CODE L33-1
NOM DE L'OPERATEUR

N°	Indicateur
	Annexe 2.1
1	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité OI
2	Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès - mode OI
3	Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid – Origine OI
4	Délai de traitement d'un réapprovisionnement à froid sans lourd GC au 80e centile (7JO)
5	Délai de traitement d'un réapprovisionnement à froid » avec lourd GC au 80e centile (25JO)
6	Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO)
7	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (première commande) – 95e centile
8	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (commandes suivantes) – 95e centile
10	Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM
	Annexe 2.1
11	Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO
12	Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO - 95e centile
13	Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO
14	Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO - 95e centile
15	Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM
16	Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM
17	Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois

18	Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO
	Annexe 2.2 Indicateurs c
23	Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4H/HNO - mode OI
24	Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4HO/4HNO - mode OI
	Annexe 2.2 Indicate
19	Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée
20	Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 10 HO
25	Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 4HO/HNO
21	Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10HO
26	Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4HO/4HNO
22	Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 10HO
27	Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 4HO/4HNO
	Annexe 3. Indicateurs
28	Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué)
28	(Facultatif) - Taux de malfaçons du raccordement final en mode OI
28	(Facultatif) - Taux de malfaçons du raccordement final en mode STOC
29	Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée-Cause OI
30	Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC (50e centile et 95e centile*)
31	Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commerciale de la ligne par l'OC (50e centile et 95e centile*)
32	Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement chaud - Origine OI et OC
33	Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique
	Annexe 3. Indicat
34	Taux de respect du délai contractuel de livraison de la prestation d'hébergement
35	Taux de respect du délai contractuel d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement, lorsqu'une telle étude est prévue au contrat
	Annexe 3. In
36	Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial
37	Interruption maximum de services (annuelle)
38	Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM

Indications si la valeur de l'indicateur n'est pas présente :
N/A : Les valeurs demandées ne concernent par l'OI ou sont non
ND : il n'a pas été possible de restituer les valeurs de l'indicateur su
0 : pas d'occurrence sur la période concernée

Indicateurs Qualité de Service FTTH

BEFO
Berry Fibre Optique

Unité	Maille OI - accès passifs		Maille OI - accès activés		Maille d'ap
	valeur nette	valeur brute	valeur nette	valeur brute	valeur nette
Indicateurs de production des accès					
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
%	1,36	1,36	0,00	0,00	1,77
JO	60,00	60,00	14,00	14,00	60,00
JO	51,00	51,00	0,00	0,00	51,00
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JO	39,60	39,60	68,00	68,00	0,00
JO	8,50	8,50	11,00	11,00	8,60
%	55,56	55,56	5,56	5,56	100,00
Indicateurs Service Après-Vente (SAV)					
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
JO	ND	39,75	ND	0,00	ND
%	16,67	16,67	0,00	0,00	17,24
JO	ND	15,32	ND	0,00	ND
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
HO	ND	0,00	ND	0,00	ND
%	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

%	6,67	6,67	0,00	0,00	6,90
e production spécifiques aux accès Pro/Entreprise					
%	ND	0,00	ND	77,27	ND
JO	ND	0,00	ND	35,41	ND
eurs SAV spécifiques aux accès Pro/ Entreprise					
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
H	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
H	ND	ND	ND	ND	ND
%	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000
%	ND	0,000	ND	1,299	ND
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
%	0,0000	0,0000	0,0172	0,0200	0,0000
de Production relatifs aux raccordements finals					
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
%	ND	ND	0,00	0,00	ND
%	0,00	0,00	ND	ND	ND
%	ND	ND	ND	ND	ND
JO	10,00	10,00	7,00	7,00	9,00
JO*	50,00	50,00	80,30	80,30	55,10
JO	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00
JO*	13,00	13,00	10,00	10,00	13,00
%	6,94	6,94	7,34	7,34	5,36
%	ND	ND	ND	ND	ND
teurs relatifs aux prestations d'hébergement					
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
dicateurs relatives aux prestations SAV					
%	34,04	30,77	50,00	16,67	31,82
HO	ND	18,66	ND	26,85	ND
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

ppréciation valeur brute
0,00
0,00
1,77
60,00
51,00
0,00
0,00
8,60
100,00
0,00
39,75
17,24
15,33
0,00
0,00
0,101

6,90
0,00
0,00
0,00
0,00
ND
100,000
0,000
0,00
0,0000
0,00
ND
ND
ND
9,00
55,10
2,00
13,00
5,36
ND
0,00
0,00
29,17
12,83
0,00