

# Indicateurs de qualité de service prévus par la décision n° 2020-1432 de l'ARCEP

Anjou Fibre (ANFI)

Mois mesuré : mai 2021





## Propos liminaires

Les présents indicateurs sont publiés en application de la décision n° 2020-1432 de l'ARCEP.

Ils respectent les définitions prévues par l'ARCEP dans son « guide d'application ».

## Annexe 2-1

		Maille OI	Maille OI (offres commercialisées sur le marché de gros activé)
		Valeurs brutes	Valeurs brutes
<b>PRODUCTION</b>			
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité opérateur d'immeuble	Taux	0,08%	0,00%
Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI	Taux	sans objet	37,88%
Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid	Taux	4,73%	sans objet
En cas de réapprovisionnement à froid, délai de communication d'une nouvelle route optique sans lourds travaux de génie civil – 80e centile	80e centile	38,00	sans objet
En cas de réapprovisionnement à froid, délai de communication d'une nouvelle route optique avec lourds travaux de génie civil – 80e centile	80e centile	36,00	sans objet
Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO)	Taux	sans objet	sans objet
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (première commande) – 95e centile*	95e centile	26,00	sans objet
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (commandes suivantes) – 95e centile*	95e centile	0	sans objet
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (toute commande) – 95e centile	95e centile	26,00	sans objet
Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	Taux	9,09%	sans objet
<b>SERVICE APRES-VENTE</b>			
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO	Taux	0,00%	0,00%
Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO – 95e centile	95e centile	sans objet	sans objet
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	Taux	0,00%	0,00%
Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO – 95e centile	95e centile	sans objet	sans objet
Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM	Taux	0,00%	0,00%
Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM	Délai moyen	sans objet	sans objet
Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois	Taux	0,08%	1,12%
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO	Taux	A venir, en cours de développement SI	A venir, en cours de développement SI

## Annexe 2-2

		Maille OI	Maille OI (offres commercialisées sur le marché de gros activé)
		Valeurs brutes	Valeurs brutes
<b>PRODUCTION</b>			
<b>Taux de non respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4HO/HNO – mode OI</b>	Taux	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4HO/HNO – mode OI</b>	Délai moyen	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>SERVICE APRES-VENTE</b>			
<b>Taux de respect du délai de rétablissement</b>	Taux	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 10HO</b>	Délai moyen	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 4HO/HNO</b>	Délai moyen	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10HO</b>	Taux	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4HO/HNO</b>	Taux	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 10HO</b>	Taux	sans objet	A venir, en cours de développement SI
<b>Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 4HO/HNO</b>	Taux	sans objet	A venir, en cours de développement SI

## Annexe 3

	Maille OI		Maille OI (offres commercialisées sur le marché de gros activé)
		Valeurs brutes	Valeurs brutes
<b>PRODUCTION</b>			
Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué)	Taux	Outillage à mettre en place	Outillage à mettre en place
Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée - cause OI	Taux	0,29%	0,00%
Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC	50e centile	11,00	sans objet
	95e centile	56,00	sans objet
Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commerciale de la ligne par l'OC	50e centile	0,00	sans objet
	95e centile	2,00	sans objet
Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud - Origine OI et OC	Taux	8,34%	sans objet
Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique	Taux	Outillage à mettre en place	Outillage à mettre en place
<b>HEBERGEMENT</b>			
Taux de respect du délai contractuel de livraison de la prestation d'hébergement	Taux	0,00%	sans objet
Taux de respect du délai contractuel d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement	Taux	sans objet	sans objet
<b>SERVICE APRES-VENTE</b>			
Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial	Taux	A venir, en cours de développement SI	A venir, en cours de développement SI
Interruption maximum de services (annuelle)	%	A venir, en cours de développement SI	A venir, en cours de développement SI
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM	Taux	A venir, en cours de développement SI	A venir, en cours de développement SI



TDF - SAS au capital de 166 956 512 EUR.  
SIREN 342 404 399 RCS Nanterre

**Siège Social**

155 Bis, Avenue Pierre Brossolette  
92120 Montrouge

France

Tel : 33(0)1 55 95 10 00