

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPEGE ET LES MARCHES AVAL

Résultats du mois de Novembre 2022



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			
1	Délais moyen de livraison	jours	3,9
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	92,6%
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	9
4			697
Ligne avec construction			
5	Délais moyen de livraison	jours	5,4
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	80,0%
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
8			7 069
Ligne existante ou avec construction			
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	0,4%
10	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	55,8%
11	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	5,4%
12	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,3%
13	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	352
			5 977

		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		
Délai pertinent de relèvement des dérangements		J+1 (jours ouvrables)		
14	Délais moyen de livraison	jours	4,1	2,9
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	97,1%	98,3%
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	0
17				127
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	2,2%	1,3%
19	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	39,4%	7,1%
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,4%	7,6%
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,0%	6,2%
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	69	91
				4 202

		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)		
Délai pertinent de relèvement des dérangements		J+2 (j ouvrables)		
Ligne existante				
23	Délais moyen de livraison	jours	3,3	3,6
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	92,7%	87,5%
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	270	91
26				167
Ligne avec construction				
27	Délais moyen de livraison	jours	11,5	14,5
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	46,7%	36,5%
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	2 027	655
30				856
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	%	10,7%	6,9%
33	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	63,3%	46,0%
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,6%	13,1%
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	4,8%	7,6%
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	11 296	3 677
				29 393

		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		
Délai pertinent de relèvement des dérangements		7, 8 j ouvrés ou RV client		
		4 heures		
37	Délais moyen de livraison	jours	5,9	19,7
38	Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	82,6%	34,9%
39	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	3	91
40				2
41	Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	0,5%	6,1%
42	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	78,2%	54,5%
43	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	4,0%	4,5%
44	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,3%	7,1%
45	Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	352	86
				609