

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE UNIVERSEL

Valeurs annuelles de l'année 2018⁽¹⁾

Service Téléphonique

Mesure

Objectif

Délais de livraison d'un raccordement SU

1a	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux traités le plus rapidement (ensemble des lignes)	jours	13j	12j
1b	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux traités le plus rapidement (lignes existantes)	jours	9j	8j

Ancienneté des instances de raccordement

2	Poids des instances de raccordement supérieures à 14 jours	%	17,7%	15%
---	------------------------------------------------------------	---	-------	-----

Taux de défaillance par raccordement

3	Taux de défaillance sur parc	%	7,1%	7,5%
---	------------------------------	---	------	------

Temps de réparation d'une défaillance téléphonique

4	Nombre d'heures pour réaliser 85% des relèves de dérangements	h	62h	48h
---	---------------------------------------------------------------	---	-----	-----

Ancienneté des instances de SAV

5	Poids des instances de SAV supérieures à 7 jours	%	21,8%	15%
---	--------------------------------------------------	---	-------	-----

Taux de ré-intervention sur première panne

6	Taux de ré-intervention dans les 15 jours suivants une première panne sur une même ligne	%	14,2%	15%
---	------------------------------------------------------------------------------------------	---	-------	-----

Taux de défaillance des appels nationaux

7	Taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels nationaux	%	0,6%	0,7%
---	----------------------------------------------------------------------------------------	---	------	------

Durée d'établissement des communications nationales

8	Durée d'établissement des communications nationales	secondes	2,04s	2,9s
---	-----------------------------------------------------	----------	-------	------

Délais de réponse aux réclamations des usagers

9a	Nombre de jours pour traiter 80% des réclamations des usagers	jours	5,3j	5j
9b	Nombre de jours pour traiter 95% des réclamations des usagers		15,9j	15j

Taux de réclamations par usager

10	Taux de réclamations par usager	%	1,9%	7,0%
----	---------------------------------	---	------	------

Nota :

Les valeurs annuelles intègrent les résultats de la mesure de la qualité de service des offres de service universel sur support analogique et "All-IP" depuis le 15/11/2018, date de fin de commercialisation des supports RTC analogique

