

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

Val d'Oise Fibre (VOFI)

Mois mesuré : juin 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	0,16%	0,00%
Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI	Taux	sans objet	16,67%
Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid	Taux	5,02%	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	61,40	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	62,20	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	42,00	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	49,00	sans objet
Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	Taux	87,50%	sans objet
<b>SERVICE APRES-VENTE</b>			
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO	Taux	55,56%	Détail non disponible
Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO – 95e centile	95e centile	8,20	Détail non disponible
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	Taux	20,00%	31,58%
Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO – 95e centile	95e centile	7,10	9,90
Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM	Taux	0,00%	Détail non disponible
Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM	Délai moyen	A venir, en cours de développement SI	Détail non disponible
Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois	Taux	0,06%	0,61%
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	0
<b>Délai moyen de rétablissement des incidents GTR 10HO</b>	Délai moyen	sans objet	60,80
<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>			
<b>Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué)</b>	Taux	Outillage à mettre en place	Outillage à mettre en place
<b>Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée - cause OI</b>	Taux	0,90%	0,00%
<b>Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC</b>	50e centile	7,00	sans objet
	95e centile	52,70	sans objet
<b>Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commerciale de la ligne par l'OC</b>	50e centile	0,00	sans objet
	95e centile	6,00	sans objet
<b>Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud - Origine OI et OC</b>	Taux	16,99%	sans objet
<b>Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique</b>	Taux	Outillage à mettre en place	Outillage à mettre en place
<b>HEBERGEMENT</b>			
<b>Taux de respect du délai contractuel de livraison de la prestation d'hébergement</b>	Taux	100,00%	sans objet
<b>Taux de respect du délai contractuel d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement</b>	Taux	sans objet	sans objet
<b>SERVICE APRES-VENTE</b>			
<b>Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial</b>	Taux	38,10%	0,00%
<b>Interruption maximum de services (annuelle)</b>	%	A venir, en cours de développement SI	A venir, en cours de développement SI
<b>Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM</b>	Taux	A venir, en cours de développement SI	A venir, en cours de développement SI

		Bouygues Télécom	Free	Orange	SFR
		Valeurs brutes	Valeurs brutes	Valeurs brutes	Valeurs brutes
<b>Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué)</b>					
	Taux				
<b>Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée - cause OI</b>					
	Taux	0,43%	#DIV/0!	1,15%	1,23%
<b>Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC</b>					
	50e centile	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI
	95e centile	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI
<b>Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commerciale de la ligne par l'OC</b>					
	50e centile	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI
	95e centile	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI	En cours devt SI
<b>Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud - Origine OI et OC</b>					
	Taux				
<b>Taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique</b>					
	Taux				
<b>Taux de respect du délai contractuel de livraison de la prestation d'hébergement</b>					
	Taux				
<b>Taux de respect du délai contractuel d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement</b>					
	Taux				
<b>Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial</b>					
	Taux	50,00%	#DIV/0!	#DIV/0!	30,77%
<b>Interruption maximum de services (annuelle)</b>					
	%				
<b>Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM</b>					
	Taux				



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