



Ligne Principale Analogique (LPA)

Code	1
Libellé	Délai moyen de raccordement LPA
Définition	Délai Moyen de Raccordement en jours calendaires entre la date de dépôt de la commande et la date de mise en service
Formule	Somme des différences entre la date de saisie de la commande dans l'outil de prise de commande et la date de mise en service de la ligne analogique divisée par le nombre de lignes mise en service. Les lignes analogiques prises en compte sont celles qui supportent du trafic téléphonique de l'opérateur France Télécom (donc hors production des ADSL Nu, dégroupage total, LP pour opérateurs tiers, et autoconsommation de France Télécom)
Code	2
Libellé	Taux de signalisations par raccordement
Définition	Taux de signalisations sur les parcs LPA livrés depuis moins d'un mois calendaire
Formule	Nombre de signalisations "nouvel abonné" traitées sur une période considérée rapporté au nombre de lignes mises en service dans les 30 jours du mois révolu précédant cette période.
Code	3
Libellé	Taux de non relève des signalisations
Définition	Taux de non respect du délai contractuel de traitement d'une signalisation ayant trait au Service Universel qualifiée d'après le symptôme décrit par le client titulaire d'une ligne analogique, en incluant les signalisations avec intervention sur tous supports (ADSL, analogique) et la totalité des signalisations clients de motifs : "pas de tonalité", "mauvaise audition", "ne reçoit pas les appels". Les reports de RdV cause client et les absences des clients au RdV sont neutralisés. Si la signalisation est déposée un dimanche ou jour férié, le délai contractuel commence à 00h le premier jour ouvrable suivant.
Formule	= [Nombre de signalisations de LPA définies ci-dessus, rétablies dans le respect du délai contractuel / nombre total de signalisations de défaut de LPA clôturées dans la période considérée]x100
Code	4
Libellé	Taux de défaillance des appels
Définition	Inefficacité technique des appels départ vers les destinations de type géographique
Formule	[Nombre d'appels inefficaces suite à une faute au niveau du commutateur, du réseau ou d'un serveur / Nombre d'appels efficaces et inefficaces (à l'exclusion des appels inefficaces dus à une faute du demandeur, du demandé, pour occupation ou non réponse)]*100
Code	5
Libellé	Durée d'établissement de la communication
Définition	Délai après numérotation des appels transportés par France Télécom vers des abonnés fixe France Télécom
Formule	Somme des durées entre la fin de la numérotation et l'aboutissement de l'appel (appels efficaces au départ des abonnés au réseau téléphonique commuté de France Télécom) / somme des appels efficaces au départ des abonnés au réseau téléphonique commuté de France Télécom
Code	6
Libellé	Précision de la facture
Définition	Taux de réclamations sur facture (communications contestées, incidents de facturation...)
Formule	Nombre de Réclamations pour motifs communications contestées, incidents facturation..., rapporté au nombre de LP facturées sur l'univers du fixe

Code	7
Libellé	Qualité de service Publiphonie
Définition	Taux de publiphone en dérangement plus de 24h
Formule	[nombre de terminaux du parc de référence dont la somme de durée des états terrain de supervision "En Service" et "Service Minimum" est nulle pour la journée considérée / parc de référence en exploitation]*100