

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPEMENT ET LES MARCHES AVAL
Résultats du mois de Avril 2022

| | | 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 | 1,7 |
| 2 | Taux de respect du délai de 8 jours calendaires | % | 99,1% |
| 3 | Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires | nb | 0 |
| 4 | | | 625 |
| Ligne avec construction | | | |
| 5 | Délais moyen de livraison | jours | 3,9 |
| 6 | Taux de respect du délai de 8 jours calendaires | % | 88,9% |
| 7 | Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires | nb | 0 |
| 8 | | | 6 053 |
| Ligne existante ou avec construction | | | |
| 9 | Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT | % | 0,5% |
| 10 | Taux de respect des délais contractuels de relèvement | % | 59,0% |
| 11 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom | % | 6,1% |
| 12 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes | % | 3,7% |
| 13 | Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables | nb | 298 |
| | | | 4 240 |



| | | 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 | | |
| <i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i> | | J+1 (jours ouvrables) | | |
| 14 | Délais moyen de livraison | jours | 4,4 | 0,8 |
| 15 | Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires | % | 86,9% | 98,0% |
| 16 | Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires | nb | 1 | 0 |
| 17 | | | | 126 |
| 18 | Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT | % | 5,2% | 1,9% |
| 19 | Taux de respect des délais contractuels de relèvement | % | 55,6% | 25,2% |
| 20 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom | % | 2,4% | 7,7% |
| 21 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes | % | 2,9% | 6,9% |
| 22 | Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables | nb | 64 | 72 |
| | | | | 3 408 |

| | | 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) | | |
| <i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i> | | J+2 (j ouvrables) | | |
| Ligne existante | | | | |
| 23 | Délais moyen de livraison | jours | 3,7 | 3,2 |
| 24 | Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires | % | 90,8% | 88,6% |
| 25 | Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires | nb | 173 | 64 |
| 26 | | | | 164 |
| Ligne avec construction | | | | |
| 27 | Délais moyen de livraison | jours | 9,6 | 9,7 |
| 28 | Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires | % | 57,9% | 54,0% |
| 29 | Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires | nb | 1 156 | 393 |
| 30 | | | | 811 |
| 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 | % | 10,5% | 8,0% |
| 33 | Taux de respect des délais contractuels de relèvement | % | 70,5% | 52,3% |
| 34 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom | % | 7,7% | 13,4% |
| 35 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes | % | 4,5% | 7,3% |
| 36 | Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables | nb | 8 126 | 3 069 |
| | | | | 25 123 |

| | | 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 | | |
| <i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i> | | 7, 8 j ouvrés ou RV client | | |
| | | 4 heures | | |
| 37 | Délais moyen de livraison | jours | 4,0 | 18,0 |
| 38 | Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend | % | 96,8% | 34,7% |
| 39 | Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires | nb | 0 | 115 |
| 40 | | | | 0 |
| 41 | Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT | % | 0,0% | 4,8% |
| 42 | Taux de respect des délais contractuels de relèvement | % | 76,4% | 64,6% |
| 43 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom | % | 3,9% | 4,6% |
| 44 | Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes | % | 3,4% | 7,4% |
| 45 | Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures | Nb | 268 | 82 |
| | | | | 584 |