

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPE ET LES MARCHES AVAL
Résultats du mois de Novembre 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 relève des dérangements</i>		48h jours ouvrables	
Ligne existante			
1	Délais moyen de livraison	jours	3,3
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	92,1%
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
4			1 396
Ligne avec construction			
5	Délais moyen de livraison	jours	11,7
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	36,8%
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
8			16 319
Ligne existante ou avec construction			
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	1,2%
10	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	58,5%
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	654
			5 117



		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 relève des dérangements</i>		J+1 (jours ouvrables)		
14	Délais moyen de livraison	jours	3,3	2,6
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	94,4%	94,6%
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1	1
17				410
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	5,6%	4,2%
19	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	61,2%	44,6%
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,1%	7,6%
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	2,5%	7,0%
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	71	92
				6 400

		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 relève des dérangements</i>		J+2 (j ouvrables)		
Ligne existante				
23	Délais moyen de livraison	jours	3,1	3,3
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	96,2%	93,2%
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	578	83
26				39
Ligne avec construction				
27	Délais moyen de livraison	jours	13,1	16,9
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	28,5%	15,5%
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	4 067	1 415
30				2 877
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	%	9,8%	9,2%
33	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	70,6%	59,0%
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,6%	14,6%
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,5%	8,4%
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	13 617	4 920
				47 090

		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	7, 8 j ouvrés ou RV client	8 j calend ou RV client
<i>Délai pertinent de relève des dérangements</i>		4 heures		
37	Délais moyen de livraison	jours	4,9	24,1
38	Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	90,4%	14,7%
39	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	366
40				30
41	Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	0,7%	5,1%
42	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	81,8%	69,0%
43	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	3,6%	4,2%
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	387	99
				832