

## Résultats du mois d'août 2005

		A	B	C
<b>Offre résidentielle, bande haute seulement</b>		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 relèvement des dérangements, J est le jour de dépôt de la sig</i>		J+1	J+1	J+1
<b>Délais de livraison</b>				
1	Délais moyen de livraison	jours	2,8	2,9
2	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	7	8
3	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	13	15
4	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	95,9%	93,8%
<b>Taux de signalisation</b>				
5	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb	0,030	0,034
6	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb	0,076	0,052
7	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	1,5%	2,2%
8	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	1,3%	3,7%
<b>Relèvement des dérangements</b>				
9	Délais moyen de relèvement des signalisations	h mn	48 h 28 mn	74 h 50 mn
10	Durée de relèvement des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn	69 h 55 mn	116 h 40 mn
11	Durée de relèvement des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn	122 h 49 mn	149 h 09 mn
12	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements	%	33,7%	17,1%

<b>Offres résidentielles, accès à toute la paire de cuivre</b>		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 relèvement des dérangements, J est le jour de dépôt de la sig</i>		J+2		J+2
<b>Délais de livraison :</b>				
13	Délais moyen de livraison	jours	2,5	
14	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	8	
15	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	15	
16	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	97,3%	
17	% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	dispo en octobre	
<b>Taux de signalisation :</b>				
18	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb	0,054	
19	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb	0,053	
20	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	2,6%	
21	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	1,3%	
<b>Relèvement des dérangements :</b>				
22	Délais moyen de relèvement des signalisations	h mn	66 h 31 mn	
23	Durée de relèvement des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn	109 h 08 mn	
24	Durée de relèvement des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn	210 h 04 mn	
25	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements	%	55,2%	

<b>Offres professionnelles, accès à toute la paire de cuivre</b>		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 relèvement des dérangements, J est le jour de dépôt de la sig</i>		4 heures	4 heures	4 heures
<b>Délais de livraison</b>				
26	Délais moyen de livraison	jours	12,1	19,8
27	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	25	42
28	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	36	82
29	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	65,9%	90,7%
<b>Taux de signalisation :</b>				
30	Nombre de signalisations par ligne par an - cause France Télécom	nb	0,056	0,030
31	Nombre de signalisations par ligne par an - autre cause	nb	0,054	0,214
32	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - cause FT	%	2,9%	4,7%
33	Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois - autre cause	%	3,6%	6,7%
<b>Relèvement des dérangements :</b>				
34	Délais moyen de relèvement des signalisations	h mn	40 h 36 mn	2 h 49 mn
35	Durée de relèvement des signalisations des 80% des cas les plus rapidement traités	h mn	49 h 30 mn	3 h 29 mn
36	Durée de relèvement des signalisations des 95% des cas les plus rapidement traités	h mn	107 h 40 mn	7 h 30 mn
37	Taux de respect du délai contractuel de relèvement des dérangements	%	14,0%	88,7%

Le calcul des indicateurs 34A à 37A intègre le délai d'envoi de l'avis de clôture d'incident, tandis que pour les indicateurs 34B à 37B et 34C à 37C, la clôture de la signalisation se fait sur échange téléphonique contradictoire avec le client.

Merci de bien vouloir vous reporter aux fiches labels des indicateurs pour l'interprétation des résultats