

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AVRIL 2018								MAI 2018								JUIN 2018								JUILLET 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]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [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	TOTAL														
Nombre de commandes reçues	nombre	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	3191,00	0,00	120,00	n/a	589,00	n/a																			
Nombre de commandes acceptées	nombre	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	3070,00	0,00	116,00	n/a	513,00	n/a																			
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	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	156,00	0,00	4,00	n/a	70,00	n/a																			
Taux de réussite	%	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	96,21%	#DIV/0!	96,67%	n/a	87,10%	n/a																			
Taux de commande rejetées	%																																																	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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		MR.010		MR.004	n/a	MR.020	n/a																			
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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		MR.020		MR.006	n/a	MR.006	n/a																			
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	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			MR.004		MR.002	n/a	MR.010	n/a																			
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																																	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																																	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																																	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL														
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	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	2758,00	n/a	132,00	n/a	485,00	n/a																			
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	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	7,67	n/a	6,24	n/a	n/a	n/a																			
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	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	14,22	n/a	12,77	n/a	n/a	n/a																			
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	12,22	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a																			
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	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	7,57	n/a	7,00	n/a	n/a	n/a																			
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	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	2528,00	n/a	97,00	n/a	n/a	n/a																			
Taux de réalisation **	%	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	91,66%	n/a	73,48%	n/a	n/a	n/a																			
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																																	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL														
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,57%		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	0,41%		0,34%	n/a	0,42%	n/a																	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,57%		2,72%	0,25%	n/a	0,58%	n/a	0,30%	0,77%		1,50%	0,40%	n/a	0,70%	n/a	0,53%	n/a	0,63%		0,91%	0,47%	n/a	0,64%	n/a	0,49%	n/a	0,41%		0,34%	n/a	0,42%	n/a																	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	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	44,18%	0,00%	35,85%	n/a	61,11%	n/a																			
Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																																	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	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	1,65	1,40	1,66	n/a	1,79	n/a																			
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	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	66,07%	75,00%	64,15%	n/a	69,44%	n/a																			
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	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	66,07%	n/a	64,15%	n/a	69,44%	n/a																			
Délai moyen de résolution	jours	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	2,17	1,40	1,80	n/a	2,63	n/a																			
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																																																	
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTS			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL														
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a															
Taux de commandes de migration	%	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	20,52%	n/a	6,03%	n/a	1,17%	n/a																			

** Le taux de réalisation est le nombre total de rendez-vous effectués avant ou à la date prévue dans le SLA dans le cadre des raccordements à réaliser, par rapport au nombre des raccordements activés dans le mois sous revue
*** Temps de réparation effectif, dépend largement de la disponibilité du client final
**** Les commandes Do It Yourself ne sont pas prises en considération dans les calculs des délais de réalisation. Pour l'offre FAO les délais indiqués proviennent de l'application OPTIMUS.
*

MR.001	Wrong message format	Légende:
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CEGECOM
MR.004	Incorrect data value	ARS: Arianesoft
MR.005	Not compatible data values	DCL: Datacenter Luxembourg
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST Telecom
MR.008	Customer number not found	INT: Interoute
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxembourg Online
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNetwork
MR.011	Service number not found	MVP: Mixvoip
MR.012	Phone number not found	TAN: Tango
MR.013	Customer does not match the service number	TID: Telindus
MR.014	Customer does not match the phone number	NEL: Netline
MR.015	No order found for this service number	VOL: Visual Online
MR.016	No order found for this phone number	ALD: Alphalink
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.	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AOÛT 2018												SEPTEMBRE 2018												OCTOBRE 2018												NOVEMBRE 2018			
			TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE											
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [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	85,00	n/a	2921,00	0,00	115,00	n/a	672,00	n/a	48,00	n/a	2908,00	0,00	128,00	n/a	714,00	n/a	52,00	n/a	3514,00	0,00	125,00	n/a	2215,00	n/a	56,00	n/a	3195,00	0,00	98,00	n/a											
Nombre de commandes acceptées	nombre	78,00	n/a	2752,00	0,00	107,00	n/a	577,00	n/a	36,00	n/a	2709,00	0,00	124,00	n/a	625,00	n/a	42,00	n/a	3271,00	0,00	120,00	n/a	1969,00	n/a	38,00	n/a	3024,00	0,00	88,00	n/a											
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	7,00	n/a	163,00	0,00	6,00	n/a	102,00	n/a	12,00	n/a	160,00	0,00	7,00	n/a	84,00	n/a	10,00	n/a	221,00	0,00	5,00	n/a	244,00	n/a	0,00	n/a	159,00	0,00	1,00	n/a											
Taux de réussite	%	91,76%	n/a	94,21%		93,04%	n/a	85,86%	n/a	75,00%	n/a	93,16%		96,88%	n/a	87,54%	n/a	80,77%	n/a	93,08%		96,00%	n/a	88,89%	n/a	67,86%	n/a	94,65%		89,80%	n/a											
Taux de commande rejetées	%																																									
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.23	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.006	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.23		MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.02	n/a											
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.22	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.020		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020														
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.004		MR.14	n/a	MR.010	n/a			MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a			MR.020		MR.06	n/a	MR.011	n/a			MR.004														
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																									
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%																																									
FOURNITURE DE SERVICE ****		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL						
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	3,00	n/a	2387,00	n/a	109,00	n/a	526,00	n/a	3,00	n/a	2732,00	n/a	152,00	n/a	602,00	n/a	15,00	n/a	3016,00	n/a	155,00	n/a	1416,00	n/a	57,00	n/a	2612,00	n/a	130,00	n/a											
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	0,00	n/a	10,18	n/a	7,43	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,17	n/a	6,62	n/a	n/a	n/a	6,96	n/a	8,55	n/a	6,99	n/a	n/a	n/a	7,45	n/a	8,48	n/a	6,46	n/a											
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	0,00	n/a	15,29	n/a	15,85	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	12,64	n/a	12,39	n/a	n/a	n/a	7,87	n/a	12,91	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	10,29	n/a	13,06	n/a	11,08	n/a											
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	0,00	n/a	13,83	n/a	14,77	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	11,11	n/a	11,73	n/a	n/a	n/a	7,53	n/a	11,33	n/a	11,11	n/a	n/a	n/a	9,49	n/a	11,55	n/a	9,88	n/a											
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	0,00	n/a	10,13	n/a	9,31	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	8,01	n/a	7,95	n/a	n/a	n/a	6,53	n/a	7,92	n/a	7,27	n/a	n/a	n/a	7,17	n/a	8,25	n/a	6,60	n/a											
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	0,00	n/a	1947,00	n/a	69,00	n/a	n/a	n/a	0,00	n/a	2356,00	n/a	82,00	n/a	n/a	n/a	13,00	n/a	2957,00	n/a	108,00	n/a	n/a	n/a	54,00	n/a	2547,00	n/a	93,00	n/a											
Taux de réalisation **	%	0,00%	n/a	81,57%	n/a	63,30%	n/a	n/a	n/a	0,00%	n/a	86,24%	n/a	53,95%	n/a	n/a	n/a	86,67%	n/a	98,04%	n/a	69,68%	n/a	n/a	n/a	94,74%	n/a	97,51%	n/a	71,54%	n/a											
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																																									
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL						
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	0,28%	1,10%	0,38%	n/a											
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,37%	n/a	0,39%	1,47%	0,30%	n/a	0,47%	n/a	0,43%	n/a	0,28%	1,86%	0,35%	n/a	0,33%	n/a	0,34%	n/a	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	0,28%	1,10%	0,38%	n/a											
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	46,04%	n/a	42,46%	10,00%	36,96%	n/a	59,52%	n/a	43,82%	n/a	47,72%	0,00%	36,54%	n/a	64,52%	n/a	46,78%	n/a	41,48%	0,00%	39,02%	n/a	66,00%	n/a	41,06%	n/a	42,05%	12,50%	54,55%	n/a											
Délai de réparation en cas de défaillance	heures																																									
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,24	n/a	1,53	1,53	2,22	n/a	2,09	n/a	1,05	n/a	1,51	2,75	1,80	n/a	1,28	n/a	1,11	n/a	1,36	6,25	1,34	n/a	1,55	n/a	0,98	n/a	1,84	6,22	1,93	n/a											
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	75,00%	n/a	71,60%	60,00%	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	46,15%	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	55,56%	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	67,61%	50,00%	63,64%	n/a											
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	75,00%	n/a	71,60%	n/a	50,00%	n/a	66,67%	n/a	77,87%	n/a	71,68%	n/a	75,00%	n/a	83,87%	n/a	76,75%	n/a	73,63%	n/a	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	67,61%	n/a	63,64%	n/a											
Délai moyen de résolution	jours	2,18	n/a	1,98	1,53	2,50	n/a	2,53	n/a	1,39	n/a	1,99	2,75	1,94	n/a	1,60	n/a	1,74	n/a	1,75	6,25	1,52	n/a	2,81	n/a	1,41	n/a	2,22	6,22	2,51	n/a											
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																																									
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTS		TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL						
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a						
Taux de commandes de migration	%	8,97%	n/a	20,57%	n/a	1,87%	n/a	1,04%	n/a	0,00%	n/a	20,67%	n/a	2,42%	n/a	4,00%	n/a	0,00%	n/a	22,96%	n/a	1,67%	n/a	64,14%	n/a	0,00%	n/a	26,03%	n/a	2,27%	n/a											

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

Code	Description	Légende:
MR.001	Wrong message format	
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CEGEC
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Datace
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST T
MR.008	Customer number not found	INT: Interou
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxem
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNe
MR.011	Service number not found	MVP: Mixxc
MR.012	Phone number not found	TAN: Tango
MR.013	Customer does not match the service number	TID: Telindu
MR.014	Customer does not match the phone number	NEL: Netlinr
MR.015	No order found for this service number	VOL: Visual
MR.016	No order found for this phone number	ALD: Alphal
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number	
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number	
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage	
MR.02	Mandatory data is missing.	
MR.020	The line is not eligible for the product	
MR.021	Client is still under contract	
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType	
MR.023	Product is not possible for technical reason	
MR.025	Product not found on line	
MR.026	The service is not eligible for the product	
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}	
MR.028	Request expired {0}	
MR.03	Wrong data format.	
MR.04	Duplication of the request.	
MR.05	Wrong connection point.	
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.	
MR.07	Wrong MDF.	
MR.09	No copper available	
MR.10	Wrong or incomplete installation address.	
MR.19	Incoherence in customer name	
MR.22	Order is cancelled	
MR.23	Wrong Order Type	
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage	
MR.27	Appointment failed	
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation	
MR.30	Reject. Invalid service type.	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			DECEMBRE 2018												JANVIER 2019						FEBVIER 2019						MARS 2019					
			FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de commandes reçues		nombre	1402,00	n/a	64,00	n/a	2921,00	0,00	77,00	n/a	635,00	n/a	110,00	n/a	3124,00	0,00	120,00	n/a	751,00	n/a	2770,00	0,00	78,00	n/a	662,00	n/a	2993,00	0,00	91,00	n/a	638,00	n/a
Nombre de commandes acceptées		nombre	1249,00	n/a	51,00	n/a	2567,00	0,00	61,00	n/a	576,00	n/a	89,00	n/a	3110,00	0,00	110,00	n/a	651,00	n/a	2571,00	0,00	68,00	n/a	586,00	n/a	2827,00	0,00	86,00	n/a	568,00	n/a
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative		nombre	151,00	n/a	13,00	n/a	165,00	0,00	24,00	n/a	66,00	n/a	21,00	n/a	165,00	0,00	9,00	n/a	96,00	n/a	144,00	0,00	10,00	n/a	78,00	n/a	157,00	0,00	3,00	n/a	67,00	n/a
Taux de réussite		%	89,09%	n/a	79,69%	n/a	87,88%		79,22%	n/a	90,71%	n/a	80,91%	n/a	99,55%		91,67%	n/a	86,68%	n/a	92,82%		87,18%	n/a	88,52%	n/a	94,45%		94,51%	n/a	89,03%	n/a
Taux de commande rejetées		%													5,28%		7,50%		12,78%		5,20%		12,82%		11,78%		5,25%		3,30%		10,50%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte	MR.010	n/a	MR.22		MR.020		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a
Trois principaux motifs de rejet de commandes *		Texte	MR.017	n/a			MR.004		MR.05	n/a	MR.004	n/a			MR.023		MR.09	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.003	n/a	MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *		%												53,33%		33,33%		61,46%		60,42%		70,00%		65,38%		57,96%		33,33%		50,75%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *		%												12,73%		33,33%		33,33%		15,28%		20,00%		29,49%		15,29%		33,33%		40,30%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *		%												12,12%		22,22%		4,17%		10,42%		10,00%		1,28%		8,28%		33,33%		7,46%	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	1446,00	n/a	63,00	n/a	2091,00	n/a	74,00	n/a	857,00	n/a	46,00	n/a	2863,00	n/a	98,00	n/a	691,00	n/a	2723,00	n/a	113,00	n/a	634,00	n/a	2755,00	n/a	88,00	n/a	600,00	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre		jours	n/a	n/a	7,22	n/a	15,49	n/a	12,51	n/a	n/a	n/a	12,55	n/a	12,94	n/a	12,75	n/a	n/a	n/a	8,26	n/a	7,99	n/a	n/a	n/a	3,39	n/a	2,92	n/a	n/a	n/a
Délai moyen de fourniture du raccordement initial		jours	n/a	n/a	10,93	n/a	19,20	n/a	15,75	n/a	n/a	n/a	14,71	n/a	16,80	n/a	17,24	n/a	5,42	n/a	13,18	n/a	12,20	n/a	3,17	n/a	10,02	n/a	10,73	n/a	1,37	n/a
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées		jours	n/a	n/a	9,25	n/a	17,79	n/a	15,15	n/a	n/a	n/a	13,08	n/a	15,24	n/a	16,28	n/a	n/a	n/a	11,28	n/a	11,19	n/a	n/a	n/a	8,13	n/a	9,48	n/a	n/a	n/a
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées		jours	n/a	n/a	6,82	n/a	13,18	n/a	10,07	n/a	n/a	n/a	9,62	n/a	12,46	n/a	13,56	n/a	n/a	n/a	8,12	n/a	8,43	n/a	n/a	n/a	4,14	n/a	5,81	n/a	n/a	n/a
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		nombre	n/a	n/a	54,00	n/a	2000,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	35,00	n/a	979,00	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	2511,00	n/a	62,00	n/a	n/a	n/a	2899,00	n/a	70,00	n/a	n/a	n/a
Taux de réalisation **		%	n/a	n/a	85,71%	n/a	95,65%	n/a	70,27%	n/a	n/a	n/a	76,09%	n/a	34,19%	n/a	28,57%	n/a	n/a	n/a	92,21%	n/a	54,87%	n/a	n/a	n/a	105,23%	n/a	79,55%	n/a	n/a	n/a
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA		%												34,19%		28,57%				92,21%		54,87%				105,23%		79,55%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès		%	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a
Taux de pannes signalées par opérateurs		%	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre		%	52,50%	n/a	44,83%	n/a	39,56%	0,00%	37,78%	n/a	66,67%	n/a	42,45%	n/a	48,98%	0,00%	48,48%	n/a	70,00%	n/a	48,48%	0,00%	47,22%	n/a	59,09%	n/a	49,17%	0,00%	65,71%	n/a	47,83%	n/a
Délai de réparation en cas de défaillance		heures													54,96	38,25	77,85	n/a	83,43	n/a	55,45	61,38	38,97	n/a	62,64	n/a	52,10	77,73	51,32	n/a	85,61	n/a
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		jours	0,94	n/a	1,05	n/a	1,70	1,36	2,18	n/a	1,85	n/a	1,33	n/a	1,75	1,59	2,48	n/a	2,57	n/a	1,85	2,55	1,40	n/a	2,31	n/a	1,83	3,23	2,00	n/a	3,60	n/a
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		%	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	80,00%	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	65,71%	66,67%	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	62,50%	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	66,67%	57,14%	n/a	73,91%	n/a
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA		%	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	n/a	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	65,71%	n/a	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	n/a	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	n/a	57,14%	n/a	73,91%	n/a
Délai moyen de résolution		jours	1,42	n/a	1,56	n/a	2,17	1,36	2,53	n/a	2,75	n/a	1,82	n/a	2,29	1,59	3,24	n/a	3,48	n/a	2,31	2,55	1,62	n/a	2,61	n/a	2,17	3,23	2,14	n/a	3,57	n/a
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%													65,71%	n/a	63,64%	n/a			66,41%	n/a	69,44%	n/a			65,01%	n/a	57,14%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTS			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA		%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Taux de commandes de migration		%	49,88%	n/a	0,00%	n/a	27,50%	n/a	0,00%	n/a	7,47%	n/a	0,00%	n/a	24,12%	n/a	0,00%	n/a	1,38%	n/a	22,29%	n/a	0,00%	n/a	0,68%	n/a	23,66%	n/a	6,98%	n/a	1,23%	n/a

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

MR.001	Wrong message format	Légende:
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CECEC
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Datab
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST T
MR.008	Customer number not found	INT: Interou
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxem
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNe
MR.011	Service number not found	MVP: Mixvc
MR.012	Phone number not found	TAN: Tango
MR.013	Customer does not match the service number	TID: Telindu
MR.014	Customer does not match the phone number	NEL: Netlin
MR.015	No order found for this service number	VOL: Visual
MR.016	No order found for this phone number	ALD: Alphal
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number	
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number	
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage	
MR.02	Mandatory data is missing.	
MR.020	The line is not eligible for the product	
MR.021	Client is still under contract	
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType	
MR.023	Product is not possible for technical reason	
MR.025	Product not found on line	
MR.026	The service is not eligible for the product	
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}	
MR.028	Request expired {0}	
MR.03	Wrong data format.	
MR.04	Duplication of the request.	
MR.05	Wrong connection point.	
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.	
MR.07	Wrong MDF.	
MR.09	No copper available	
MR.10	Wrong or incomplete installation address.	
MR.19	Incoherence in customer name	
MR.22	Order is cancelled	
MR.23	Wrong Order Type	
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage	
MR.27	Appointment failed	
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation	
MR.30	Reject. Invalid service type.	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			SEPTEMBRE 2019								OCTOBRE 2019								NOVEMBRE 2019								DECEMBRE 2019								JANV			
			FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	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	TOTAL		
Nombre de commandes reçues	nombre	632,00	n/a	2666,00	0,00	50,00	n/a	749,00	n/a	3211,00	0,00	67,00	n/a	780,00	n/a	2901,00	0,00	54,00	n/a	675,00	n/a	2940,00	0,00	44,00	n/a	677,00	n/a	2618,00	0,00	0,00								
Nombre de commandes acceptées	nombre	574,00	n/a	2542,00	0,00	48,00	n/a	673,00	n/a	2942,00	0,00	62,00	n/a	704,00	n/a	2661,00	0,00	38,00	n/a	586,00	n/a	2709,00	0,00	38,00	n/a	589,00	n/a	2585,00	0,00	0,00								
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	64,00	n/a	147,00	0,00	3,00	n/a	66,00	n/a	198,00	0,00	6,00	n/a	84,00	n/a	176,00	0,00	14,00	n/a	91,00	n/a	173,00	0,00	7,00	n/a	81,00	n/a	131,00	0,00	0,00								
Taux de réussite	%	90,82%	n/a	95,35%		96,00%	n/a	89,85%	n/a	91,62%		92,54%	n/a	90,26%	n/a	91,73%		70,37%	n/a	86,81%	n/a	92,14%		86,36%	n/a	87,00%	n/a	98,74%										
Taux de commande rejetées	%	10,13%		5,51%		6,00%		8,81%		6,17%		8,96%		10,77%		6,07%		25,93%		13,48%		5,88%		15,91%		11,96%		5,00%										
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.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	MR.010										
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.020		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.020										
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.002	n/a	MR.004			n/a	MR.006	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a			MR.02	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.006	n/a	MR.004										
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	62,50%		59,18%		66,67%		69,70%		55,05%		66,67%		59,52%		56,25%		50,00%		48,35%		58,38%		71,43%		59,26%		55,73%										
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	29,69%		12,93%		33,33%		25,76%		15,66%		33,33%		34,52%		14,77%		21,43%		42,86%		15,03%		14,29%		33,33%		16,79%										
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	4,69%		12,24%				4,55%		13,64%				2,38%		13,64%		14,29%		4,40%		13,29%		14,29%		4,94%		6,87%										
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	TOTAL		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	523,00	n/a	2467,00	n/a	81,00	n/a	696,00	n/a	2543,00	n/a	84,00	n/a	723,00	n/a	2498,00	n/a	59,00	n/a	555,00	n/a	2049,00	n/a	54,00	n/a	503,00	n/a	2731,00	n/a	n/a								
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	3,19	n/a	2,84	n/a	n/a	n/a	3,61	n/a	2,91	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	2,93	n/a	n/a	n/a	8,81	n/a	8,99	n/a	n/a	n/a	5,42	n/a	n/a								
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	1,57	n/a	8,62	n/a	11,72	n/a	2,09	n/a	9,54	n/a	11,86	n/a	1,39	n/a	9,36	n/a	10,57	n/a	1,32	n/a	13,79	n/a	14,92	n/a	1,91	n/a	10,69	n/a	n/a								
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	7,10	n/a	11,05	n/a	n/a	n/a	7,81	n/a	10,70	n/a	n/a	n/a	7,84	n/a	9,74	n/a	n/a	n/a	12,21	n/a	14,44	n/a	n/a	n/a	9,11	n/a	n/a								
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	3,88	n/a	6,86	n/a	n/a	n/a	4,14	n/a	5,51	n/a	n/a	n/a	4,13	n/a	5,46	n/a	n/a	n/a	6,47	n/a	10,09	n/a	n/a	n/a	5,37	n/a	n/a								
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2398,00	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a	2836,00	n/a	68,00	n/a	n/a	n/a	2651,00	n/a	47,00	n/a	n/a	n/a	2217,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2350,00	n/a	n/a								
Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	97,20%	n/a	41,98%	n/a	n/a	n/a	111,52%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	106,12%	n/a	79,66%	n/a	n/a	n/a	108,20%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	86,05%	n/a	n/a								
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	n/a	97,20%	n/a	41,98%	n/a	n/a	n/a	111,52%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	106,12%	n/a	79,66%	n/a	n/a	n/a	108,20%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	86,05%	n/a	n/a								
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL		
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a	0,23%	n/a	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a	0,34%	n/a									
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a	0,23%	n/a	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a	0,34%	n/a									
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	51,61%	n/a	48,72%	0,00%	47,06%	n/a	51,28%	n/a	44,61%	0,00%	51,43%	n/a	61,76%	n/a	48,35%	22,22%	48,28%	n/a	37,14%	n/a	42,94%	14,29%	32,26%	n/a	66,67%	n/a	43,97%	16,67%									
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	109,23	n/a	44,80	27,27	43,47	n/a	61,62	n/a	60,90	7,86	53,71	n/a	69,79	n/a	51,19	20,56	39,28	n/a	37,74	n/a	54,26	5,64	112,16	n/a	52,23	n/a	46,70	160,93									
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	3,78	n/a	1,52	1,14	1,68	n/a	2,38	n/a	1,99	0,33	2,09	n/a	2,19	n/a	1,67	0,86	1,52	n/a	1,38	n/a	1,83	0,25	3,43	n/a	1,97	n/a	1,36	6,71									
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	54,84%	n/a	71,15%	81,82%	64,71%	n/a	66,67%	n/a	61,53%	100,00%	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	88,89%	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	100,00%	54,84%	n/a	60,00%	n/a	73,29%	66,67%									
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	54,84%	n/a	71,15%	n/a	64,71%	n/a	66,67%	n/a	61,53%	n/a	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	n/a	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	n/a	54,84%	n/a	60,00%	n/a	73,29%	n/a									
Délai moyen de résolution	jours	4,55	n/a	1,87	1,14	1,81	n/a	2,57	n/a	2,54	0,33	2,24	n/a	2,91	n/a	2,13	0,86	1,63	n/a	1,57	n/a	2,26	0,25	4,67	n/a	2,18	n/a	1,95	6,71									
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			71,15%	n/a	64,71%	n/a			61,53%	n/a	57,14%	n/a			69,50%	n/a	62,07%	n/a			61,96%	n/a	54,84%	n/a			73,29%	n/a									
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTS			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL			
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a			
Taux de commandes de migration	%	0,52%	n/a	20,93%	n/a	2,08%	n/a	0,45%	n/a	22,43%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	24,01%	n/a	2,63%	n/a	1,02%	n/a	28,57%	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a	22,55%	n/a									

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

Code	Description	Légende:
MR.001	Wrong message format	
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CEGEC
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Dace
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST T
MR.008	Customer number not found	INT: Interou
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxem
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNe
MR.011		

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			ER 2020				FEVRIER 2020						MARS 2020					
			LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [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		
Nombre de commandes reçues	nombre	47,00	n/a	822,00	n/a	2600,00	0,00	61,00	n/a	709,00	n/a	2384,00	0,00	50,00	n/a	520,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	44,00	n/a	726,00	n/a	2406,00	0,00	51,00	n/a	606,00	n/a	2308,00	0,00	40,00	n/a	502,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	3,00	n/a	96,00	n/a	156,00	0,00	10,00	n/a	96,00	n/a	135,00	0,00	10,00	n/a	28,00	n/a	
Taux de réussite	%	93,62%	n/a	88,32%	n/a	92,54%		83,61%	n/a	85,47%	n/a	96,81%		80,00%	n/a	96,54%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	6,38%		11,68%		6,00%		16,39%		13,54%		5,66%		20,00%		5,38%		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.009	n/a	MR.020	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte		n/a	MR.006	n/a	MR.006		MR.05	n/a	MR.006	n/a	MR.020		MR.006	n/a	MR.002	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	66,67%		70,83%		57,05%		70,00%		56,25%		60,00%		50,00%		53,57%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	33,33%		27,08%		13,46%		20,00%		23,96%		15,56%		20,00%		25,00%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%			1,04%		8,97%		10,00%		7,29%		14,81%		10,00%		7,14%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	70,00	n/a	836,00	n/a	2077,00	n/a	81,00	n/a	575,00	n/a	2245,00	n/a	50,00	n/a	545,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	4,03	n/a	n/a	n/a	3,40	n/a	2,89	n/a	n/a	n/a	3,19	n/a	3,18	n/a	n/a	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	11,09	n/a	2,70	n/a	9,24	n/a	10,89	n/a	1,17	n/a	7,91	n/a	9,61	n/a	1,44	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	10,49	n/a	n/a	n/a	7,74	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a	6,39	n/a	8,90	n/a	n/a	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,01	n/a	n/a	n/a	4,42	n/a	7,41	n/a	n/a	n/a	3,53	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	29,00	n/a	n/a	n/a	2452,00	n/a	59,00	n/a	n/a	n/a	2790,00	n/a	45,00	n/a	n/a	n/a	
Taux de réalisation **	%	41,43%	n/a	n/a	n/a	118,05%	n/a	72,84%	n/a	n/a	n/a	124,28%	n/a	90,00%	n/a	n/a	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	41,43%				118,05%		72,84%				124,28%		90,00%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	42,86%	n/a	46,94%	n/a	42,78%	0,00%	52,78%	n/a	60,78%	n/a	40,27%	0,00%	47,62%	n/a	63,46%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	41,61	n/a	24,59	n/a	44,83	4,45	43,83	n/a	46,51	n/a	51,02	12,00	54,69	n/a	108,88	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,36	n/a	0,81	n/a	1,40	0,19	1,72	n/a	1,54	n/a	1,37	0,49	2,38	n/a	2,35	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	100,00%	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	100,00%	83,33%	n/a	65,38%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	n/a	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	n/a	83,33%	n/a	65,38%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	1,74	n/a	1,02	n/a	1,87	0,19	1,83	n/a	1,94	n/a	2,13	0,49	2,28	n/a	4,54	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	78,57%	n/a			72,21%	n/a	58,33%	n/a			76,90%	n/a	83,33%	n/a			
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTS			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	0,00%	n/a	0,96%	n/a	21,45%	n/a	0,00%	n/a	1,65%	n/a	23,40%	n/a	0,00%	n/a	0,80%	n/a	

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

MR.001	Wrong message format	Légende:
MR.002	Mandatory data is missing	
MR.003	Wrong data format	CGC: CEGEC
MR.004	Incorrect data value	ARS: Ariane
MR.005	Not compatible data values	DCL: Dace
MR.006	Duplication of the request	ELI: Eltrona
MR.007	Duplicate reference	EPT: POST T
MR.008	Customer number not found	INT: Interou
MR.009	Incoherence in customer name	JOI: Join
MR.01	Wrong message format.	LOL: Luxem
MR.010	Wrong or incomplete installation address	LXN: LuxNe
MR.011	Service number not found	MVP: Mixxc
MR.012	Phone number not found	TAN: Tango
MR.013	Customer does not match the service number	TID: Telindu
MR.014	Customer does not match the phone number	NEL: Netlin
MR.015	No order found for this service number	VOL: Visual
MR.016	No order found for this phone number	ALD: Alphal
MR.017	Open order(s) exist(s) on service number	
MR.018	Open order(s) exist(s) on phone number	
MR.019	Order is cancelled, it exceeds too much days in a waiting stage	
MR.02	Mandatory data is missing.	
MR.020	The line is not eligible for the product	
MR.021	Client is still under contract	
MR.022	Service VDSL not possible for this LineType	
MR.023	Product is not possible for technical reason	
MR.025	Product not found on line	
MR.026	The service is not eligible for the product	
MR.027	Impossible d'annuler le correlation id {0} : {1}	
MR.028	Request expired {0}	
MR.03	Wrong data format.	
MR.04	Duplication of the request.	
MR.05	Wrong connection point.	
MR.06	Connection point already allocated or being allocated.	
MR.07	Wrong MDF.	
MR.09	No cupper available	
MR.10	Wrong or incomplete installation address.	
MR.19	Incoherence in customer name	
MR.22	Order is cancelled	
MR.23	Wrong Order Type	
MR.25	Order is cancelled, it exceeds 20 days in a waiting stage	
MR.27	Appointment failed	
MR.35	Wrong DDI number, pour MPF-NP activation	
MR.30	Reject. Invalid service type.	