

Résultats du mois de

		A	B
Offres résidentielles, service téléphonique commuté		Revente de l'abonnement	Abonnement FT
Délai pertinent de livraison		8 jours calendaires (ou RV client)	
Délai pertinent de relève des dérangements		48h jours ouvrables	
Ligne existante			
1	Délais moyen de livraison	jours	1A 1B
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	2A 2B
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	3A 3B
4	Taux de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	%	4A 4B
Ligne avec construction			
5	Délais moyen de livraison	jours	5A 5B
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	6A 6B
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	7A 7B
8	Taux de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	%	8A 8B
Ligne existante ou avec construction			
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	9A 9B
10	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	10A 10B
11	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	11A 11B
12	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	12A 12B
13	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	nb	13A 13B

		A	B	C
Offre résidentielle, accès DSL pour ligne avec RTC		Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle DSL access	Détail DSL résidentiel Orange
Délai pertinent de livraison		7 jours ouvrés		8 j calendaires
Délai pertinent de relève des dérangements		J+1 (jours ouvrables)		
14	Délais moyen de livraison	jours	14A 14B	14C
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	15A 15B	15C
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	16A 16B	16C
17	Taux de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	%	17A 17B	17C
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	18A 18B	18C
19	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	19A 19B	19C
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	20A 20B	20C
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	21A 21B	21C
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	nb	22A 22B	22C

		A	B	C
Offres résidentielles, accès DSL pour ligne sans RTC sans GTR 4h		Dégroupage total	Offre régionale résidentielle DSL access Only	Détail Orange DSL nu
Délai pertinent de livraison		7, 8 j ouvrés ou RV client		8 jours calendaires
Délai pertinent de relève des dérangements		J+2 (j ouvrables)		
Ligne existante				
23	Délais moyen de livraison	jours	23A 23B	23C
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	24A 24B	24C
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	25A 25B	25C
26	Taux de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	%	26A 26B	26C
Ligne avec construction				
27	Délais moyen de livraison	jours	27A 27B	27C
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	28A 28B	28C
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	29A 29B	29C
30	Taux de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	%	30A 30B	30C
Ligne existante ou avec construction				
31	% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	31A	
32	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	32A 32B	32C
33	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	33A 33B	33C
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	34A 34B	34C
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	35A 35B	35C
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	nb	36A 36B	36C

		A	B	C	D	E
Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre avec GTR 4h		Revente de l'abonnement - marché PRO avec GTR 4h	Dégroupage Total avec GTR 4H	Offre Numéris avec GTR 4H	Offre régionale DSL pro avec GTR 4H	Détail DSL pro avec GTR 4H
Délai pertinent de livraison		8 j calend ou RV client	7, 8 j ouvrés ou RV client	8 j calend ou RV client	Rendez vous client	
Délai pertinent de relève des dérangements		4 heures				
37	Délais moyen de livraison	jours	37A 37B	37C	37D	37E
38	Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend (col A,B,C), ou RdV client (col D,E)	%	38A 38B	38C	38D	38E
39	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	39A 39B	39C		
40	Taux de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	%	40A 40B	40C		
41	Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	41A 41B	41C	41D	41E
42	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	42A 42B	42C	42D	42E
43	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	43A 43B	43C	43D	43E
44	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	44A 44B	44C	44D	44E
45	Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	45A 45B	45C	45D	45E

	VGA analogique	Ligne Principale Analogique
Engagements contractuels	Livraison en 8 jours calendaires, ou RV client Rétablissement en 48h chrono	Livraison en 8 jours calendaires, ou RV client Rétablissement en 48h chrono
Code	1A	1B
Libellé	Délais moyen de livraison VGA sur ligne existante	Délais moyen de livraison LPA sur ligne existante
Définition	Délai moyen de livraison des accès VGA sans construction portant sur les mises en service du mois (Créations ou déménagement)	Délai moyen de livraison des Lignes Principales Analogiques portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés sans intervention chez le client final en création ou déménagement	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites sans intervention chez le client (catégorie 1 à 4)
Formule	Total en jours calendaires des délais de mise en service des accès VGA sans construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès VGA sans construction de ligne	Rapport de la somme des délais de raccordements des lignes mises en service dans le mois sur le nombre de lignes mises en services dans le mois, pour le périmètre défini. Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires.
Unité	Jours - 1 décimale	Jours calendaires- 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande et la date de mise en service de l'accès réseau
Code	2A	2B
Libellé	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires VGA sur ligne existante	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires LPA sur ligne existante
Définition	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des accès VGA sans construction de ligne portant sur les mises en service du mois (Créations ou déménagement)	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des Lignes Principales Analogiques portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés sans intervention chez le client final	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites sans intervention chez le client (catégorie 1 à 4)
Formule	[1- (Nombre d'accès VGA sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 8 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès VGA sans construction de ligne)	[Nombre de lignes livrées pour lesquelles le délai de raccordement est inférieur ou égal à 8 jours calendaires rapporté au nombre total de lignes livrées sur le mois considéré]*100 (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande et la date de mise en service de l'accès réseau (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)
Code	3A	3B
Libellé	Nombre de commandes VGA sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes LPA sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition		
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés sans intervention chez le client final	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites sans intervention chez le client (catégorie 1 à 4)
Formule	Nombre d'accès VGA sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande.	[Nombre de lignes livrées pour lesquelles le délai de raccordement est supérieur à 30 jours calendaires (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)
Unité	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus		

Code	4A	4B
Libellé	Taux de commandes VGA sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes LPA sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition		
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés sans intervention chez le client final	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites sans intervention chez le client (catégorie 1 à 4)
Formule	Nombre d'accès VGA sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au nombre total d'accès VGA livrés sans construction de ligne sur le mois considéré	[Nombre de lignes livrées pour lesquelles le délai de raccordement est supérieur à 30 jours calendaires, rapporté au nombre total de lignes livrées sur le mois considéré]*100 (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)
Unité	%	%
Bornes d'entrée et de sortie du processus		
Code	5A	5B
Libellé	Délais moyen de livraison VGA avec construction de ligne	Délais moyen de livraison LPA avec construction de ligne
Définition	Délai moyen de livraison des accès VGA avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des Lignes Principales Analogiques portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés avec intervention chez le client final	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites avec intervention chez le client (catégorie 10 ou XX).
Formule	Total en jours calendaires des délais de mise en service des accès VGA avec construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès VGA avec construction de ligne	Rapport de la somme des délais de raccordements des lignes mises en service dans le mois sur le nombre de lignes mises en services dans le mois, pour le périmètre défini. Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires.
Unité	Jours - 1 décimale	Jours calendaires- 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande et la date de mise en service de l'accès réseau
Code	6A	6B
Libellé	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires VGA avec construction de ligne	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires LPA avec construction de ligne
Définition	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des accès VGA avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des Lignes Principales Analogiques portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés avec intervention chez le client final	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites avec intervention chez le client (catégorie 10 ou XX).
Formule	[1- (Nombre d'accès VGA avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 8 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès VGA avec construction	[Nombre de lignes livrées pour lesquelles le délai de raccordement est inférieur ou égal à 8 jours calendaires rapporté au nombre total de lignes livrées sur le mois considéré]*100 (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande et la date de mise en service de l'accès réseau (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)

Code	7A	7B
Libellé	Nombre de commandes VGA avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes LPA avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition		
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés avec intervention chez le client final	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites avec intervention chez le client (catégorie 10 ou XX).
Formule	Nombre d'accès VGA avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande.	[Nombre de lignes livrées pour lesquelles le délai de raccordement est supérieur à 30 jours calendaires (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)
Unité	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus		
Source	VIGIE / FOP	
Porteur	P Duriez	V Thomas
Code	8A	8B
Libellé	Taux de commandes VGA avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes LPA avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition		
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés livrés avec intervention chez le client final	Lignes Principales Analogiques (LPA) construites avec intervention chez le client (catégorie 10 ou XX).
Formule	Nombre d'accès VGA avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au nombre total d'accès VGA livrés avec construction de ligne sur le mois considéré	[Nombre de lignes livrées pour lesquelles le délai de raccordement est supérieur à 30 jours calendaires, rapporté au nombre total de lignes livrées sur le mois considéré]*100 (Le délai de raccordement est la différence entre la date de mise en service de l'accès réseau et la date de dépôt de la commande dans les applications de prise de commande, mesurée en jours calendaires)
Unité	%	%
Bornes d'entrée et de sortie du processus		
Code	9A	9B
Libellé	Taux de signalisations sur les parcs VGA livrés depuis moins d'un mois calendaire - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs LPA livrés depuis moins d'un mois calendaire - cause FT
Définition	Taux de signalisations sur les parcs d'accès VGA livrés depuis moins d'un mois - cause FT	
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés	Lignes Principales Analogiques (LPA)
Formule	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les accès livrés au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraisons d'accès livrés au cours du mois M-2]*100	[Nombre de signalisations de défauts de la Ligne Principale Analogique - clôturées cause FT - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - portant sur les LPA construites au cours du mois M-2 et intervenues (date de dépôt de la signalisation par le client) durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de construction de LPA du mois M-2]*100
Unité	Pourcentage - 1 décimale	
Bornes d'entrée et de sortie du processus	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation

Code	10A	10B
Libellé	Taux de respect des délais contractuels de relève VGA	Taux de respect des délais contractuels de relève LPA
Définition	Taux de respect dans le mois du délai contractuel de relève des dérangements d'accès VGA	
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés	LPA
Formule	[Nombre de signalisations d'accès VGA, clôturées en 48h jours ouvrables soit HO 20 "Cause FT" rapporté au Total des signalisations d'accès VGA clôturées "Cause FT"]x100	[Nombre de signalisations de défaut cause FT de Ligne Principale Analogique, - clôturées cause FT dans le mois M - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - rétablies dans le respect du délai contractuel (2 jours ouvrables soit 20 heures ouvrables, paramétrable) rapporté au nombre total de signalisations de défaut de LPA ayant nécessité une intervention sur le réseau et clôturées « cause FT » dans le mois m]x100 Jours ouvrables : lundi au samedi de 08h à 18h hors jours fériés ou chômés. Si la signalisation est déposée en dehors des jours ouvrables, le délai contractuel commence à 08h le premier jour ouvrable suivant.
Unité	Pourcentage - 1 décimale	
Bornes d'entrée et de sortie du processus	Le délai court du dépôt de la signalisation au GAMOT par l'opérateur jusqu'à l'envoi du Compte Rendu d'intervention à l'opérateur.	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation (cas SPAS)
Code	11A	11B
Libellé	Taux de signalisations sur le parc par ligne VGA et par an cause France Télécom	Taux de signalisations sur le parc par ligne LPA et par an cause France Télécom
Définition	Nombre de signalisations d'accès VGA par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés	LPA
Formule	Nombre de signalisations d'accès VGA clôturées "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès VGA des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts Ligne Principale Analogique - clôturées cause FT sur les 12 derniers mois - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de LPA des 12 derniers mois
Unité	%	%
Bornes d'entrée et de sortie du processus		Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation
Code	12A	12B
Libellé	Taux de signalisations sur le parc VGA par ligne et par an autres causes	Taux de signalisations sur le parc LPA par ligne et par an autres causes
Définition	Nombre de signalisations d'accès VGA par ligne portant sur les 12 derniers mois - autres causes	
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés	
Formule	Nombre de signalisations d'accès VGA clôturées "autres causes" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès VGA des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts Ligne Principale Analogique - clôturées hors cause FT sur les 12 derniers mois - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de LPA des 12 derniers mois
Unité	%	%
Bornes d'entrée et de sortie du processus		Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation
Code	13A	13B
Libellé	Nombre de dérangements VGA de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements LPA de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables
Définition	Nombre de dérangements VGA de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements LPA de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables
Périmètre produit	Accès VGA analogiques isolés	LPA
Formule	Nombre de signalisations d'accès VGA clôturées « causes FT » et non relevés en trois jours ouvrables (soit 30 heures ouvrables ou HO30)	Nombre de dérangements Ligne Principale Analogique - clôturées cause FT dans le mois M - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - non relevés en moins de 3 jours ouvrables, soit 30 heures ouvrables (paramétrable) Jours ouvrables : lundi au samedi de 08h à 18h hors jours fériés ou chômés. Si la signalisation est déposée en dehors des jours ouvrables, le délai contractuel commence à 08h le premier jour ouvrable suivant.
Unité	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus		Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation

	Dégroupage Partiel	DSL Access opérateurs	DSL Orange
Engagements contractuels	Livraison en 7 jours ouvrés Rétablissement à J+1	Livraison en 7 jours ouvrés Rétablissement à J+1	Livraison en 8 jours calendaires Rétablissement à J+1
Code	14A	14B	14C
Libellé	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage partiel	Délai moyen de livraison des accès DSL Access	Délai moyen de livraison des accès DSL Orange
Définition	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage partiel portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès en DSL Access portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès en DSL Orange portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel en création	Accès DSL Access en création Hors TRANSPAC	Accès DSL Orange en création (hors déménagement)
Formule	Total en jours ouvrés des délais de mise en service des accès en dégroupage partiel rapporté au nombre total de mises en service d'accès en dégroupage partiel	Total en jours ouvrés des délais de mise en service des accès DSL Access rapporté au nombre total de mises en service d'accès DSL Access	Total en jours calendaires des délais de mise en service des accès DSL Orange rapporté au nombre total de mises en service d'accès DSL Orange
Unité	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	15A	15B	15C
Libellé	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès en dégroupage partiel	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès DSL Access	Taux de livraison en 8 jours calendaires des accès DSL Orange
Définition	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès en dégroupage partiel portant sur les mises en service du mois	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès DSL Access portant sur les mises en service du mois	Taux de livraison en 8 jours calendaires des accès DSL Orange portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel en création	Accès DSL Access en création Hors TRANSPAC	Accès DSL Orange en création (hors déménagement)
Formule	$[1 - (\text{Nombre d'accès en dégroupage partiel dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 7 jours ouvrés à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès livrés en dégroupage partiel})] \times 100$	$[1 - (\text{Nombre d'accès DSL Access dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 7 jours ouvrés à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès DSL Access})] \times 100$	$[1 - (\text{Nombre d'accès DSL Orange dont le délai de livraison est supérieur à 8 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès DSL Orange})] \times 100$
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	16A	16B	16C
Libellé	Nombre de commandes de Dégroupage Partiel livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes de DSL access Opérateur livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes de DSL Orange livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel	Accès DSL Access Hors TRANSPAC	Accès DSL Orange en création (hors déménagement)
Formule	Nombre d'accès en dégroupage partiel dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès DSL Access dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès DSL Orange dont le délai de livraison est supérieur à 30 jours calendaires
Unité	Nb	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal

Code	17A	17B	17C
Libellé	Taux de commandes de Dégroupage Partiel livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes de DSL access Opérateur livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes de DSL Orange livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel	Accès DSL Access Hors TRANSPAC	Accès DSL Orange en création (hors déménagement)
Formule	[1- (Nombre d'accès en dégroupage partiel dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès livrés en dégroupage partiel)]x100	[1- (Nombre d'accès DSL access dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès DSL access livrés)]x100	Nombre d'accès DSL Orange dont le délai de livraison est supérieur à 30 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès DSL Orange livrés
Unité	%	%	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	18A	18B	18C
Libellé	Taux de signalisations sur les parcs d'accès en dégroupage partiel livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs d'accès en dégroupage partiel livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations DSL Orange sur production de moins de 30 jours - cause FT
Définition	Taux de signalisations sur les parcs d'accès en dégroupage partiel livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs d'accès DSL Access livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations DSL Orange sur production de moins de 30 jours - cause FT
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel	Accès DSL Access avec RTC Hors TRANSPAC	Accès DSL Orange avec RTC (Hors DOM)
Formule	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les accès livrés au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraisons d'accès livrés au cours du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les accès livrés sur RTC au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraisons d'accès livrés sur RTC au cours du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations de défauts de DSL Orange avec RTC - clôturées cause FT - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - portant sur les DSL Orange livrés au cours du mois M-2 et intervenues (date de dépôt de la signalisation par le client) durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraison de DSL Orange sur RTC du mois M-2]x100 Rappel : livraison = création d'accès (hors modification et changement de débit)
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation

Code	19A	19B	19C
Libellé	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès en dégroupage partiel	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès DSL Access	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements DSL Orange
Définition	Taux de respect dans le mois du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès en dégroupage partiel	Taux de respect dans le mois du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès DSL Access	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements DSL Orange
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel	Accès DSL Access avec RTC	Accès DSL Orange avec RTC (Hors DOM)
Formule	[Nombre de signalisations d'accès en dégroupage partiel, clôturées à J+1 (jours ouvrables) "Cause FT" rapporté au Total des signalisations d'accès en dégroupage partiel clôturées "Cause FT"]x100	[Nombre de signalisations d'accès DSL Access avec RTC, clôturées à J+1 (jours ouvrables) "Cause FT" rapporté au Total des signalisations d'accès DSL Access avec RTC clôturées "Cause FT"]x100	[Nombre de signalisations de défaut cause FT de DSL Orange avec RTC, - clôturées cause FT dans le mois M - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - rétablies dans le respect du délai contractuel (J+1 (jours ouvrables)) rapporté au nombre total de signalisations de défaut de DSL Orange avec RTC ayant nécessité une intervention sur le réseau et clôturées « cause FT » dans le mois m]x100 Jours ouvrables : lundi au samedi de 08h à 18h hors jours fériés ou chômés. Si la signalisation est déposée en dehors des jours ouvrables, le délai contractuel commence à 08h le premier jour ouvrable suivant.
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	Le délai court du dépôt de la signalisation au GAMOT par l'opérateur jusqu'à l'envoi du Compte Rendu d'intervention à l'opérateur.	Le délai court du dépôt de la signalisation au GAMOT par l'opérateur jusqu'à l'envoi du Compte Rendu d'intervention à l'opérateur.	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation
Code	20A	20B	20C
Libellé	Taux de signalisation d'accès en dégroupage partiel par ligne par an - cause FT	Taux de signalisation d'accès DSL Access par ligne par an - cause FT	Taux de signalisations DSL Orange par ligne par an - cause France Télécom
Définition	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage partiel par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	Nombre de signalisations d'accès DSL Access par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	Taux de signalisations DSL Orange par ligne par an - cause France Télécom
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel	Accès DSL Access	Accès DSL Orange (Hors DOM)
Formule	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage partiel clôturées "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès en dégroupage partiel des 12 derniers mois	Nombre de signalisations d'accès DSL Access clôturées "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès DSL Access des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts DSL Orange - clôturées cause FT sur les 12 derniers mois - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de DSL Orange des 12 derniers mois
Unité	% - 1 décimales	% - 1 décimales	% - 1 décimales
Bornes d'entrée et de sortie du processus			Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation
Code	21A	21B	21C
Libellé	Taux de signalisations d'accès en dégroupage partiel par ligne par an - hors cause FT	Taux de signalisations d'accès DSL Access par ligne par an - hors cause FT	Taux de signalisations DSL Orange par ligne par an - hors cause France Télécom
Définition	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage partiel par ligne portant sur les 12 derniers mois - hors cause FT	Nombre de signalisations d'accès DSL Access par ligne portant sur les 12 derniers mois - hors cause FT	Taux de signalisations DSL Orange par ligne par an - hors cause France Télécom
Périmètre produit	Accès en dégroupage partiel	Accès DSL Access	Accès DSL Orange (Hors DOM)
Formule	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage partiel clôturées hors "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès en dégroupage partiel des 12 derniers mois	Nombre de signalisations d'accès DSL Access clôturées hors "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès DSL Access des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts DSL Orange - clôturées hors cause FT sur les 12 derniers mois - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de DSL Orange des 12 derniers mois
Unité	% - 1 décimales	% - 1 décimales	% - 1 décimales
Bornes d'entrée et de sortie du processus			Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation

Code	22A	22B	22C
Libellé	Nombre de dérangements d'accès en dégroupage Partiel de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements d'accès DSL Access de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements d'accès DSL Orange de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables
Définition	Nombre de dérangements d'accès en dégroupage Partiel de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements d'accès DSL access opérateurs de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements d'accès DSL Orange de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables
Périmètre produit	accès en dégroupage Partiel	accès DSL access opérateurs	accès DSL Orange (Hors DOM)
Formule	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage Partiel clôturées « causes FT » et non relevés en 3 jours ouvrables (soit 30 heures ouvrables ou HO30)	Nombre de signalisations d'accès DSL access opérateurs clôturées « causes FT » et non relevés en 3 jours ouvrables (soit 30 heures ouvrables ou HO30)	<p>Nombre de dérangements DSL Orange avec RTC</p> <ul style="list-style-type: none"> - clôturées cause FT dans le mois M - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - non relevés en moins de 3 jours ouvrables soit 30 heures ouvrables (paramétrable) <p>Jours ouvrables : lundi au samedi de 08h à 18h hors jours fériés ou chômés. Si la signalisation est déposée en dehors des jours ouvrables, le délai contractuel commence à 08h le premier jour ouvrable suivant.</p>
Unité	Nb	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus			

	Dégroupage Total sans GTR 4h	ADSL Only Wholesale	ADSL Only Orange
Engagements contractuels	Livraison en 7, 8 jours ouvrés (ou RV client en construction). Rétablissement à J+2	Livraison en 7, 8 jours ouvrés (ou RV client en construction). Rétablissement à J+1	Livraison en 8 jours calendaires Rétablissement à J+1
Code	23A	23B	23C
Libellé	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage total sans construction de ligne	Délai moyen de livraison des accès ADSL only sans construction de ligne	Délai moyen de livraison des accès ADSL Only Orange sans construction de ligne
Définition	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage total sans construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès ADSL only sans construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès ADSL Only Orange sans construction de ligne portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès en dégroupage total sans construction de ligne sans GTR4H	Accès ADSL only livrés sans intervention chez le client final	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés sans intervention chez le client final
Formule	Total en jours ouvrés des délais de mise en service des accès en dégroupage total sans construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès en dégroupage total sans construction de ligne	Total en jours ouvrés des délais de mise en service des accès ADSL only sans construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès ADSL only sans construction de ligne	Total en jours calendaires des délais de mise en service des accès ADSL Only Orange sans construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès ADSL Only Orange sans construction de ligne
Unité	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès, de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	24A	24B	24C
Libellé	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès en dégroupage total sans construction de ligne	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès ADSL only sans construction de ligne	Taux de livraison en 8 jours calendaires des accès ADSL Only Orange sans construction de ligne
Définition	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès en dégroupage total sans construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés des accès ADSL only sans construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Taux de livraison en 8 jours calendaires des accès ADSL Only Orange sans construction de ligne portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès en dégroupage total sans construction de ligne sans GTR4H	Accès ADSL only livrés sans intervention chez le client final	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés sans intervention chez le client final
Formule	[1- (Nombre d'accès en dégroupage total sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 7 jours ouvrés à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès en dégroupage total sans construction de ligne)]x100	[1- (Nombre d'accès ADSL only sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 7 jours ouvrés à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès ADSL only sans construction de ligne)]x100	[1- (Nombre d'accès ADSL Only Orange sans construction de ligne dont le délai de livraison est supérieur à 8 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès ADSL Only Orange sans construction de ligne)]x100
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès, de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	25A	25B	25C
Libellé	Nombre de commandes de Dégroupage Total sans GTR 4h sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes ADSL only wholesale sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes ADSL nu Orange sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès en dégroupage total sur ligne existante livrés sans intervention chez le client final	Accès ADSL only livrés sans intervention chez le client final	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés sans intervention chez le client final
Formule	Nombre d'accès en dégroupage total sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès ADSL Only Wholesale sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès ADSL Only Orange sans construction de ligne dont le délai de livraison est supérieur à 30 jours calendaires
Unité	Nb	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès, de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal

Code	26A	26B	26C
Libellé	Taux de commandes de Dégroupage Total sans GTR 4h sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes ADSL only wholesale sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes ADSL nu Orange sur ligne existante livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès en dégroupage total sur ligne existante livrés sans intervention chez le client final	Accès ADSL only livrés sans intervention chez le client final	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés sans intervention chez le client final
Formule	Nombre d'accès en dégroupage total sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès en dégroupage total sans construction de ligne livrés sur le mois considéré	Nombre d'accès ADSL only wholesale sans construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès ADSL only wholesale sans construction de ligne livrés sur le mois considéré	Nombre d'accès ADSL Only Orange sans construction de ligne dont le délai de livraison est supérieur à 30 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès ADSL Only Orange livrés sans construction de ligne
Unité	%	%	%
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	27A	27B	27C
Libellé	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage total avec construction de ligne	Délai moyen de livraison des accès ADSL only avec construction de ligne	Délai moyen de livraison des accès ADSL Only Orange avec construction de ligne
Définition	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage total avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès ADSL only avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès ADSL Only Orange avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec construction de ligne sans GTR4H	Accès ADSL only livrés avec intervention chez le client final	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés avec intervention chez le client final
Formule	Total en jours ouvrés des délais de mise en service des accès en dégroupage total avec construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès en dégroupage total avec construction de ligne	Total en jours ouvrés des délais de mise en service des accès ADSL only avec construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès ADSL only avec construction de ligne	Total en jours calendaires des délais de mise en service des accès ADSL Only Orange avec construction de ligne rapporté au Nombre total de mises en service d'accès ADSL Only Orange avec construction de ligne
Unité	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation Remarque importante : dans le cas présent, la construction se fait - Soit dans le délai contractuel de 8 jours ouvrés - Soit sur rendez vous client qui peut être au delà des 8 jours ouvrés - Soit par mise en service contradictoire avec un délai minimum de 12 jours	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation Remarque importante : dans le cas présent, la construction se fait - Soit dans le délai contractuel de 8 jours ouvrés - Soit sur rendez vous client qui peut être au delà des 8 jours ouvrés - Soit par mise en service contradictoire avec un délai minimum de 12 jours	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal

Code	28A	28B	28C
Libellé	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours ouvrés des accès en dégroupage total avec construction de ligne	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours ouvrés des accès ADSL only avec construction de ligne	Taux de livraison en 8 jours calendaires des accès ADSL Only Orange avec construction de ligne
Définition	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours ouvrés des accès en dégroupage total avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours ouvrés des accès ADSL only avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois	Taux de livraison en 8 jours calendaires des accès ADSL Only Orange avec construction de ligne portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec construction de ligne <u>sans GTR4H</u>	Accès ADSL only avec construction de ligne sans GTR4H	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés avec intervention chez le client final
Formule	[1- (Nombre d'accès en dégroupage total avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 8 jours ouvrés à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès en dégroupage total avec construction de ligne)]x100	[1- (Nombre d'accès ADSL only avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 8 jours ouvrés à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès ADSL only avec construction de ligne)]x100	[1- (Nombre d'accès ADSL Only Orange avec construction de ligne dont le délai de livraison est supérieur à 8 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès ADSL Only Orange avec construction de ligne)]x100
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation Remarque importante : dans le cas présent, la construction se fait - Soit dans le délai contractuel de 8 jours ouvrés - Soit sur rendez vous client qui peut être au delà des 8 jours ouvrés - Soit par mise en service contradictoire avec un délai minimum de 12 jours	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation Remarque importante : dans le cas présent, la construction se fait - Soit dans le délai contractuel de 8 jours ouvrés - Soit sur rendez vous client qui peut être au delà des 8 jours ouvrés - Soit par mise en service contradictoire avec un délai minimum de 12 jours	le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	29A	29B	29C
Libellé	Nombre de commandes de Dégroupage Total sans GTR 4h avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes ADSL only wholesale avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes ADSL nu Orange avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec intervention chez le client final	Accès ADSL only livrés avec intervention chez le client final	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés avec intervention chez le client final
Formule	Nombre d'accès en dégroupage total avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès ADSL only wholesale avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès ADSL Only Orange avec construction de ligne dont le délai de livraison est supérieur à 30 jours calendaires
Unité	Nb	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus			le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal

Code	30A	30B	30C
Libellé	Taux de commandes de Dégroupage Total sans GTR 4h avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes ADSL only wholesale avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes ADSL nu Orange avec construction de ligne livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec intervention chez le client final	Accès ADSL only livrés avec intervention chez le client final	Accès ADSL Only Orange en création (hors déménagements) livrés avec intervention chez le client final
Formule	Nombre d'accès en dégroupage total avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès en dégroupage total avec construction de ligne	Nombre d'accès ADSL only wholesale avec construction de ligne dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès ADSL only wholesale avec construction de ligne	Nombre d'accès ADSL Only Orange avec construction de ligne dont le délai de livraison est supérieur à 30 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès ADSL Only Orange avec construction de ligne livrés sur le mois considéré
Unité	%	%	%
Bornes d'entrée et de sortie du processus			le délai est calculé entre la date de réalisation (max des dates de livraison de l'accès , de la plate forme de services TV le cas échéant, de l'expédition du matériel le cas échéant) et la date de dépôt de la commande dans Parsifal
Code	31A		
Libellé	Taux de respect de réalisation de la livraison d'accès en dégroupage total avec portabilité dans la même journée		
Définition	Taux de respect de réalisation de la livraison avec portabilité dans la même journée pour les livraisons avec portabilité faites dans le mois		
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec ou sans construction de ligne		
Formule	Nombre d'accès en dégroupage total avec portabilité pour lesquels la date de câblage est égale à la date de portabilité et à la date d'envoi du CR rapporté au Nombre total d'accès en dégroupage total avec portabilité mis en service		
Unité	Pourcentage - 1 décimale		
Bornes d'entrée et de sortie du processus			
Source			
Porteur	H Orlandini		

Code	32A	32B	32C
Libellé	Taux de signalisations sur les parcs d'accès en dégroupage total livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs d'accès ADSL only livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations DSL Nu Orange sur production de moins de 30 jours – cause FT
Définition	Taux de signalisations sur les parcs d'accès en dégroupage total livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs d'accès ADSL only livrés depuis moins d'un mois - cause FT	
Périmètre produit	Accès en dégroupage total sans GTR4H	Accès ADSL only	Accès ADSL Only Orange
Formule	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les accès livrés au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraisons d'accès livrés au cours du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les accès livrés au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraisons d'accès livrés au cours du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations de défauts de DSL Nu Orange - clôturées cause FT - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - portant sur les DSL Nu Orange construits au cours du mois M-2 et intervenues (date de dépôt de la signalisation par le client) durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de construction de DSL Nu Orange du mois M-2]x100 Rappel : livraison = création d'accès (hors modification et changement de débit)
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	
Bornes d'entrée et de sortie du processus	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation
Code	33A	33B	33C
Libellé	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès en dégroupage total	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès ADSL only	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements DSL Nu Orange
Définition	Taux de respect dans le mois du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès en dégroupage	Taux de respect dans le mois du délai contractuel de relèvement des dérangements d'accès en dégroupage	
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec ou sans construction de ligne	Accès ADSL only avec ou sans construction de ligne	
Formule	[Nombre de signalisations d'accès en dégroupage total, clôturées à J+2 (jours ouvrables) "Cause FT" rapporté au Total des signalisations d'accès en dégroupage total clôturées "Cause FT"]x100	[Nombre de signalisations d'accès ADSL only, clôturées à J+2 (jours ouvrables) "Cause FT" rapporté au Total des signalisations d'accès ADSL only clôturées "Cause FT"]x100	[Nombre de signalisations de défaut cause FT de DSL Nu Orange, - clôturées cause FT dans le mois M - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - rétablies dans le respect du délai contractuel (J+2 (jours ouvrables)) rapporté au nombre total de signalisations de défaut de DSL Nu Orange ayant nécessité une intervention sur le réseau et clôturées « cause FT » dans le mois m]x100 Jours ouvrables : lundi au samedi de 08h à 18h hors jours fériés ou chômés. Si la signalisation est déposée en dehors des jours ouvrables, le délai contractuel commence à 08h le premier jour ouvrable suivant.
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	Le délai court du dépôt de la signalisation au GAMOT par l'opérateur jusqu'à l'envoi du Compte Rendu d'intervention à l'opérateur.	Le délai court du dépôt de la signalisation au GAMOT par l'opérateur jusqu'à l'envoi du Compte Rendu d'intervention à l'opérateur.	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation

Code	34A	34B	34C
Libellé	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total par ligne par an - cause FT	Taux de signalisations d'accès ADSL only par ligne par an - cause FT	Taux de signalisations DSL Nu Orange par ligne par an - cause France Télécom
Définition	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	Taux de signalisations d'accès ADSL only par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec ou sans construction de ligne	Accès ADSL only avec ou sans construction de ligne	
Formule	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage total clôturées "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès en dégroupage total des 12 derniers mois	Nombre de signalisations d'accès ADSL only clôturées "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès ADSL only des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts DSL Nu Orange - clôturées cause FT sur les 12 derniers mois - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de DSL Nu Orange des 12 derniers mois
Unité	Nombre - 3 décimales	Nombre - 3 décimales	
Bornes d'entrée et de sortie du processus			Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation
Code	35A	35B	35C
Libellé	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total par ligne par an - Hors Cause FT	Taux de signalisations d'accès ADSL only par ligne par an - Hors Cause FT	Taux de signalisations DSL Nu Orange par ligne par an - hors cause France Télécom
Définition	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total par ligne portant sur les 12 derniers mois - Hors Cause FT	Taux de signalisations d'accès ADSL only par ligne portant sur les 12 derniers mois - Hors Cause FT	
Périmètre produit	Accès en dégroupage total avec ou sans construction de ligne	Accès ADSL only avec ou sans construction de ligne	
Formule	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage total clôturées "Hors Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès en dégroupage total des 12 derniers mois	Nombre de signalisations d'accès ADSL only clôturées "Hors Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès ADSL only des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts DSL Nu Orange - clôturées hors cause FT sur les 12 derniers mois - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de DSL Nu Orange des 12 derniers mois
Unité	Nombre - 3 décimales	Nombre - 3 décimales	
Bornes d'entrée et de sortie du processus			Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation
Code	36A	36B	36C
Libellé	Nombre de dérangements d'accès en dégroupage Total de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements d'accès ADSL only de resp FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements DSL Nu Orange de responsabilité FT non relevés en moins de 3 jours ouvrables
Définition	Nombre de dérangements d'accès en dégroupage Total de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements d'accès ADSL Only de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	Nombre de dérangements d'accès ADSL nu Orange de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables
Périmètre produit	accès en dégroupage Total	accès DSL Only	
Formule	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage Total clôturées « causes FT » et non relevés en moins de trois jours ouvrables (soit 30 heures ouvrables ou HO30)	Nombre de signalisations d'accès ADSL Only clôturées « causes FT » et non relevés en moins de trois jours ouvrables (soit 30 heures ouvrables ou HO30)	Nombre de dérangements DSL Nu Orange - clôturées cause FT dans le mois M - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - non relevés en moins de 3 jours ouvrables soit 30 heures ouvrables (paramétrable) Jours ouvrables : lundi au samedi de 08h à 18h hors jours fériés ou chômés. Si la signalisation est déposée en dehors des jours ouvrables, le délai contractuel commence à 08h le premier jour ouvrable suivant.
Unité	Nb	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus			Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation

	VGA Numeris	Dégroupage Total avec GTR4h	Offre Numéris avec GTR 4H	DSLE Wholesale	DSLE Retail
Engagements contractuels	Livraison en 8 jours calendaires ou RdV client Rétablissement en 4h	Livraison en 7, 8 jours ouvrés ou RdV client Rétablissement en 4h	Livraison en 8 jours calendaires ou RdV client Rétablissement en 4h	Livraison en 14 jours calendaires ou RdV client Rétablissement en 4h	Livraison en 14 jours calendaires ou RdV client Rétablissement en 4h
Code	37A	37B	37C	37D	37E
Libellé	Délai moyen de livraison des accès VGA numeris	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage total avec GTR4H	Délai moyen de livraison des accès Numeris T0	Délai moyen de livraison des liaisons DSL Entreprise Opérateurs	Délai moyen de livraison des liaisons DSL Entreprise de détail
Définition	Délai moyen de livraison des accès VGA numeris avec GTR4H portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès en dégroupage total avec GTR4H portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des accès Numeris T0 portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des liaisons DSL Entreprise Opérateurs portant sur les mises en service du mois	Délai moyen de livraison des liaisons DSL Entreprise de détail portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec GTR4H	Accès Numeris de base isolé (T0)	Liaisons DSL Entreprise Opérateurs	Liaisons DSL Entreprise de détail
Formule	Total en jours calendaires des délais de mise en service des accès VGA numeris avec GTR4H rapporté au Nombre total de mises en service d'accès VGA numeris avec GTR4H	Total en jours ouvrés des délais de mise en service des accès en dégroupage total avec GTR4H rapporté au Nombre total de mises en service d'accès en dégroupage total avec GTR4H	Total en jours calendaires des délais de mise en service des accès Numeris T0 rapporté au Nombre total de mises en service d'accès Numeris T0 sur le mois considéré	Total en jours calendaires des délais de mise en service des liaisons DSL Entreprise Opérateurs rapporté au Nombre total de mises en service de liaisons DSL Entreprise Opérateurs	Total en jours calendaires des délais de mise en service des liaisons DSL Entreprise de détail rapporté au Nombre total de mises en service de liaisons DSL Entreprise de détail
Unité	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale	Jours - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation Remarque importante : dans le cas présent, la livraison se fait - Soit dans le délai contractuel de 7 jours ouvrés (ss const) - Soit sur rendez vous client qui peut être au delà des 8 jours ouvrés (avec const) - Soit par mise en service contradictoire avec un délai minimum de 12 jours	le délai est calculé entre la date de Mise à Disposition de la ligne et la date de dépôt de la commande	le délai est calculé entre la date de commande et la date de livraison	le délai est calculé entre la date de commande et la date de livraison
Source	VIGIE / FOP	VIGIE / FOP	OSCAR	Sidobre	Sidobre
Porteur	P Duriez	P Duriez	V Thomas	P Duriez	P Duriez
Code	38A	38B	38C	38D	38E
Libellé	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des accès VGA numeris avec GTR4H	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés (sans constr) ou 8 jours ouvrés (avec const) des accès en dégroupage total avec GTR4H	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des accès Numeris T0	Taux de respect de la date contractuelle de livraison des liaisons DSLEntreprise Opérateurs	Taux de respect de la date contractuelle de livraison des liaisons DSLEntreprise de détail
Définition	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des accès VGA numeris avec GTR4H portant sur les mises en service du mois	Taux de respect du délai de livraison de 7 jours ouvrés (sans constr) ou 8 jours ouvrés (avec const) des accès en dégroupage total avec GTR4H portant sur les mises en service du mois	Taux de respect du délai de livraison de 8 jours calendaires des accès Numeris T0	Taux de respect de la date contractuelle de livraison des liaisons DSLEntreprise Opérateurs portant sur les mises en service du mois	Taux de respect de la date contractuelle de livraison des liaisons DSLEntreprise de détail portant sur les mises en service du mois
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec GTR4H	Accès Numeris de base isolé (T0)	Liaisons DSLEntreprise Opérateurs	Liaisons DSLEntreprise de détail
Formule	$[1 - (\text{Nombre d'accès VGA numeris avec GTR4H dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 8 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès VGA numeris avec GTR4H})] \times 100$	$[1 - (\text{Nombre d'accès en dégroupage total avec GTR4H dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 7 (ss const) ou 8 jours ouvrés (avec const) à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès en dégroupage total avec GTR4H})] \times 100$	$[1 - (\text{Nombre d'accès Numeris T0 livrés dans un délai de 8 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès Numeris T0 livrés sur le mois considéré})] \times 100$	$[1 - (\text{Nombre de liaisons DSLEntreprise Opérateurs mises en service dont la date de livraison est Postérieure à la date contractuelle rapporté au Nombre total de liaisons DSLEntreprise Opérateurs mises en service})] \times 100$	$[1 - (\text{Nombre de liaisons DSLEntreprise de détail mises en service dont la date de livraison est Postérieure à la date contractuelle rapporté au Nombre total de liaisons DSLEntreprise de détail mises en service})] \times 100$
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation Remarque importante : dans le cas présent, la livraison se fait - Soit dans le délai contractuel de 7 jours ouvrés (ss const) - Soit sur rendez vous client qui peut être au delà des 8 jours ouvrés (avec const) - Soit par mise en service contradictoire avec un délai minimum de 12 jours	le délai est calculé entre la date de Mise à Disposition de la ligne et la date de dépôt de la commande	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation

Code	39A	39B	39C
Libellé	Nombre de commandes VGA numeris livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes de Dégroupage Total avec GTR4h livrées en plus de 30 jours calendaires	Nombre de commandes Numéris livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec GTR4H	Accès Numeris de base isolé (T0)
Formule	Nombre d'accès VGA numeris avec GTR4H dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès en Dégroupage Total avec GTR4h dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande	Nombre d'accès Numeris T0 livrés au-delà de 30 jours calendaires après le dépôt de la commande sur le mois considéré
Unité	Nb	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date de Mise à Disposition de la ligne et la date de dépôt de la commande
Code	40A	40B	40C
Libellé	Taux de commandes VGA numeris livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes de Dégroupage Total avec GTR4h livrées en plus de 30 jours calendaires	Taux de commandes Numéris livrées en plus de 30 jours calendaires
Définition			
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec GTR4H	Accès Numeris de base isolé (T0)
Formule	Nombre d'accès VGA numeris avec GTR4H dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès VGA numeris avec GTR4H livrés sur le mois considéré	Nombre d'accès en Dégroupage Total avec GTR4h dont la date d'envoi du CR (compte rendu de réalisation) est Postérieure de plus de 30 jours calendaires à la date de l'Accusé de Réception de la commande rapporté au Nombre total d'accès en Dégroupage Total avec GTR4h livrés sur le mois considéré	Nombre d'accès Numeris T0 livrés en plus de 30 jours calendaires rapporté au Nombre total d'accès Numeris T0 livrés sur le mois considéré
Unité	%	%	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	le délai est calculé entre la date d'envoi de l'accusé de réception de la commande et la date d'envoi du compte rendu de réalisation	

Code	41A	41B	41C	41D	41E
Libellé	Taux de signalisations sur les parcs VGA numeris avec GTR4H livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs d'accès en dégroupage total avec GTR4H livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs Numéris accès de base avec GTR 4H livrés depuis moins d'un mois – cause FT	Taux de signalisations sur les parcs de liaisons DSL Entreprise opérateurs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs de liaisons DSL Entreprise de détail livrés depuis moins d'un mois - cause FT
Définition	Taux de signalisations sur les parcs VGA numeris avec GTR4H livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs d'accès en dégroupage total avec GTR4H livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs Numéris accès de base isoléavec GTR 4H livrés depuis moins d'un mois – cause FT	Taux de signalisations sur les parcs de liaisons DSL Entreprise opérateurs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	Taux de signalisations sur les parcs de liaisons DSL Entreprise de Détail livrés depuis moins d'un mois - cause FT
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec GTR4H	Numéris accès de base isolés	Liaisons DSL Entreprise Opérateurs	Liaisons DSL Entreprise de Détail
Formule	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les accès livrés au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraisons d'accès livrés au cours du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les accès livrés au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraisons d'accès livrés au cours du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations de défauts de Numéris accès de base isoléavec GTR 4H - clôturées cause FT (imputable à FT, hormis événements exceptionnels : catastrophes naturelles ou dégradation par tiers) - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - portant sur les Numéris accès de base isoléavec GTR 4H livrés au cours du mois M-2 et intervenues (date de dépôt de la signalisation par le client) durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de livraison de Numéris accès de base isoléavec GTR 4H du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les liaisons livrées au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de liaisons livrées au cours du mois M-2]x100	[Nombre de signalisations clôturées "Cause FT" portant sur les liaisons livrées au cours du mois M-2 et intervenues durant les 30 jours calendaires suivant leur mise en service, rapporté au nombre de liaisons livrées au cours du mois M-2]x100
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimales	Pourcentage - 1 décimales	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation	l'ancienneté de la livraison (+/- d'1 mois) s'apprécie par rapport à la date de la signalisation
Code	42A	42B	42C	42D	42E
Libellé	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements d'accès en VGA numeris avec option GTR 4H	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements d'accès en dégroupage total avec option GTR 4H	Taux de respect des délais contractuels de relève Numéris accès de base isoléavec GTR 4H	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements de liaisons DSL Entreprise Opérateurs	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements de liaisons DSL Entreprise de détail
Définition	Taux de respect dans le mois du délai contractuel de relève des dérangements d'accès en VGA numeris avec option GTR 4H	Taux de respect dans le mois du délai contractuel de relève des dérangements d'accès en dégroupage total avec option GTR 4H	Taux de respect des délais contractuels de relève Numéris accès de base isoléavec GTR 4H	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements de liaisons DSL Entreprise Opérateurs portant sur les signalisations du mois	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements de liaisons DSL Entreprise de détail portant sur les signalisations du mois
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec option GTR 4H	Numéris accès de base isolés	Liaisons DSL Entreprise Opérateurs avec option GTR 4H	Liaisons DSL Entreprise de détail avec option GTR 4H
Formule	[Nombre de signalisations d'accès en VGA numeris avec option GTR 4H, clôturées "Cause FT" dans les 4H*, rapporté au Total des signalisations d'accès en VGA numeris avec option GTR 4H clôturées "Cause FT"]*100 * option S1 : 4h de montre, S2 = 4H ouvrées	[Nombre de signalisations d'accès en dégroupage total avec option GTR 4H, clôturées "Cause FT" dans les 4H*, rapporté au Total des signalisations d'accès en dégroupage total avec option GTR 4H clôturées "Cause FT"]*100 * option S1 : 4h de montre, et option HO4	[Nombre de signalisations de défaut cause FT de Numéris accès de base isoléavec GTR 4H, - clôturées dans les 4 heures (*) cause FT dans le mois M (imputable à FT, hormis événements exceptionnels : catastrophes naturelles ou dégradation par tiers) - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au nombre total de signalisations de défaut de Numéris accès de base isoléavec GTR 4H ayant nécessité une intervention sur le réseau et clôturées « cause FT » dans le mois m]x100	[Nombre de signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs avec option GTR 4H, dont la GTR 4H est respectée clôturées "Cause FT" rapporté au Total des signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs avec option GTR 4H clôturées "Cause FT"]x100 * option S1 : 4h de montre, S2 = 4H ouvrées	[Nombre de signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail avec option GTR 4H, dont la GTR 4H est respectée clôturées "Cause FT" rapporté au Total des signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail avec option GTR 4H clôturées "Cause FT"]x100 * option S1 : 4h de montre, S2 = 4H ouvrées
Unité	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la date de rétablissement.	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur

Code	43A	43B	43C	43D	43E
Libellé	Taux de signalisations d'accès VGA numeris avec GTR4H par ligne par an - cause FT	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total avec GTR4H par ligne par an - cause FT	Taux de signalisations sur le parc par ligne Numéris accès de base isoléavec GTR 4H et par an cause France Télécom	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs par ligne par an - cause FT	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail par ligne par an - cause FT
Définition	Taux de signalisations d'accès VGA numeris avec GTR4H par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total avec GTR4H par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	Taux de signalisations sur le parc par ligne Numéris accès de base isoléavec GTR 4H et par an cause France Télécom	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail par ligne portant sur les 12 derniers mois - cause FT
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec GTR4H	Numéris accès de base isolés	Liaisons DSL Entreprise Opérateurs	Liaisons DSL Entreprise de détail
Formule	Nombre de signalisations d'accès VGA numeris avec GTR4H clôturées "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès VGA numeris avec GTR4H des 12 derniers mois	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage total avec GTR4H clôturées "Cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès en dégroupage total avec GTR4H des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts Numéris accès de base isoléavec GTR 4H - clôturées cause FT sur les 12 derniers mois (imputable à FT, hormis événements exceptionnels : catastrophes naturelles ou dégradation par tiers) - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de Numéris accès de base isoléavec GTR 4H des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs clôturées "cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen de liaisons DSL Entreprise Opérateurs des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail clôturées "cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen de liaisons DSL Entreprise de détail des 12 derniers mois
Unité	% 1 décimale	% 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	% 1 décimale	% 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	Le délai court du dépôt de la signalisation au GAMOT par l'opérateur jusqu'à l'envoi du Compte Rendu d'intervention à l'opérateur.	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur
Code	44A	44B	44C	44D	44E
Libellé	Taux de signalisations d'accès VGA numeris avec GTR4H par ligne par an - hors cause FT	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total avec GTR4H par ligne par an - hors cause FT	Taux de signalisations sur le parc Numéris accès de base isoléavec GTR 4H par ligne et par an autres causes	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs par ligne par an - hors cause FT	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail par ligne par an - hors cause FT
Définition	Taux de signalisations d'accès VGA numeris avec GTR4H par ligne portant sur les 12 derniers mois - hors cause FT	Taux de signalisations d'accès en dégroupage total avec GTR4H par ligne portant sur les 12 derniers mois - hors cause FT	Taux de signalisations sur le parc Numéris accès de base isoléavec GTR 4H par ligne et par an autres causes	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs par ligne portant sur les 12 derniers mois - hors cause FT	Taux de signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail par ligne portant sur les 12 derniers mois - hors cause FT
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	Accès en dégroupage total avec GTR4H	Numéris accès de base isolés	Liaisons DSL Entreprise Opérateurs	Liaisons DSL Entreprise de détail
Formule	Nombre de signalisations d'accès VGA numeris avec GTR4H clôturées "hors cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès VGA numeris avec GTR4H des 12 derniers mois	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage total avec GTR4H clôturées "hors cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen d'accès en dégroupage total avec GTR4H des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de défauts Numéris accès de base isoléavec GTR 4H - clôturées hors cause FT sur les 12 derniers mois - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) rapporté au parc moyen de Numéris accès de base isoléavec GTR 4H des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de liaisons DSL Entreprise Opérateurs clôturées "hors cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen de liaisons DSL Entreprise Opérateurs des 12 derniers mois	Nombre de signalisations de liaisons DSL Entreprise de détail clôturées "hors cause FT" sur les 12 derniers mois rapporté au parc moyen de liaisons DSL Entreprise de détail des 12 derniers mois
Unité	% 1 décimale	% 1 décimale	Pourcentage - 1 décimale	% 1 décimale	% 1 décimale
Bornes d'entrée et de sortie du processus	Le délai court du dépôt de la signalisation au GAMOT par l'opérateur jusqu'à l'envoi du Compte Rendu d'intervention à l'opérateur.	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur	Début : dépôt de la signalisation par le client final Fin : clôture de la signalisation	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur	Le délai court du dépôt de la signalisation au CSC par l'opérateur jusqu'à la relève du dérangement annoncée systématiquement par téléphone à l'opérateur

Code	45A	45B	45C	45D	45E
Libellé	Nombre de dérangements d'accès VGA numeris avec GTR4H non relevés en 4 heures	Nombre de dérangements d'accès en dégroupage total avec GTR4H non relevés en 4 heures	Nombre de dérangements Numéris accès de base isolé avec GTR 4H de resp FT non relevés en 4 heures	Nombre de dérangements de liaisons DSLE Opérateurs non relevés en 4 heures	Nombre de dérangements de liaisons DSLE de détail non relevés en 4 heures
Définition					
Périmètre produit	Accès VGA numeris isolés avec GTR4H	accès en dégroupage Total avec GTR4H	Numéris accès de base isolés	liaisons DSLE Opérateurs	liaisons DSLE de détail
Formule	Nombre de signalisations d'accès VGA numeris avec GTR4H clôturées « causes FT » et non relevés en 4H	Nombre de signalisations d'accès en dégroupage Total avec GTR4H clôturées « causes FT » et non relevés en 4H	Nombre de dérangements Numéris accès de base isolé avec GTR 4H - clôturées cause FT dans le mois M (imputable à FT, hormis événements exceptionnels : catastrophes naturelles ou dégradation par tiers) - ayant nécessité une intervention sur le réseau (UI et/ou URS) - non relevés en moins de 4 heures (*) pour l'ARCEP (+ ventilations / nombre d'heures pour FT)	Nombre de signalisations de liaisons DSLE Opérateurs clôturées « causes FT » et non relevés en 4H	Nombre de signalisations de liaisons DSLE de détail clôturées « causes FT » et non relevés en 4H
Unité	Nb	Nb	Nb	Nb	Nb
Bornes d'entrée et de sortie du processus					