

Indicateurs de suivi de qualité de service du service universel



Résultats 2007

Composante "service téléphonique"	2007
Délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau (jours)	8,31
Taux de défaillance par raccordement (%)	4,71%
Temps de réparation d'une défaillance téléphonique, mesuré par le taux de non-relève des dérangements téléphoniques le jour même ou le jour ouvrable suivant (%)	24,42%
Taux de défaillance des appels (%)	0,21%
Durée d'établissement de la communication (secondes)	1,34
Précision de la facture mesurée par le taux de réclamation sur facture(1) (%)	0,08%
Composante "services de renseignements"	
Temps de réponse en moins de 20 s (%) (2)	78,71%
Composante "publiphonie"	
Taux de dérangement de plus de 24 heures (%)	0,61%

(1)indicateur retenu: taux de factures impactées par des incidents de facturation, c'est-à-dire dysfonctionnement lié à la facture perceptible par le client (ex : tarif mal mis à jour, erreur ou retard dans la chaîne de facturation, défaut d'aspect nuisant à la compréhension des montants facturés...)

(2) moyenne arithmétique d'avril à décembre 2007