

**INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPE ET LES MARCHES AVAL**
**Résultats du mois de Mars 2021**

**NATIONAL**

		A	B
<b>Offres résidentielles, service téléphonique commuté</b>		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	
<b>Ligne existante</b>			
1	Délais moyen de livraison	jours	3,9
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	83,0%
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
4			
<b>Ligne avec construction</b>			
5	Délais moyen de livraison	jours	9,3
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	53,3%
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1
8			
<b>Ligne existante ou avec construction</b>			
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	1,1%
10	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	67,0%
11	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,0%
12	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,5%
13	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	465

		A	B	C
<b>Offre résidentielle, accès DSL pour ligne avec RTC</b>		Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle DSL access	Détail DSL résidentiel Orange
<i>Délai pertinent de livraison</i>		7 jours ouvrés		
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		J+1 (jours ouvrables)		
14	Délais moyen de livraison	jours	2,6	10,5
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	97,6%	63,8%
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	328
17				
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	7,8%	15,5%
19	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	70,8%	55,3%
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,2%	14,8%
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	2,7%	8,1%
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	67	4 761

		A	B	C
<b>Offres résidentielles, accès DSL pour ligne sans RTC sans GTR 4h</b>		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)		
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		J+2 (j ouvrables)		
<b>Ligne existante</b>				
23	Délais moyen de livraison	jours	2,7	5,9
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	96,6%	83,4%
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	211	175
26				
<b>Ligne avec construction</b>				
27	Délais moyen de livraison	jours	10,1	19,3
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	55,1%	30,3%
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	2 384	1 973
30				
<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	%	10,2%	14,1%
33	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	75,7%	49,9%
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,5%	21,0%
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,4%	7,9%
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	10 671	3 862

		A	B	C
<b>Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre avec GTR 4h</b>		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		
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		4 heures		
37	Délais moyen de livraison	jours	6,1	26,7
38	Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	78,4%	76,9%
39	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	17
40				
41	Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	0,8%	5,9%
42	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	83,5%	30,6%
43	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	3,7%	4,4%
44	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,9%	6,9%
45	Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	378	725