

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE UNIVERSEL

Valeurs annuelles de l'année 2017⁽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	11j	12j
1b	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux traités le plus rapidement (lignes existantes)	jours	8j	8j

Ancienneté des instances de raccordement⁽²⁾

2	Poids des instances de raccordement supérieures à 14 jours	%	NA	15%
---	--	---	----	-----

Taux de défaillance par raccordement

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

Temps de réparation d'une défaillance téléphonique

4	Nombre d'heures pour réaliser 85% des relèves de dérangements	h	47h	48h
---	---	---	-----	-----

Ancienneté des instances de SAV⁽²⁾

5	Poids des instances de SAV supérieures à 7 jours	%	NA	15%
---	--	---	----	-----

Taux de ré-intervention sur première panne⁽²⁾

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

Taux de défaillance des appels nationaux

7	Taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels nationaux	%	0,5%	0,7%
---	--	---	------	------

Durée d'établissement des communications nationales

8	Durée d'établissement des communications nationales	secondes	2,06s	2,9s
---	---	----------	-------	------

Délais de réponse aux réclamations des usagers

9a	Nombre de jours pour traiter 80% des réclamations des usagers	jours	3,8j	5j
9b	Nombre de jours pour traiter 95% des réclamations des usagers		12,2j	15j

Taux de réclamations par usager

10	Taux de réclamations par usager	%	1,58%	7,00%
----	---------------------------------	---	-------	-------

Nota :

- Résultats annuels retraités des effets imprévisibles liés aux catastrophes climatiques ayant impacté la zone Caraïbes au second semestre (Ouragans Irma et Maria)
- 1) Indique les nouveaux indicateurs introduits dans l'arrêté de désignation du 27 novembre 2017. A ce titre la valeur calculée sur le seul mois de décembre n'est pas pertinente car ne saurait être représentative de l'activité de l'année 2017.
- 2)

