

Indicateurs Qualité de Service FTTH

CODE L33-1
NOM DE L'OPERATEUR

VANU
Vaucluse Numérique

N°	Indicateur	Unité	Maille OI - accès passifs		Maille OI - accès actifs		Maille d'appréciation	
			valeur nette	valeur brute	valeur nette	valeur brute	valeur nette	valeur brute
Annexe 2.1 Indicateurs de production des accès								
1	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité OI	%	1,14	1,14	0,92	0,92	1,14	1,14
2	Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès - mode OI	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3	Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid – Origine OI	%	4,14	4,14	0,00	0,00	4,14	4,14
4	Délai de traitement d'un réapprovisionnement à froid sans lourd GC au 80e centile (7JO)	JO	32,00	32,00	20,20	20,20	32,00	32,00
5	Délai de traitement d'un réapprovisionnement à froid avec lourd GC au 80e centile (25JO)	JO	28,00	24,00	4,00	4,00	28,00	24,00
6	Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO)	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
7	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (première commande) – 95e centile	JO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (commandes suivantes) – 95e centile	JO	0,75	0,75	0,00	0,00	0,75	0,75
10	Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	%	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00
Annexe 2.1 Indicateurs Service Après-Vente (SAV)								
11	Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
12	Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO - 95e centile	JO	ND	14,06	ND	0,00	ND	14,06
13	Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	%	8,06	8,06	0,00	0,00	8,06	8,06
14	Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO - 95e centile	JO	ND	11,92	ND	0,00	ND	11,92
15	Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
16	Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM	HO	ND	3,36	ND	0,00	ND	3,36
17	Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois	%	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,224
18	Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO	%	13,01	12,90	16,00	16,00	13,01	12,90
Annexe 2.2 Indicateurs de production spécifiques aux accès Pro/Entreprise								
23	Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4H/HNO - mode OI	%	ND	0,00	ND	100,00	ND	0,00
24	Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4HO/4HNO - mode OI	JO	ND	0,00	ND	18,00	ND	0,00
Annexe 2.2 Indicateurs SAV spécifiques aux accès Pro/ Entreprise								
19	Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée	%	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00
20	Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 10 HO	H	1,72	1,72	0,00	0,00	1,72	1,72
25	Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 4HO/HNO	H	ND	ND	ND	ND	ND	ND
21	Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10HO	%	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000
26	Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4HO/4HNO	%	ND	0,000	ND	5,556	ND	0,000
22	Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 10HO	%	0,01	0,01	0,00	0,00	0,01	0,01
27	Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 4HO/4HNO	%	0,00000	0,00000	0,1461	0,1529	0,00000	0,00000
Annexe 3. Indicateurs de Production relatifs aux raccordements finals								
28	Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué)	%	129,95	137,69	0,00	0,00	129,95	137,69
28	(Facultatif) - Taux de malfaçons du raccordement final en mode OI	%	ND	ND	0,00	0,00	ND	ND
28	(Facultatif) - Taux de malfaçons du raccordement final en mode STOC	%	129,95	137,69	ND	ND	ND	ND
29	Taux de reneq d'accès à la boucle locale optique mutualisée - Cause OI	%	ND	ND	ND	ND	ND	ND
30	Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC (50e centile et 95e centile*)	JO	9,00	9,00	7,00	7,00	9,00	9,00
		JO*	45,00	45,00	30,30	30,30	45,00	45,00
31	Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commerciale de la ligne par l'OC (50e centile et 95e centile*)	JO	1,00	1,00	4,00	4,00	1,00	1,00
		JO*	12,00	12,00	13,00	13,00	12,00	12,00
32	Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement chaud - Origine OI et OC	%	9,99	9,99	9,12	9,12	9,99	9,99
33	Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique	%	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Annexe 3. Indicateurs relatifs aux prestations d'hébergement								
34	Taux de respect du délai contractuel de livraison de la prestation d'hébergement	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
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	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Annexe 3. Indicateurs relatives aux prestations SAV								
36	Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial	%	25,00	24,59	16,13	7,35	25,00	24,28
37	Interruption maximum de services (annuelle)	HO	ND	33,50	ND	68,73	ND	33,51
38	Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Indications si la valeur de l'indicateur n'est pas présente :

N/A : Les valeurs demandées ne concernent pas l'OI ou sont non applicables pour l'indicateur en question

ND : il n'a pas été possible de restituer les valeurs de l'indicateur suivant la définition du guide d'application

0 : pas d'occurrence sur la période concernée

FICHE LABEL DES INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LES ACCES FTTH & FTE

Les indicateurs sont publiés conformément aux dispositions de l'article 13 de la Décision n° 2020-1432 de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse en date du 8 décembre 2020 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique.

Les critères d'évaluation de la qualité de service des prestations de production et de SAV des lignes FTTH/FTE sont issus des travaux et des discussions organisés sous l'égide de l'ARCEP. Cette fiche liste les indicateurs, leur définition, leur mode et périmètre de calcul. Leur interprétabilité est fonction de la significativité des volumes.

1. Définitions et périmètre des indicateurs

Ci-dessous les définitions des indicateurs de qualité de service, telles que prévues dans le guide d'application diffusé par les services de l'ARCEP en Mai 2021.

Les valeurs des indicateurs sont exprimés en valeur nette et valeur brute et selon différents périmètres

- Valeur nette : mesure la performance stricte de l'OI. Les cas de gel et d'exclusion sont définis en partie 3.
- Valeur brute : intègre les délais supplémentaires non imputables à l'Opérateur d'infrastructure
- Maille OI : Mesure des performances de production et de SAV pour les accès passifs FTTH et FTE de l'OI sur un territoire donné (ici par Délégation de Service Publique)
- Maille OI activés : Mesure des performances de production et de SAV pour les accès activés FTTH et FTE (bitstream) de l'OI sur un territoire donné (ici par Délégation de Service Publique)
- Maille d'appréciation : Mesure des performances de production et de SAV pour l'ensemble des zones d'appel à cofinancement répondant aux critères de couverture FTTH (taux de déploiement > 80%) et de nombre de lignes actives (taux d'activation >30%)

N°	Indicateurs	Définitions GUIDE ARCEP
1	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité OI	Numérateur : nombre de tickets clôturés par des motifs imputables à l'opérateur d'infrastructure (RETO1 et RETO2 dans les motifs de clôture d'un ticket dans le cadre du protocole SAV 3.0) à la suite d'un dépôt de signalisation d'une panne sur le segment PRDM-PBO ou PM-PBO (si l'accès a été livré en mode STOC) ou sur le segment PRDM-DTlo ou PM-DTlo (si l'accès a été livré en mode OI) d'une ligne au cours du mois m-1, dans les 30 jours calendaires suivant sa date de mise en service commercial (envoi du CR MES). Dénominateur : nombre d'accès livrés au cours du mois m-1.
2	Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès - mode OI	Numérateur : nombre d'accès livrés en mode OI (envoi CR MAD OK du protocole Accès) dans un délai dépassant celui prévu dans l'engagement de livraison de l'opérateur d'immeuble (engagement « Délai de livraison de l'accès (mode OI) ») pendant le mois m. Dénominateur : nombre total d'accès livrés en mode OI pendant le mois m.
3	Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid – Origine OI	Numérateur : nombre total de commandes ayant fait l'objet d'un CR STOC KO – cause OI (i.e. CR STOC KO dont le motif renseigné conformément au protocole Accès est imputable à l'opérateur d'infrastructure) ou d'un Notif RACC KO qui n'ont pas été traités au dernier jour du mois m. Les motifs imputables à l'OI sont notamment les motifs FINT07 et FINT10 à FINT13 du protocole Accès. Dénominateur : nombre total d'accès en cours de production (CR CMD OK envoyé) en cours au dernier jour du mois m.
4	En cas de réapprovisionnement à froid, délai de communication d'une nouvelle route optique sans lourds travaux de génie civil – 80e centile	Mesure du 80e centile , pour le mois m, du délai de communication d'une nouvelle route optique lorsqu'une commande a fait l'objet d'un réapprovisionnement à froid entre la réception du CR STOC KO – cause OI (i.e. CR STOC KO dont le motif renseigné conformément au protocole Accès est imputable à l'opérateur d'infrastructure) ou d'une Notif RACC KO et le délai d'envoi d'une nouvelle route optique (flux notification de reprovisionnement à froid du protocole Accès) et lorsque que l'opérateur d'infrastructure ne doit pas réaliser de lourds travaux de génie civil (cas FINT11 du protocole Interop'fibre) pour mettre à disposition la route optique. Le délai est calculé pour toute ligne mise en service pendant le mois m, et, si plusieurs CR STOC KO ou Notif RACC KO sont remontés par l'opérateur commercial pour une même ligne, il est la somme des délais de traitement de ces CR STOC KO ou Notif RACC KO calculés comme ci-avant.
5	En cas de réapprovisionnement à froid, délai de communication d'une nouvelle route optique avec lourds travaux de génie civil – 80e centile	Mesure du 80e centile , pour le mois m, de l'ensemble des délais de communication d'une nouvelle route optique lorsqu'une commande a fait l'objet d'un réapprovisionnement à froid entre la réception du CR STOC KO – cause OI (i.e. CR STOC KO dont le motif renseigné conformément au protocole Accès est imputable à l'opérateur d'infrastructure) ou d'une Notif RACC KO et le délai d'envoi d'une nouvelle route optique (flux notification de reprovisionnement à froid du protocole Accès), sans prise en compte des délais imputables à d'autres personnes que l'opérateur d'immeuble (cf. partie dédiée), et lorsque que l'opérateur d'infrastructure doit réaliser de lourds travaux de génie civil pour mettre à disposition la route optique (cas FINT11 du protocole Interop'fibre). Le délai est calculé pour toute ligne mise en service pendant le mois m, et, si plusieurs CR STOC KO ou Notif RACC KO sont remontés par l'opérateur commercial pour une même ligne, il est la somme des délais de traitement de ces CR STOC KO ou Notif RACC KO calculés comme ci-avant
6	Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO)	Numérateur : nombre de commandes de PBO devant desservir des locaux « raccordables sur demande » et dont la date de livraison, prévue pour le mois m et conforme à l'engagement contractuel correspondant « Délai de livraison du PBO (cas des RAD) », n'a pas été respectée. Dénominateur : nombre total de commandes de PBO devant desservir des locaux « raccordables sur demande » dont la date de livraison était prévue pour le mois m.
7	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (première commande) – 95e centile	Mesure du 95e centile de l'ensemble des délais de livraison au mois m de la première commande d'un lien PRDM-PM par un opérateur commercial pour un PM donné, calculés comme délais entre la date de réception de la commande du lien (flux Cmd_Lien) ou la date de mise à disposition du PM correspondant, si cette dernière lui est postérieure, et l'envoi par l'opérateur d'infrastructure du CR MAD Lien. Lorsqu'un protocole PM-PRDM le permettant est utilisé, l'opérateur d'infrastructure peut geler le délai entre l'envoi du CR LIV Lien et la réception du CR VALID Liv.
8	Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (commandes suivantes) – 95e centile	Mesure du 95e centile de l'ensemble des délais de livraison au mois m d'un lien PRDM-PM d'un opérateur commercial pour un PM donné, lorsque la commande n'est pas la première sur ce PM et pour cet opérateur commercial, calculés comme délais entre la date de réception de la commande du lien (flux Cmd_Lien) et l'envoi par l'opérateur d'infrastructure du CR MAD Lien. Lorsqu'un protocole PM-PRDM le permettant est utilisé, l'opérateur d'infrastructure peut geler le délai entre l'envoi du CR LIV Lien et la réception du CR VALID Liv.
10	Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	Numérateur : nombre de liens PRDM-PM livrés au mois m et conforme à l'engagement contractuel correspondant « Délai de livraison des liens de raccordement distant pour les PM déjà ouverts à la commercialisation », n'a pas été respectée. Dénominateur : nombre total de commandes lien PRDM-PM livrés au mois m.
11	Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO	Numérateur : nombre de signalements sur le segment PBO-DTlo clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTTH) le mois m et dont le délai de rétablissement contractuel correspondant (engagement « Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo ») n'a pas été respecté. Dénominateur : nombre total de signalements sur le segment PBO-DTlo traités par l'opérateur d'infrastructure et clôturés le mois m.
12	Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO - 95e centile	Mesure du 95e centile de l'ensemble des délais de rétablissement sur le segment PBO-DTlo traités par l'opérateur d'infrastructure et clôturés pendant le mois m, calculés comme les délais entre la création d'un ticket à la suite d'un dépôt de signalisation d'une panne et sa clôture.

13	Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	<p>Numérateur : nombre de signalements sur le segment PM-PBO clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTH) le mois m (par un passage au statut CLOSED du ticket correspondant d'après le protocole SAV FTH) et dont le délai de rétablissement contractuel correspondant (engagement « Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO inclus ») n'a pas été respecté.</p> <p>Dénominateur : nombre total de signalements sur le segment PM-PBO clôturés le mois m par un passage au statut CLOSED du ticket correspondant (protocole SAV FTH).</p> <p>À date, le protocole SAV n'intègre pas les offres de second niveau de qualité de service renforcée. Il est demandé aux opérateurs de s'appuyer sur les flux de dépôt et de clôture du ticket lorsque les offres de second niveau de qualité de service renforcée intégreront le protocole SAV spécifié par le groupe Interop/Fibre.</p>
14	Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO - 95e centile	<p>Mesure du 95e centile de l'ensemble des délais de rétablissement sur le segment PM-PBO clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTH) pendant le mois m et calculés comme les délais entre la création d'un ticket à la suite d'un dépôt de signalisation d'une panne et sa clôture (passage au statut CLOSED d'après le protocole SAV FTH).</p>
15	Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM	<p>Numérateur : nombre de signalements d'une panne sur le segment PRDM-PM clôturés le mois m et dont le délai de rétablissement du service (codification RET dans le protocole SAV FTH) a été supérieur à 10 heures ouvrées à compter de la création du ticket à la suite d'un dépôt de signalisation d'une panne.</p> <p>Dénominateur : nombre total de signalements d'une panne sur le segment PRDM-PM clôturés le mois m par un passage au statut RET du ticket correspondant (protocole SAV FTH).</p>
16	Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM	<p>Numérateur : somme des délais de rétablissement sur le segment PRDM-PM clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTH) le mois m et calculés comme le délai entre la création d'un ticket à la suite d'un dépôt de signalisation d'une panne sur ce segment et le passage au statut RET du ticket correspondant (protocole SAV FTH).</p> <p>Dénominateur : nombre total de signalements d'une panne sur le segment PRDM-PM clôturés le mois m par un passage au statut RET du ticket correspondant (protocole SAV FTH).</p>
17	Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois	<p>Numérateur : Nombre de lignes en service ayant fait l'objet de la création d'un ticket à la suite d'un dépôt de signalisation de pannes sur le segment PM-DTIO ou PRDM-DTIO au cours du mois m.</p> <p>Dénominateur : nombre moyen de lignes en service du parc de l'opérateur d'infrastructure au cours du mois m (somme du nombre de lignes constatées sur le parc au début et à la fin du mois divisée par deux).</p>
18	Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO	<p>Numérateur : nombre de tickets clôturés par des motifs imputables à l'opérateur d'infrastructure (RET01 et RET02 dans les motifs de clôture d'un ticket dans le cadre du protocole SAV 3.0) à la suite du dépôt de signalisation de panne sur le segment PM-PBO, au cours du mois m, dans les 14 jours calendaires suivant la clôture d'un ticket de signalisation ayant été ouvert (toute cause confondue), entre le 15 du mois m-1 et le 15 du mois m, à la suite d'une interruption de service sur cette même ligne.</p> <p>Dénominateur : nombre total de clôture de signalisation d'une panne sur le segment PM-PBO ayant eu lieu entre le 15 du mois m-1 et le 15 du mois m.</p>
23	Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4H/HNO - mode OI	<p>Numérateur : nombre d'accès avec GTR 4h HO/HNO livrés en mode OI (envoi CR MAD OK du protocole Accès) dans un délai respectant celui prévu dans l'engagement de livraison de l'opérateur d'immeuble (engagement « Délai de livraison de l'accès (mode OI) ») pendant le mois m.</p> <p>Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 4h HO/HNO livrés en mode OI pendant le mois m.</p>
24	Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4HO/4HNO - mode OI	<p>Numérateur : somme des délais de livraison des accès avec GTR 4h HO/HNO livrés le mois m.</p> <p>Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 4h HO/HNO livrés le mois m.</p>
19	Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée	<p>Numérateur : nombre de signalements clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTH) le mois m et dont le délai de rétablissement contractuel correspondant a été respecté.</p> <p>Dénominateur : nombre total de signalements clôturés le mois m.</p>
20	Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 10 HO	<p>Numérateur : nombre de signalements clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTH) le mois m et dont le délai de rétablissement contractuel correspondant a été respecté.</p> <p>Dénominateur : nombre total de signalements clôturés le mois m.</p>
25	Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 4HO/HNO	<p>Numérateur : somme des délais de rétablissement sur les accès avec GTR 4h HO/HNO clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTH) le mois m (délai entre le dépôt de signalisation d'une panne et le rétablissement de celle-ci avec clôture du ticket de signalisation).</p> <p>Dénominateur : nombre total de signalements d'une panne sur les accès avec GTR 4h HO/HNO clôturés le mois m.</p>
21	Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10HO	<p>Numérateur : nombre d'accès avec GTR 10h HO dont l'interruption maximum de services contractuelle correspondante (engagement « interruption maximum de services (annuelle) ») a été respectée.</p> <p>Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 10h HO dans le parc de l'opérateur d'infrastructure.</p>
26	Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4HO/4HNO	<p>Numérateur : nombre d'accès avec GTR 4h HO/HNO dont l'interruption maximum de services contractuelle correspondante (engagement « interruption maximum de services (annuelle) ») a été respectée.</p> <p>Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 4h HO/HNO dans le parc de l'opérateur d'infrastructure.</p>
22	Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 10HO	<p>Numérateur : Nombre total d'heures d'interruption de service constatées au cours des douze derniers mois sur le parc d'accès avec GTR 10h HO de l'opérateur d'infrastructure.</p> <p>Dénominateur : Somme du nombre total d'heures de service dû au cours des douze derniers mois du parc d'accès avec GTR 10h HO de l'opérateur d'infrastructure.</p>
27	Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 4HO/4HNO	<p>Numérateur : Nombre total d'heures d'interruption de service constatées au cours des douze derniers mois sur le parc d'accès avec GTR 4h HO/HNO de l'opérateur d'infrastructure.</p> <p>Dénominateur : Somme du nombre total d'heures de service dû au cours des douze derniers mois du parc d'accès avec GTR 4h HO/HNO de l'opérateur d'infrastructure.</p>
28	Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué)	<p>Numérateur : Nombre de malfaçons signalées via l'outil de ticketing commun transverse (en cours de développement par Interop/Fibre) ou notifiées aux opérateurs commerciaux au cours du mois m-1 dans un délai de 30 jours après son occurrence, portant sur des raccordements finals réalisés au cours du mois m-1.</p> <p>Dénominateur : nombre de raccordements analysés par l'opérateur d'infrastructure (c'est-à-dire ouvert à l'outil de ticketing commun transverse, ayant fait l'objet d'un audit ou d'un CRI analysé par l'opérateur d'infrastructure) au cours du mois m-1, le cas échéant en distinguant le mode OI ou le mode STOC.</p>
29	Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée - Cause OI	<p>Numérateur : Nombre de commandes ayant fait l'objet d'un CR STOC KO ou d'une Notif Racc KO imputable à l'opérateur d'infrastructure depuis plus de 6 semaines à la fin du mois m, sans avoir été traité par l'opérateur d'infrastructure (envoi d'un CR MAD OK), ou ayant fait l'objet d'un CR MAD KO imputable à l'opérateur d'infrastructure.</p> <p>Dénominateur : Nombre total de commandes en cours de réapprovisionnement à froid à la fin du mois m.</p>
30	Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC	<p>Mesure des 50e et 95e centiles de l'ensemble des délais d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'opérateur commercial (CR STOC OK du protocole Accès) calculé à partir de l'envoi par l'opérateur d'infrastructure de la prise de commande de sous-traitance (flux CMD STOC).</p>
31	Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commerciale de la ligne par l'OC	<p>Mesure des 50e et 95e centiles de l'ensemble des délais d'envoi du compte-rendu de mise en service (CR MES du protocole Accès) calculé à partir de l'envoi par l'opérateur d'infrastructure du compte rendu de mise à disposition de la ligne (CR MAD OK).</p>
32	Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement chaud - Origine OI et OC	<p>Numérateur 1 : Nombre d'appels reçus au mois m par l'OI lors d'une sous-traitance à l'opérateur commercial (OC) ayant abouti à l'attribution d'une nouvelle route optique.</p> <p>Numérateur 2 : Nombre de CR STOC KO reçu par l'opérateur d'infrastructure au cours du mois m ayant entraîné un déplacement à tort d'un technicien de l'OI (le nombre de réapprovisionnements à froid dont l'objet aurait pu être traité à chaud).</p> <p>Dénominateur 1 et 2 : Nombre total de livraison d'un accès en mode STOC (envoi CR MAD) réalisées le mois m.</p>
33	Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique	<p>Numérateur : nombre d'appels non effectivement pris en charge par le service d'assistance téléphonique de l'opérateur d'infrastructure dans un délai inférieur à 3 minutes au cours du mois m (hors appel ayant duré 3 min).</p> <p>Dénominateur : Nombre total d'appels reçus d'une durée supérieure à 3 minutes dans le cadre du réapprovisionnement à chaud au cours du mois m.</p>

34	Taux de respect du délai contractuel de livraison de la prestation d'hébergement	Numérateur : Nombre d'occurrences du respect de l'engagement contractuel " Délai de livraison de la prestation d'hébergement des équipements actifs au niveau du PM, le cas échéant du PRDM" au cours du mois m (lorsque la date contractuelle respectée a lieu pendant le mois m). Dénominateur : nombre total de livraison de prestation d'hébergement des équipements actifs au niveau du PM, le cas échéant du PRDM, ayant eu lieu au cours du mois m.
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	Numérateur : Nombre d'occurrences du respect de l'engagement contractuel " Délai d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement des équipements actifs au niveau du PM, le cas échéant du PRDM" au cours du mois m (lorsque la date contractuelle respectée a lieu pendant le mois m). Dénominateur : nombre total de livraison d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement des équipements actifs au niveau du PM, le cas échéant du PRDM, ayant eu lieu au cours du mois m.
36	Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial	Numérateur : nombre de tickets de SAV résolus au cours du mois m par l'opérateur d'infrastructure avec la codification "signalisation à tort" (STI) Dénominateur : nombre total de tickets de SAV résolus au cours du mois m
37	Interruption maximum de services (annuelle)	Numérateur : Nombre total d'heures d'interruption de services constatées sur chaque ligne au cours des douze derniers mois (glissants) sur le parc donné, toutes causes confondues et sur la totalité des heures calendaires. Dénominateur : parc moyen constaté au cours des douze derniers mois (glissants)
38	Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM	Numérateur : nombre de créations de ticket à la suite d'un dépôt de signalisation de panne sur le segment PRDM-PM imputable à l'OI, au cours du mois m, ayant été précédé par la clôture d'un ticket sur la même ligne dans les 14 jours calendaires précédents. Dénominateur : nombre total de création de ticket à la suite d'un dépôt de signalisation d'une panne sur le segment PRDM-PM au cours du mois m.

2. Terminologie : quelques éléments de vocabulaire

GTR (Gestion du temps de Rétablissement) est un engagement contractuel (optionnel ou non) pour lequel l'OI s'engage à rétablir la continuité de la ligne FttH/FtTE sous 4HO/HNO (heures ouvrables et non ouvrables ou 10HO. Ces options concernent principalement les clients Pro & Entreprise.

Mode STOC (Sous-traitance Opérateur Commercial) : est un dispositif pour lequel l'opérateur d'infrastructure sous-traite le branchement du client final (raccordement du segment PBO-PTO) à l'opérateur commercial

OI (Opérateur d'infrastructure) : Entreprise qui est chargée de déployer et d'exploiter des réseaux de télécommunications.

Ces entreprises ne commercialisent pas d'offres directement auprès du consommateur. Cependant, elles vendent des accès à leurs réseaux aux opérateurs commerciaux

OC (Opérateur commercial) : Entreprise qui commercialise les accès directement ou indirectement aux clients finaux

PBO : Point de Branchement Optique

PM : Point de Mutualisation

PRDM : Point de Raccordement Distant (NRO)

PTO (point de terminaison optique) : Boîtier situé dans le logement d'un client éligible à la fibre.

[Lien vers le document de l'ARCEP "Schéma et terminologie FttH"](#)

3. Les cas d'exclusion et de gel

Les cas d'exclusion

Certains délais ne peuvent être imputés à l'opérateur d'infrastructure et sont donc exclus du calcul des indicateurs de qualité de services concernant les accès FttH sans et avec qualité de service renforcée (valeurs brutes et nettes). Concernant les prestations de production et de SAV, ces cas sont les suivants :

- o Cas de force majeure ;
- o Rejet de commande et/ou de ticket SAV pour cause de format incorrect ;
- o Difficultés de construction exceptionnelles (DEC)
- o Coupure prévue dans le cadre d'une maintenance programmée ou d'une modification technique de la ligne notifiée à l'opérateur commercial (durée de la coupure notifiée dans un délai de deux semaines calendaires précédant l'intervention)
- o Coupure causée par l'opérateur commercial (levée possible du niveau d'engagements de l'OI uniquement sur les lignes exploitées par l'OC à l'origine de la coupure)
- o Date de RDV tardive ne permettant à l'OI de produire l'accès dans le délai contractuel alors que des créneaux étaient disponibles (délai entre l'un des premiers créneaux disponibles (délai entre l'un des premiers créneaux disponibles et la réalisation effective du rendez-vous) ;
- o Décalage d'un RDV à la demande de l'OC ou du client final ;
- o Absence du client final lors du RDV entre le RDV manqué et le nouveau RDV ;
- o Refus du raccordement ou d'intervention par le client final ;
- o Autorisation requise d'un tiers ;
- o Absence de mise à disposition par l'OC ou par le client final d'un emplacement suffisant et aménagé permettant de recevoir les équipements de terminaison d'accès et/ou de l'infrastructure d'accès
- o Date de rendez-vous tardive ne permettant à l'opérateur d'infrastructure de rétablir le service dans le délai contractuel alors que des créneaux étaient disponibles (délai entre l'un des premiers créneaux disponibles et la réalisation effective du rendez-vous) ;
- o Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'opérateur commercial ou du client final ;
- o Autorisation requise d'un tiers ;
- o Absence du client final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous)
- o Attente de la réponse de l'opérateur commercial à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse)
- o Impossibilité d'accéder aux équipements de l'opérateur commercial au niveau du PM dans le cadre de la prestation optionnelle de service après-vente sur les jarretières de l'opérateur commercial (délai entre le signalement de cette impossibilité et sa levée par l'opérateur commercial)

L'ensemble des cas indiqués en bleu seront prochainement soumis à un mécanisme de gel pour se conformer au cadre en vigueur.