

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

Val d'Oise Fibre (VOFI)

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
PRODUCTION			
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité opérateur d'immeuble	Taux	0,14%	0,00%
Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI	Taux	sans objet	20,00%
Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid	Taux	3,33%	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	55,20	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	56,00	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	30,00	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	30,00	sans objet
Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	Taux	50,00%	sans objet
SERVICE APRES-VENTE			
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	11,90%	9,38%
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	0,11%	0,45%
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO	Taux	A venir, en cours de développement	A venir, en cours de développement

Annexe 2-2

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

Annexe 3

	Maille OI		Maille OI (offres commercialisées sur le marché de gros activé)
	<u>Valeurs brutes</u>		<u>Valeurs brutes</u>
PRODUCTION			
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	0,25%	0,00%
Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC	50e centile	8,00	sans objet
	95e centile	69,90	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	7,00	sans objet
Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud - Origine OI et OC	Taux	14,25%	sans objet
Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique	Taux	Outillage à mettre en place	Outillage à mettre en place
HEBERGEMENT			
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
SERVICE APRES-VENTE			
Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial	Taux	A venir, en cours de développement	A venir, en cours de développement
Interruption maximum de services (annuelle)	%	A venir, en cours de développement	A venir, en cours de développement
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM	Taux	A venir, en cours de développement	A venir, en cours de développement



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