



INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE DES ACCES ADSL

Résultats avril, mai, juin et juillet 2005

	AVRIL				MAI				JUN				JUILLET				
	France TELECOM		FREE		France TELECOM		FREE		France TELECOM		FREE		France TELECOM		FREE		
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Offre résidentielle, bande haute seulement	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	
<i>Délai pertinent de livraison</i>	7 jours ouvrés	J+1	7 jours ouvrés	J+1	7 jours ouvrés	J+1	7 jours ouvrés	J+1	7 jours ouvrés	J+1	7 jours ouvrés	J+1	7 jours ouvrés	J+1	7 jours ouvrés	J+1	
<i>Délai pertinent de relève des dérangements, J est le jour de dépôt de la signature</i>	J+2	J+1	J+2	J+1	J+2	J+1	J+2	J+1	J+2	J+1	J+2	J+1	J+2	J+1	J+2	J+1	
Délais de livraison																	
1 Délais moyen de livraison	jours	2,7	2,0	6,1	3,4	3,2	2,4	8,4	3,8	2,6	2,2	7,8	2,8	2,7	2,9	10,8	3,7
2 Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	7,0	6,0	17,0	9,0	9,0	7,0	23,0	12,0	7,0	5,0	22,0	5,0	7,0	7,0	36,0	9,0
3 Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	13,0	11,0	25,0	23,0	14,0	12,0	42,0	15,0	12,0	9,0	45,0	8,0	11,0	12,0	49,0	17,0
4 Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	95,2%	97,8%	79,9%	93,9%	92,7%	96,2%	64,2%	90,1%	97,0%	98,3%	67,8%	98,7%	96,4%	94,8%	61,5%	92,9%
Offre résidentielle, accès à toute la paire de cuivre	Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		
<i>Délai pertinent de livraison</i>	7 jours ouvrés		7 jours ouvrés		7 jours ouvrés		7 jours ouvrés		7 jours ouvrés		7 jours ouvrés		7 jours ouvrés		7 jours ouvrés		
<i>Délai pertinent de relève des dérangements, J est le jour de dépôt de la signature</i>	J+2		J+2		J+2		J+2		J+2		J+2		J+2		J+2		
Délais de livraison																	
11 Délais moyen de livraison	jours	3,7		11,7		3,7		9,9		2,7		5,0		2,4		5,0	
12 Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	8,0		19,0		9,0		20,0		7,0		11,0		6,0		11,0	
13 Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	12,0		23,0		14,0		27,0		17,0		17,0		10,0		20,0	
14 Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	93,0%		12,9%		90,6%		37,8%		95,9%		88,1%		97,4%		87,9%	
17 % de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	-		-		-		-		-		-		-		-	

MÉTHODOLOGIE France TELECOM

Pour prendre connaissance dans le détail des indicateurs, rendez-vous à l'adresse suivante:

http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/att00022719/liste_des_indicateurs_05.xls

pour télécharger le fichier de juillet, et cliquez sur les données pour connaître la méthodologie utilisée

MÉTHODOLOGIE FREE

top départ: date à laquelle Free fait parvenir sous forme électronique les commandes de production d'accès

top stop: date à laquelle France Télécom indique avoir honoré la commande de production d'accès

délais mesurés en jours calendaires