

Notice précisant la définition et le mode de calcul

Sauf mention contraire, les indicateurs sont calculés sous formes de ratio entre un numérateur et un dénominateur, dont le mode de calcul est explicité ci-après.

Tous Accès :

- i. **Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité opérateur d'immeuble** (seuil plafond de 2 %)

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 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 $m-1$.

- ii. **Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI** (seuil plafond de 10%)

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 .

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- iii. **Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid – Origine OI** (seuil plafond de 7%)

Numérateur : nombre de 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) et de Notif RACC KO du mois m . Les motifs imputables à l'OI sont notamment les motifs FINT01 à FINT07 et FINT10 à FINT13 du protocole Accès.

Dénominateur : Nombre de CR STOC OK + nombre de CR STOC KO + nombre de Notif Racc KO + Nombre de CR MES (sur commande PLP sans CMD mode STOC) du mois m .

- iv. **Délai de traitement d'un réapprovisionnement à froid sans lourds travaux de génie civil – 80e centile** (seuil plafond de 7 JO)

Mesure du 80^e centile, pour le mois m , du délai de traitement 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 du flux notification de *reprovisionning* 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 Accès V4.1 ou cas FINT11, FINT15/FINT16/FINT17/FINT18/FIN19/FINT20/FIN21 du protocole Interop'fibre Accès V2.0) 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.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

NB : tous les flux de notification de *reprovisionnement* à froid du protocole Accès sont pris en compte pour le calcul de cet indicateur.

v. Délai de traitement d'un réapprovisionnement à froid avec lourds travaux de génie civil – 80e centile (seuil plafond de 25 JO)

Mesure du 80^e centile, pour le mois *m*, de l'ensemble des délais de traitement 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 du 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 traiter le réapprovisionnement à froid (cas FINT11 du protocole Interop'fibre Accès V4.1 ou cas FINT11, FINT15/FINT16/FINT17/FINT18/FINT19/FINT20/FINT21 du protocole Interop'fibre Accès V2.0). 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.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

NB : tous les flux de notification de *reprovisionnement* à froid du protocole Accès sont pris en compte pour le calcul de cet indicateur.

vi. Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO) (seuil plafond de 20%)

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*.

vii. Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (première commande) – 95e centile* (seuil plafond de 20 JO)

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.

viii. Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (commandes suivantes) – 95e centile* (seuil plafond de 35 JO)

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.

ix. Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (toute commande) – 95e centile* (seuil plafond de 20 JO)

Cet indicateur remplacera, à partir du 22 janvier 2026, les deux indicateurs précédents.

Mesure du 95e centile de l'ensemble des délais de livraison au mois m d'un lien PRDM-PM, calculés comme les 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.

x. Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM (seuil plafond de 20%)

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 .

xi. Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo (seuil plafond de 30%)

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 .

xii. Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTlo – 95e centile (seuil plafond de 4 JO)

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.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3

xiii. Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO (seuil plafond de 20%)

Numérateur : nombre de signalements sur le segment PM-PBO clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTTH) le mois m (par un passage au statut CLOSED du ticket correspondant d'après le protocole SAV FTTH) et dont le délai de rétablissement contractuel correspondant (engagement « Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO inclus ») n'a pas été respecté.

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 FTTH).

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.

xiv. Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO – 95e centile (seuil plafond de 6 JO)

Mesure du 95e centile de l'ensemble des délais de rétablissement sur le segment PM-PBO clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTTH) 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 FTTH).

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

xv. Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM (seuil plafond de 20%)

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 FTTH) 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.

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 FTTH).

xvi. Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM (seuil plafond de 8 HO)

Numérateur : somme des délais de rétablissement sur le segment PRDM-PM clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTTH) 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 FTTH)

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 FTTH).

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

xvii. Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois (seuil plafond de 1%)

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 .

Pour la valeur trimestrielle de l'indicateur, la moyenne des signalisations sur les 3 mois est renseignée (et non la somme des trois mois)

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).

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- xviii. Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO** (seuil plafond de 10%)

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.

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 .

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

Accès avec qualité de service renforcée :

- Communs aux accès avec qualité de service renforcée (niveaux 1 et 2) :

- xix. Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée** (seuil plancher de 80%)

Numérateur : nombre de signalements clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTTH) le mois m et dont le délai de rétablissement contractuel correspondant a été respecté.

Dénominateur : nombre total de signalements clôturés le mois m .

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- Niveau 1 :

- xx. Délai moyen de rétablissement des incidents sur accès avec GTR 10h HO** (seuil plafond de 10h)

Numérateur : somme des délais de rétablissement sur les accès avec GTR 10h HO/HNO clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTTH) le mois m (délai entre le dépôt de signalisation d'une panne et le rétablissement de celle-ci avec clôture du ticket de signalisation).

Dénominateur : nombre total de signalements d'une panne sur les accès avec GTR 10h HO/HNO clôturés le mois m .

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- xxi. Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10h HO** (seuil plancher de 99%)

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.

Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 10h HO dans le parc de l'opérateur d'infrastructure.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- xxii. Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès avec GTR 10h HO** (seuil plancher de 0,01%)

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.

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.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- Niveau 2 :

- xxiii. Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO – mode OI** (seuil plancher 90%)

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*.

Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 4h HO/HNO livrés en mode OI pendant le mois *m*.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- xxiv. Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO – mode OI** (seuil plafond de 45 jours ouvrés)

Numérateur : somme des délais de livraison des accès avec GTR 4h HO/HNO livrés le mois *m*.

Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 4h HO/HNO livrés le mois *m*.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- xxv. Délai moyen de rétablissement des incidents sur accès avec GTR 4h HO/HNO** (seuil plafond de 6h)

Numérateur : somme des délais de rétablissement sur les accès avec GTR 4h HO/HNO clôturés (codification RET dans le protocole SAV FTTH) le mois *m* (délai entre le dépôt de signalisation d'une panne et le rétablissement de celle-ci avec clôture du ticket de signalisation).

Dénominateur : nombre total de signalements d'une panne sur les accès avec GTR 4h HO/HNO clôturés le mois *m*.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

- xxvi. Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4h HO/HNO** (seuil plancher de 99,9%)

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.

Dénominateur : nombre total d'accès avec GTR 4h HO/HNO dans le parc de l'opérateur d'infrastructure.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

xxvii. Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès avec GTR 4h HO/HNO (seuil plancher de 0,001%)

Numérateur : Nombre total d'heures d'interruption de service constatées au cours des douze derniers mois sur le parc accès avec GTR 4h HO/HNO de l'opérateur d'infrastructure.

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.

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

c. Autres indicateurs prévus pour transmission et publication

xxviii. Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué), le cas échéant en distinguant mode OI ou mode STOC

L'opérateur d'infrastructure transmet à l'Autorité les mesures de cet indicateur en les ventilant par opérateur commercial.

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*.

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.

xxix. Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée – cause OI

L'opérateur d'infrastructure transmet à l'Autorité les mesures de cet indicateur en les ventilant par opérateur commercial

Numérateur : Nombre de commandes passées (CR CMD OK) en *m-2* qui, au dernier jour du mois *m* :

- ont fait l'objet d'un CR MAD KO cause OI ;
- en mode STOC : commandes qui ont fait l'objet d'un CR STOC KO cause OI ou d'une Notif Racc KO cause OI avant le dernier jour du mois *m-1* et qui n'ont pas fait l'objet d'un réapprovisionnement ;
- en mode OI : toutes les commandes qui n'ont pas fait l'objet d'un CR MAD hors échec OC ou client final.

Dénominateur : Nombre total de commandes passées (CR CMD OK) en *m-2*.

xxix (bis) Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée – cause OI, sans lourds travaux de génie civil (facultatif)

Reprise de l'indicateur n°29, en excluant du numérateur les commandes nécessitant des lourds travaux de génie civil

xxx. Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'opérateur commercial calculé à partir de l'envoi par l'opérateur d'immeuble de la prise de commande de sous-traitance

L'opérateur d'infrastructure transmet à l'Autorité les mesures de cet indicateur en les ventilant par opérateur commercial

Mesure des 50^e et 95^e centiles de l'ensemble des délais d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'opérateur commercial (CR STOK 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).

xxxi. Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commercial de la ligne par l'opérateur commercial calculé à partir de l'envoi du compte-rendu de mise à disposition de la ligne par l'opérateur d'immeuble

L'opérateur d'infrastructure transmet à l'Autorité les mesures de cet indicateur en les ventilant par opérateur commercial

Mesure des 50^e et 95 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).

xxxii. Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud – Origine OI correspondant au taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement (aussi appelé « *reprovisioning* ») à chaud dont la cause est imputable à l'opérateur d'immeuble

Numérateur : Nombre d'appels (*hotline* + *e-mutation*) reçus au mois *m* par l'opérateur d'infrastructure lors d'une sous-traitance à l'opérateur commercial (mode STOC) ayant abouti à l'attribution d'une nouvelle route optique.

Dénominateur : Nombre total de livraisons d'un accès en mode STOC (envoi CR MAD) réalisées le mois *m*.

xxxiii. Taux de prise en charge des appels téléphoniques en moins de 3 minutes

Numérateur : nombre d'appels 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*

Dénominateur : nombre total d'appels reçus au cours du mois *m* (hors appels raccrochés en moins de 3 minutes par l'appelant).

Pour les opérateurs d'infrastructure qui assure une assistance téléphonique commune à plusieurs réseaux, le taux d'indisponibilité de l'assistance téléphonique indiquée peut être celui commun à ces réseaux. Le volume d'appels est lui donné par réseau.

xxxiv. 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 .

xxxv. 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 .

xxxvi. Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial pendant le mois, rapporté au nombre total de signalisations effectuées ce mois-ci

L'opérateur d'infrastructure transmet à l'Autorité les mesures de cet indicateur en les ventilant par 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 » (STT).

Dénominateur : nombre total de tickets de SAV résolus au cours du mois m .

xxxvii. Interruption moyenne 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.

NB : la somme des heures calendaires de traitement par l'OI des signalisations SAV (délai entre l'ouverture et la résolution du ticket SAV par l'OI) peut être prise en compte pour le calcul de cet indicateur.

Dénominateur : parc moyen constaté au cours des douze derniers mois (glissants)

Pour la valeur trimestrielle de l'indicateur, l'indicateur du dernier mois est pris en compte (calcul sur douze derniers mois glissants).

xxxviii. 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'opérateur d'infrastructure, 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 .

Sont exclus du calcul de cet indicateur les cas et délais listés dans la partie 3.

1. Délais pouvant ne pas être imputés à l'opérateur d'infrastructure pour les engagements concernant les accès FttH sans et avec qualité de service renforcée et pour le calcul des indicateurs correspondants_:

Items relatifs à la production des accès :

Pour les motifs suivants, l'opérateur d'infrastructure peut ne pas tenir son engagement contractuel et le cas concerné peut ne pas être pris en compte dans le calcul des indicateurs de la partie 1 :

- Cas de force majeure ;
- Rejet de la commande pour cause de format incorrect ;
- Difficultés de construction exceptionnelles (pour les engagements iii et iv et pour les indicateurs ii à iv, xxiii et xxiv)

Tous les autres cas font l'objet de l'engagement contractuel correspondant et sont comptabilisés dans le calcul des indicateurs. Les opérateurs d'infrastructure peuvent néanmoins ôter du calcul du délai faisant l'objet d'un engagement contractuel ou de l'indicateur les délais résultants des cas suivants, dès lors que leur début et leur fin sont clairement identifiés par l'opérateur d'infrastructure et que l'opérateur commercial en est informé :

- Date de rendez-vous tardive ne permettant à l'opérateur d'infrastructure de produire l'accès 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) ;
- Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'opérateur commercial ou du client final ;
- Absence du client final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Refus du raccordement ou d'intervention par le client final (indicateurs iii et xii) ;
- Autorisation requise d'un tiers ;
- Absence de mise à disposition par l'opérateur commercial 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'accueil du raccordement final lorsqu'elle est réalisée par l'opérateur commercial (indicateur iii).

Items relatifs au service après-vente :

Pour les motifs suivants, l'opérateur d'infrastructure peut ne pas tenir son engagement contractuel et le cas concerné peut ne pas être pris en compte dans le calcul des indicateurs de la partie 2 :

- Défaut causé par un cas de force majeure ;
- 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) ;
- Coupure causée par l'opérateur commercial (levée possible du niveau d'engagements de l'opérateur d'infrastructure portant uniquement sur les lignes exploitées par l'opérateur commercial à l'origine de la coupure).

Les tickets clos pour défaut de conformité ou signalement transmis à tort ne sont pas comptabilisés.

Pour tous les autres cas, un délai de résolution est calculé et intégré au calcul du respect de l'engagement. Ce délai de résolution peut néanmoins exclure les délais relatifs aux actions suivantes, qui ne sont pas imputables à l'opérateur d'infrastructure (cas de « gel » du délai de résolution), dès lors qu'ils font l'objet d'un suivi (horodatage du début et de la fin de la sollicitation d'un tiers) par l'opérateur d'infrastructure, et que les opérateurs commerciaux en sont informés :

- 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) ;
- Décalage d'un rendez-vous à la demande de l'opérateur commercial ou du client final ;
- Autorisation requise d'un tiers ;
- Absence du client final lors du rendez-vous (délai entre le rendez-vous manqué et le nouveau rendez-vous) ;
- Attente de la réponse de l'opérateur commercial à une demande d'information (délai entre la demande et la réponse) ;
- 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).