

**INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPE ET LES MARCHES AVAL**
**Résultats du mois de Juin 2019**

**NATIONAL**

		A	B
		Revente de l'abonnement	Abonnement FT
<b>Offres résidentielles, service téléphonique commuté</b>			
<i>Délai pertinent de livraison</i>		8 jours calendaires, ou RV client	
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		48h jours ouvrables	
<b>Ligne existante</b>			
1	Délais moyen de livraison	jours	2,7
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	96,5%
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
4			1 306
<b>Ligne avec construction</b>			
5	Délais moyen de livraison	jours	37,3
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	26,2%
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	5
8			8 169
<b>Ligne existante ou avec construction</b>			
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	1,7%
10	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	55,9%
11	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	8,0%
12	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,4%
13	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	680
			6 304

		A	B	C
		Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle DSL access	Détail DSL résidentiel Orange
<b>Offre résidentielle, accès DSL pour ligne avec RTC</b>				
<i>Délai pertinent de livraison</i>		7 jours ouvrés		8 jours calendaires
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		J+1 (jours ouvrables)		
14	Délais moyen de livraison	jours	3,7	2,3
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	93,8%	96,3%
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	3	0
17				442
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	6,0%	3,9%
19	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	66,1%	43,0%
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,3%	7,1%
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	2,1%	7,9%
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	75	128
				3 609

		A	B	C
		Dégroupage total	Offre régionale résidentielle DSL access Only	Détail Orange DSL nu
<b>Offres résidentielles, accès DSL pour ligne sans RTC sans GTR 4h</b>				
<i>Délai pertinent de livraison</i>		7, 8 jours ouvrés (ou RV client en construction)		8 jours calendaires
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		J+2 (j ouvrables)		
<b>Ligne existante</b>				
23	Délais moyen de livraison	jours	3,3	3,3
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	95,8%	92,3%
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	480	57
26				314
<b>Ligne avec construction</b>				
27	Délais moyen de livraison	jours	9,2	11,3
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	53,4%	41,5%
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1 297	425
30				1 371
<b>Ligne existante ou avec construction</b>				
31	% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	0,0%	
32	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	8,8%	7,8%
33	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	72,7%	64,7%
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,1%	13,1%
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,7%	6,9%
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	11 475	3 010
				32 111

		A	B	C
		Revente de l'abonnement - marché PRO avec GTR 4h	Dégroupage Total avec GTR 4H	Offre Numéris avec GTR 4H
<b>Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre avec GTR 4h</b>				
<i>Délai pertinent de livraison</i>		8 j calend ou RV client	7, 8 j ouvrés ou RV client	8 j calend ou RV client
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		4 heures		
37	Délais moyen de livraison	jours	6,2	16,6
38	Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	87,8%	38,2%
39	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	60	257
40				160
41	Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	0,3%	5,9%
42	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	85,3%	72,7%
43	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	4,1%	4,9%
44	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,7%	7,3%
45	Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	323	100
				682