

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

NATIONAL

		A	B
Offres résidentielles, service téléphonique commuté		Revente de l'abonnement	Abonnement FT
Délai pertinent de livraison		8 jours calendaires, ou RV client	
Délai pertinent de relèvement des dérangements		48h jours ouvrables	
Ligne existante			
Délais moyen de livraison	jours	2,8	4,9
Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	99,4%	84,9%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	785
Ligne avec construction			
Délais moyen de livraison	jours	9,2	30,2
Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	47,4%	23,6%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	10 084
Ligne existante ou avec construction			
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	0,3%	0,9%
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	65,0%	65,9%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	6,8%	6,7%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,2%	2,0%
Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	392	4 421

		A	B	C
Offre résidentielle, accès DSL pour ligne avec RTC		Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle DSL access	Détail DSL résidentiel Orange
Délai pertinent de livraison		7 jours ouvrés		8 jours calendaires
Délai pertinent de relèvement des dérangements		J+1 (jours ouvrables)		
Délais moyen de livraison	jours	2,8	1,2	9,6
Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	97,0%	97,5%	74,0%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1	0	192
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	5,7%	4,2%	21,7%
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	61,5%	40,8%	47,7%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,3%	7,8%	14,9%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	2,8%	7,3%	6,4%
Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	68	70	4 736

		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
Délai pertinent de livraison		7, 8 jours ouvrés (ou RV client en construction)		8 jours calendaires
Délai pertinent de relèvement des dérangements		J+2 (j ouvrables)		
Ligne existante				
Délais moyen de livraison	jours	2,7	2,8	5,9
Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	97,0%	94,6%	83,3%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	197	40	199
Ligne avec construction				
Délais moyen de livraison	jours	9,7	10,7	18,2
Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	57,9%	52,4%	36,4%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1 742	601	1 338
Ligne existante ou avec construction				
% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	0,0%		
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	10,6%	8,4%	14,3%
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	72,1%	60,0%	46,1%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,8%	14,2%	20,9%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,4%	7,9%	7,0%
Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	11 195	3 952	32 252

		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
Délai pertinent de livraison		8 j calend ou RV client	7, 8 j ouvrés ou RV client	8 j calend ou RV client
Délai pertinent de relèvement des dérangements		4 heures		
Délais moyen de livraison	jours	5,6	14,1	19,2
Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	91,7%	41,9%	63,0%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	129	13
Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	0,7%	4,6%	
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	81,3%	72,5%	24,9%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	4,0%	4,8%	
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,6%	7,0%	
Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	389	84	706