

# INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPEMENT ET LES MARCHES AVAL

Résultats du mois de Juin 2023

orange™

CARAÏBES

		A
<b>Offres résidentielles, service téléphonique commuté</b>		Revente de l'abonnement
Délai pertinent de livraison		8 jours calendaires, ou RV client
Délai pertinent de relèvement des dérangements		48h jours ouvrables
<b>Ligne existante</b>		
1	Délais moyen de livraison	jours
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb
4		
<b>Ligne avec construction</b>		
5	Délais moyen de livraison	jours
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb
8		
<b>Ligne existante ou avec construction</b>		
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%
10	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%
11	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%
12	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%
13	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb

		A	B
<b>Offre résidentielle, accès DSL pour ligne avec RTC</b>		Dégrouper partiel	Offre régionale résidentielle DSL access
Délai pertinent de livraison		7 jours ouvrés	
Délai pertinent de relèvement des dérangements		J+1 (jours ouvrables)	
14	Délais moyen de livraison	jours	1,0
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	100,0%
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0
17			
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	#REF!
19	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	#REF!
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	#REF!
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	#REF!
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	

		A	B
<b>Offres résidentielles, accès DSL pour ligne sans RTC sans GTR 4h</b>		Dégrouper total	Offre régionale résidentielle DSL access Only
Délai pertinent de livraison		7, 8 jours ouvrés (ou RV client en construction)	
Délai pertinent de relèvement des dérangements		J+2 (j ouvrables)	
<b>Ligne existante</b>			
23	Délais moyen de livraison	jours	1,7
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	96,9%
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1
26			
<b>Ligne avec construction</b>			
27	Délais moyen de livraison	jours	6,8
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	77,3%
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	17
30			
<b>Ligne existante ou avec construction</b>			
31	% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	
32	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	#REF!
33	Taux de respect des délais contractuels de relèvement	%	#REF!
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	#REF!
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	#REF!
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	