

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

Résultats du mois de juillet 2005

		A	B	C
Offre résidentielle, bande haute seulement		Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL + ACA	Détail DSL résidentiel Wanadoo
<i>Délai pertinent de livraison</i>		7 jours ouvrés	7 jours ouvrés	7 jours ouvrés
<i>Délai pertinent de relève des dérangements. J est le jour de dépôt de la sig</i>		J+1	J+1	J+1
Délais de livraison				
1	Délais moyen de livraison	jours	2,7	2,9
2	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	7	7
3	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	11	12
4	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	96,4%	94,8%
Taux de signalisation				
5	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb	0,035	0,024
6	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb	0,055	0,062
7	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	1,6%	2,0%
8	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	1,6%	3,5%
Relève des dérangements				
9	Délais moyen de relève des signalisations	h mn	62 h 13 mn	63 h 44 mn
10	Durée de relève des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn	91 h 04 mn	121 h 15 mn
11	Durée de relève des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn	162 h 16 mn	191 h 26 mn
12	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements	%	23,6%	12,2%
Offres résidentielles, accès à toute la paire de cuivre				
		Dégroupage total sans construction	Revente de l'abonnement	Détail abonnement
<i>Délai pertinent de livraison</i>		7 jours ouvrés		8 jours calendaires
<i>Délai pertinent de relève des dérangements. J est le jour de dépôt de la sig</i>		J+2		J+2
Délais de livraison				
13	Délais moyen de livraison	jours	2,4	
14	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	6	
15	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	10	
16	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	97,4%	
17	% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	Non disponible	
Taux de signalisation				
18	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb	0,115	
19	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb	0,113	
20	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	3,3%	
21	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	2,6%	
Relève des dérangements				
22	Délais moyen de relève des signalisations	h mn	90 h 16 mn	
23	Durée de relève des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn	140 h 36 mn	
24	Durée de relève des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn	293 h 00 mn	
25	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements	%	44,4%	
Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre				
		Dégroupage création de ligne avec GTR 4h	Offre régionale pro avec GTR 4h	Détail DSL professionnel
<i>Délai pertinent de livraison</i>		8 j ouvrés ou RV client	14 jours ou RV client	14 jours ou RV client
<i>Délai pertinent de relève des dérangements. J est le jour de dépôt de la sig</i>		4 heures	4 heures	4 heures
Délais de livraison				
26	Délais moyen de livraison	jours	10,0	18,4
27	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	21	41
28	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	29	78
29	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	48,4%	92,0%
Taux de signalisation				
30	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb	0,113	0,031
31	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb	0,113	0,218
32	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	2,2%	5,6%
33	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	2,9%	6,4%
Relève des dérangements				
34	Délais moyen de relève des signalisations	h mn	55 h 46 mn	2 h 56 mn
35	Durée de relève des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn	68 h 48 mn	3 h 28 mn
36	Durée de relève des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn	124 h 07 mn	6 h 55 mn
37	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements	%	11,1%	89,6%

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE DEGROUPE ET

Résultats du mois de juillet 2005

Offre résidentielle, bande haute seulement

Délai pertinent de livraison
Délai pertinent de relève des dérangements. J est le jour de dépôt de la sig

Délais de livraison

1	Délais moyen de livraison	jours
2	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours
3	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours
4	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%

Taux de signalisation

5	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb
6	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb
7	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%
8	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%

Relève des dérangements

9	Délais moyen de relève des signalisations	h mn
10	Durée de relève des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn
11	Durée de relève des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn
12	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements	%

Offres résidentielles, accès à toute la paire de cuivre

Délai pertinent de livraison
Délai pertinent de relève des dérangements. J est le jour de dépôt de la sig

Délais de livraison

13	Délais moyen de livraison	jours
14	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours
15	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours
16	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%
17	% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%

Taux de signalisation :

18	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb
19	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb
20	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%
21	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%

Relève des dérangements :

22	Délais moyen de relève des signalisations	h mn
23	Durée de relève des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn
24	Durée de relève des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn
25	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements	%

Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre

Délai pertinent de livraison
Délai pertinent de relève des dérangements. J est le jour de dépôt de la sig

Délais de livraison

26	Délais moyen de livraison	jours
27	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours
28	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours
29	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%

Taux de signalisation :

30	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb
31	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb
32	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%
33	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%

Relève des dérangements :

34	Délais moyen de relève des signalisations	h mn
35	Durée de relève des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn
36	Durée de relève des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn
37	Taux de respect du délai contractuel de relève des dérangements	%