

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE UNIVERSEL TELEPHONIQUE

Valeurs annuelles de l'année

Service Téléphonique		Objectif	Mesures 2018	Mesures 2019
Délais de livraison d'un raccordement SU				
1a	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux traités le plus rapidement (ensemble des lignes)	jours	12j	13j
1b	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux traités le plus rapidement (lignes existantes)	jours	8j	9j ⁽¹⁾
Ancienneté des instances de raccordement				
2	Poids des instances de raccordement supérieures à 14 jours	%	15,0%	17,7%
Taux de défaillance par raccordement				
3	Taux de défaillance sur parc	%	7,5%	7,1%
Temps de réparation d'une défaillance téléphonique				
4	Nombre d'heures pour réaliser 85% des relèves de dérangements	h	48h	62h
Ancienneté des instances de SAV				
5	Poids des instances de SAV supérieures à 7 jours	%	15,0%	21,8%
Taux de ré-intervention sur première panne				
6	Taux de ré-intervention dans les 15 jours suivants une première panne sur une même ligne	%	15,0%	14,2%
Taux de défaillance des appels nationaux				
7	Taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels nationaux	%	0,7%	0,60%
Durée d'établissement des communications nationales				
8	Durée d'établissement des communications nationales	secondes	2,9s	2,04s
Délais de réponse aux réclamations des usagers				
9a	Nombre de jours pour traiter 80% des réclamations des usagers	jours	5j	5,3j
9b	Nombre de jours pour traiter 95% des réclamations des usagers		15j	15,9j
Taux de réclamations par usager				
10	Taux de réclamations par usager	%	7,0%	1,9%

Nota :

- 1) Dans les faits, Orange a réalisé 94,87% des raccordements de lignes existantes en 8 jours, soit un écart à l'objectif infime de 0,13%.

