

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

#N/A



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 relève des dérangements		48h jours ouvrables		
Ligne existante				
1	Délais moyen de livraison	jours	1,8	5,4
2	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	99,4%	77,5%
3	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	1	358
4				
Ligne avec construction				
5	Délais moyen de livraison	jours	7,9	28,2
6	Taux de respect du délai de 8 jours calendaires	%	33,3%	28,0%
7	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	3 830
8				
Ligne existante ou avec construction				
9	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	0,9%	2,2%
10	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	54,6%	57,2%
11	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	5,2%	6,5%
12	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,3%	2,2%
13	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	296	4 647

		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 relève des dérangements		J+1 (jours ouvrables)			
14	Délais moyen de livraison	jours	4,1	3,9	10,2
15	Taux de respect du délai de 7 j ouvrés ou 8 j calendaires	%	90,8%	87,8%	68,0%
16	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	3	0	87
17					
18	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	3,9%	1,0%	20,0%
19	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	45,6%	30,8%	45,8%
20	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	2,6%	7,9%	17,5%
21	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	3,1%	5,8%	8,1%
22	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	77	103	2 842

			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 relève des dérangements			J+2 (j ouvrables)		
Ligne existante					
23	Délais moyen de livraison	jours	3,4	3,3	6,8
24	Taux de respect du délai de 7 jours ouvrés, ou 8 j calendaires	%	91,7%	88,7%	73,9%
25	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	126	35	123
26					
Ligne avec construction					
27	Délais moyen de livraison	jours	9,1	12,4	18,2
28	Taux de respect du délai de 8 jours ouvrés ou 8 j calendaires	%	63,1%	46,8%	44,3%
29	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	817	337	551
30					
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	%	11,1%	4,4%	14,1%
33	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	70,1%	49,2%	42,7%
34	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an cause France Télécom	%	7,9%	13,3%	17,0%
35	Taux de signalisations sur le parc par ligne et par an autres causes	%	5,1%	8,1%	6,2%
36	Nombre de dérangements de resp FT non relevés en 3 jours ouvrables	nb	7 520	3 223	22 919

		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 relève des dérangements		4 heures			
37	Délais moyen de livraison	jours	5,7	14,0	0,0
38	Tx de respect du délai de 7, 8 j ouvrés, 8 j calend	%	80,0%	50,3%	0,0%
39	Nombre de commandes livrées en plus de 30 jours calendaires	nb	0	39	0
40					
41	Taux de signalisations sur production de moins de 30 jours pour cause FT	%	0,5%	5,6%	
42	Taux de respect des délais contractuels de relève	%	80,7%	69,5%	18,9%
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	%	3,5%	6,5%	
45	Nombre de dérangements de la responsabilité FT non relevés en 4 heures	Nb	215	56	353