	12,21	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	20,01	n/a	20,81	n/a	n/a	n/a	16,26	n/a	13,65	n/a	n/a	n/a	14,61	n/a	13,19	n/a	n/a	n/a	12,68	n/a	11,67	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	15,82	n/a	17,26	n/a	n/a	n/a	13,49	n/a	10,84	n/a	n/a	n/a	12,17	n/a	10,53	n/a	n/a	n/a	9,85	n/a	9,04	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2058,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1010,00	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	2027,00	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	3282,00	n/a	38,00	n/a	
Taux de réalisation **	%	80,96%	n/a	41,03%	n/a	n/a	n/a	35,73%	n/a	24,49%	n/a	n/a	n/a	72,39%	n/a	51,85%	n/a	n/a	n/a	99,64%	n/a	102,70%	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	80,96%		41,03%				35,73%		24,49%				72,39%		51,85%				99,64%		102,70%		
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	39,74%	0,00%	26,67%	n/a	44,79%	n/a	41,88%	10,00%	23,53%	n/a	44,00%	n/a	44,99%	33,33%	70,00%	n/a	46,60%	n/a	39,18%	42,86%	11,76%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	58,44	39,25	78,67	n/a	75,34	n/a	52,46	103,24	44,06	n/a	33,28	n/a	57,24	84,17	55,10	n/a	36,90	n/a	55,24	32,71	44,24	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,68	1,64	3,28	n/a	2,49	n/a	1,73	4,30	1,48	n/a	1,16	n/a	1,78	3,51	2,29	n/a	1,21	n/a	1,61	1,37	1,84	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	68,24%	75,00%	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	50,00%	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	50,00%	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	71,43%	70,59%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	68,24%	n/a	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	n/a	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	n/a	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	n/a	70,59%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	2,44	1,64	3,28	n/a	3,14	n/a	2,19	4,30	1,84	n/a	1,39	n/a	2,39	3,51	2,29	n/a	1,54	n/a	2,30	1,37	1,84	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	68,24%	n/a	53,33%	n/a			73,22%	n/a	76,47%	n/a			66,67%	n/a	70,00%	n/a			69,34%	n/a	70,59%	n/a	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS RELEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	27,25%	n/a	0,00%	n/a	1,12%	n/a	32,89%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	27,42%	n/a	0,00%	n/a	0,97%	n/a	30,80%	n/a	0,00%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AVRIL 2021																		MAI 2021						JUIN 2021						JUILLET	
			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			
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [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	1066,00	n/a	2784,00	0,00	26,00	n/a	915,00	n/a	2762,00	0,00	18,00	n/a	893,00	n/a	2772,00	0,00	24,00	n/a	853,00	n/a	2543,00	0,00											
Nombre de commandes acceptées	nombre	956,00	n/a	2619,00	0,00	22,00	n/a	831,00	n/a	2513,00	0,00	20,00	n/a	801,00	n/a	2568,00	0,00	24,00	n/a	752,00	n/a	2308,00	0,00											
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	101,00	n/a	163,00	0,00	2,00	n/a	95,00	n/a	199,00	0,00	1,00	n/a	89,00	n/a	155,00	0,00	0,00	n/a	91,00	n/a	307,00	0,00											
Taux de réussite	%	89,68%	n/a	94,07%		84,62%	n/a	90,82%	n/a	90,98%		111,11%	n/a	89,70%	n/a	92,64%		100,00%	n/a	88,16%	n/a	90,76%												
Taux de commande rejetées	%	9,47%		5,85%		7,69%		10,38%		7,20%		5,56%		9,97%		5,59%		0,00%		10,67%		12,07%												
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.010		MR.004	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.019	n/a	MR.010	n/a	MR.010		n/a		MR.010	n/a	MR.028												
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.004		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.004		n/a		MR.020	n/a	MR.004		n/a		MR.004	n/a	MR.010												
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	n/a	MR.020		n/a		MR.004	n/a	MR.002		n/a		MR.004	n/a	MR.020		n/a		MR.020	n/a	MR.020												
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	65,35%		72,39%		50,00%		52,63%		70,35%		100,00%		68,54%		79,35%				39,56%		43,00%												
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	18,81%		13,50%		50,00%		28,42%		19,10%				20,22%		9,03%				28,57%		38,76%												
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	11,88%		7,36%				9,47%		3,52%				8,99%		3,87%				27,47%		9,12%												
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	982,00	n/a	2765,00	n/a	37,00	n/a	822,00	n/a	2158,00	n/a	9,00	n/a	777,00	n/a	2247,00	n/a	26,00	n/a	757,00	n/a	2331,00	n/a											
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	8,52	n/a	3,71	n/a	n/a	n/a	7,17	n/a	3,65	n/a	n/a	n/a	7,12	n/a	3,53	n/a	n/a	n/a	7,31	n/a											
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	0,94	n/a	12,64	n/a	10,24	n/a	1,30	n/a	12,32	n/a	15,62	n/a	0,85	n/a	12,94	n/a	11,71	n/a	1,26	n/a	13,76	n/a											
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	10,21	n/a	9,61	n/a	n/a	n/a	10,11	n/a	14,44	n/a	n/a	n/a	10,33	n/a	10,31	n/a	n/a	n/a	10,93	n/a											
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	6,25	n/a	6,79	n/a	n/a	n/a	5,58	n/a	9,65	n/a	n/a	n/a	5,27	n/a	6,00	n/a	n/a	n/a	4,93	n/a											
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2947,00	n/a	37,00	n/a	n/a	n/a	2502,00	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	2577,00	n/a	24,00	n/a	n/a	n/a	2401,00	n/a											
Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	106,58%	n/a	100,00%	n/a	n/a	n/a	115,94%	n/a	133,33%	n/a	n/a	n/a	114,69%	n/a	92,31%	n/a	n/a	n/a	103,00%	n/a											
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%			106,58%		100,00%				115,94%		133,33%				114,69%		92,31%				103,00%												
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL						
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,32%	n/a	0,42%	0,53%	0,27%	n/a	0,33%	n/a	0,28%	0,59%	0,10%	n/a	0,20%	n/a	0,55%	0,46%	0,60%	n/a	0,26%	n/a	0,42%	0,78%											
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,32%	n/a	0,42%	0,53%	0,27%	n/a	0,33%	n/a	0,28%	0,59%	0,10%	n/a	0,20%	n/a	0,55%	0,46%	0,60%	n/a	0,26%	n/a	0,42%	0,78%											
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	43,40%	n/a	35,80%	12,50%	47,62%	n/a	43,86%	n/a	40,73%	55,56%	62,50%	n/a	36,62%	n/a	41,00%	14,29%	77,78%	n/a	46,07%	n/a	42,31%	8,33%											
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	38,57	n/a	43,52	38,13	45,19	n/a	40,49	n/a	49,57	69,33	34,88	n/a	45,85	n/a	48,28	24,00	62,18	n/a	41,15	n/a	46,71	25,33											
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,18	n/a	1,38	1,60	1,34	n/a	1,32	n/a	1,60	2,89	1,45	n/a	1,41	n/a	1,48	0,99	1,84	n/a	1,36	n/a	1,42	1,06											
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	77,36%	n/a	73,25%	62,50%	80,95%	n/a	73,68%	n/a	68,43%	77,78%	62,50%	n/a	74,65%	n/a	71,34%	85,71%	71,11%	n/a	67,42%	n/a	72,52%	75,00%											
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	77,36%	n/a	73,25%	n/a	80,95%	n/a	73,68%	n/a	68,43%	n/a	62,50%	n/a	74,65%	n/a	71,34%	n/a	71,11%	n/a	67,42%	n/a	72,52%	n/a											
Délai moyen de résolution	jours	1,61	n/a	1,81	1,60	1,89	n/a	1,69	n/a	2,07	2,89	1,45	n/a	1,91	n/a	2,02	0,99	2,60	n/a	1,72	n/a	1,95	1,06											
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			73,25%	n/a	80,95%	n/a			68,43%	n/a	62,50%	n/a			71,34%	n/a	71,11%	n/a			72,52%	n/a											
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS RELEMENTES			TOTAL	TOTAL	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	%	0,63%	n/a	26,80%	n/a	0,00%	n/a	1,56%	n/a	28,85%	n/a	0,00%	n/a	0,50%	n/a	26,79%	n/a	0,00%	n/a	0,80%	n/a	15,68%	n/a											

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois		ET 2021				AOÛT 2021						SEPTEMBRE 2021					
		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
		Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [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	
PROCESSUS DE COMMANDE																	
Nombre de commandes reçues	nombre	14,00	n/a	934,00	n/a	2298,00	0,00	28,00	n/a	898,00	n/a	2987,00	0,00	20,00	n/a	1818,00	n/a
Nombre de commandes acceptées	nombre	13,00	n/a	837,00	n/a	2252,00	0,00	27,00	n/a	802,00	n/a	2663,00	0,00	17,00	n/a	1480,00	n/a
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	n/a	108,00	n/a	145,00	0,00	3,00	n/a	87,00	n/a	192,00	0,00	1,00	n/a	314,00	n/a
Taux de réussite	%	92,86%	n/a	89,61%	n/a	98,00%		96,43%	n/a	89,31%	n/a	89,15%		85,00%	n/a	81,41%	n/a
Taux de commande rejetées	%	0,00%		11,56%		6,31%		10,71%		9,69%		6,43%		5,00%		17,27%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.004	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.020	n/a	MR.020	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.010	n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.020	n/a	MR.003			n/a	MR.004	n/a
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			42,59%		71,03%		33,33%		40,23%		57,81%		100,00%		78,34%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			31,48%		8,97%		33,33%		37,93%		17,71%				12,74%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			16,67%		8,97%		33,33%		12,64%		11,98%				3,50%	
FOURNITURE DE SERVICE ****																	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	15,00	n/a	809,00	n/a	1918,00	n/a	19,00	n/a	818,00	n/a	2390,00	n/a	22,00	n/a	1167,00	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	2,42	n/a	n/a	n/a	7,80	n/a	5,75	n/a	n/a	n/a	5,40	n/a	2,83	n/a	n/a	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,26	n/a	1,32	n/a	12,74	n/a	12,03	n/a	1,05	n/a	10,20	n/a	9,10	n/a	1,84	n/a
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	9,56	n/a	n/a	n/a	10,36	n/a	10,89	n/a	n/a	n/a	8,14	n/a	8,72	n/a	n/a	n/a
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	6,80	n/a	n/a	n/a	6,26	n/a	7,90	n/a	n/a	n/a	4,87	n/a	5,47	n/a	n/a	n/a
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	16,00	n/a	n/a	n/a	1802,00	n/a	18,00	n/a	n/a	n/a	2551,00	n/a	26,00	n/a	n/a	n/a
Taux de réalisation **	%	106,67%	n/a	n/a	n/a	93,95%	n/a	94,74%	n/a	n/a	n/a	106,74%	n/a	118,18%	n/a	n/a	n/a
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	106,67%				93,95%		94,74%				106,74%		118,18%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***																	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	0,59%	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	0,20%	0,33%	n/a	0,26%	n/a
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,35%	n/a	0,22%	n/a	0,28%	0,59%	0,32%	n/a	0,21%	n/a	0,28%	0,20%	0,33%	n/a	0,26%	n/a
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	57,69%	n/a	46,15%	n/a	44,47%	55,56%	65,22%	n/a	51,35%	n/a	40,20%	33,33%	43,48%	n/a	56,84%	n/a
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	74,42	n/a	65,83	n/a	64,61	20,67	146,57	n/a	108,34	n/a	51,45	25,00	49,09	n/a	61,37	n/a
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	2,70	n/a	1,82	n/a	1,95	0,86	5,38	n/a	2,32	n/a	1,57	1,04	1,74	n/a	2,20	n/a
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	77,78%	26,09%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	66,67%	65,22%	n/a	61,05%	n/a
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	42,31%	n/a	75,64%	n/a	66,60%	n/a	26,09%	n/a	64,86%	n/a	69,90%	n/a	65,22%	n/a	61,05%	n/a
Délai moyen de résolution	jours	3,11	n/a	2,74	n/a	2,69	0,86	6,10	n/a	4,51	n/a	2,14	1,04	2,05	n/a	2,56	n/a
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	42,31%	n/a			66,60%	n/a	26,09%	n/a			69,90%	n/a	65,22%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES																	
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	%	0,00%	n/a	0,72%	n/a	18,25%	n/a	0,00%	n/a	0,62%	n/a	16,64%	n/a	0,00%	n/a	39,05%	n/a