

**INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPE ET LES MARCHES AVAL**
**Résultats du mois de Juin 2022**

		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>			
Délais moyen de livraison	jours	1,5	6,0
Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	99,7%	74,4%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	871
<b>Ligne avec construction</b>			
Délais moyen de livraison	jours	4,1	31,1
Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	81,8%	21,0%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	7 428
<b>Ligne existante ou avec construction</b>			
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	0,4%	1,5%
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	57,2%	58,1%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	5,8%	6,5%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,6%	2,1%
Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	376	5 922


**NATIONAL**

		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		8 jours calendaires
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		J+1 (jours ouvrables)		
Délais moyen de livraison	jours	4,4	2,4	11,9
Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	88,9%	93,0%	64,2%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	4	0	213
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	3,4%	7,3%	11,6%
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	53,8%	12,5%	44,8%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,4%	7,7%	13,9%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	2,9%	6,8%	6,3%
Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	62	89	4 298

		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)		8 jours calendaires
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		J+2 (j ouvrables)		
<b>Ligne existante</b>				
Délais moyen de livraison	jours	3,9	3,9	6,8
Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	90,2%	86,8%	76,3%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	349	107	206
<b>Ligne avec construction</b>				
Délais moyen de livraison	jours	10,4	13,6	19,8
Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	52,2%	36,5%	34,3%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1 622	689	1 002
<b>Ligne existante ou avec construction</b>				
% 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	%	10,5%	8,4%	14,9%
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	67,9%	49,1%	40,2%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,7%	13,3%	18,7%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,6%	7,3%	6,8%
Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	9 495	3 905	33 026

		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	7, 8 j ouvrés ou RV client	8 j calend ou RV client
<i>Délai pertinent de relèvement des dérangements</i>		4 heures		
Délais moyen de livraison	jours	4,7	17,8	16,5
Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	93,0%	33,1%	87,5%
Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	167	3
Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	1,1%	5,6%	
Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	77,5%	64,6%	22,0%
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	3,9%	4,6%	
Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,4%	7,3%	
Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	377	96	646