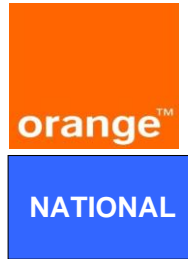


INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPE ET LES MARCHES AVAL
Résultats du mois de Août 2020


		A	B
Offres résidentielles, service téléphonique commuté		Revente de l'abonnement	Abonnement FT
<i>Délai pertinent de livraison</i>		8 jours calendaires, ou RV client	
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		48h jours ouvrables	
Ligne existante			
1	Délais moyen de livraison	jours	3,5
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	97,3%
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
4			1 726
Ligne avec construction			
5	Délais moyen de livraison	jours	10,2
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	41,2%
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
8			12 581
Ligne existante ou avec construction			
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	2,2%
10	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	53,5%
11	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,1%
12	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,8%
13	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	600
			4 588

		A	B	C
Offre résidentielle, accès DSL pour ligne avec RTC		Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle DSL access	Détail DSL résidentiel Orange
<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	3,4	13,5
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	94,3%	63,2%
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	2	465
17			3	
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	3,0%	22,2%
19	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	61,2%	48,3%
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,0%	10,7%
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	2,5%	19,4%
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	77	5 230

		A	B	C
Offres résidentielles, accès DSL pour ligne sans RTC sans GTR 4h		Dégroupage total	Offre régionale résidentielle DSL access Only	Détail Orange DSL nu
<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)		
Ligne existante				
23	Délais moyen de livraison	jours	3,3	6,4
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	94,2%	80,9%
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	405	466
26			94	
Ligne avec construction				
27	Délais moyen de livraison	jours	13,3	24,1
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	26,1%	22,9%
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	3 715	2 825
30				
Ligne existante ou avec construction				
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	%	8,0%	14,1%
33	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	68,8%	46,4%
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,5%	19,2%
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,5%	8,2%
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	12 746	36 668

		A	B	C
Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre avec GTR 4h		Revente de l'abonnement - marché PRO avec GTR 4h	Dégroupage Total avec GTR 4H	Offre Numéris avec GTR 4H
<i>Délai pertinent de livraison</i>		8 j calend 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	4,6	27,3
38	Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	97,3%	54,0%
39	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	8
40			245	
41	Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	0,9%	3,5%
42	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	82,0%	14,2%
43	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	3,5%	4,3%
44	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,9%	7,0%
45	Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	325	873