

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE UNIVERSEL TELEPHONIQUE

Valeurs annuelles

Service Téléphonique			Objectif	Mesures 2018	Mesures 2019	Mesures 2020
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	12j	11j
1b	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux traités le plus rapidement (lignes existantes)	jours	8j	9j	9j ⁽¹⁾	8j
Ancienneté des instances de raccordement						
2	Poids des instances de raccordement supérieures à 14 jours	%	15,0%	17,7%	7,0%	12,5%
Taux de défaillance par raccordement						
3	Taux de défaillance sur parc	%	7,5%	7,1%	6,9%	7,1%
Temps de réparation d'une défaillance téléphonique						
4	Nombre d'heures pour réaliser 85% des relèves de dérangements	h	48h	62h	46h	54h
Ancienneté des instances de SAV						
5	Poids des instances de SAV supérieures à 7 jours	%	15,0%	21,8%	14,7%	18,9%
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%	16,4%	17,7%
Taux de défaillance des appels nationaux						
7	Taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels nationaux	%	0,7%	0,60%	0,65%	0,50%
Durée d'établissement des communications nationales						
8	Durée d'établissement des communications nationales	secondes	2,9s	2,04s	1,9s	1,9s
Délais de réponse aux réclamations des usagers						
9a	Nombre de jours pour traiter 80% des réclamations des usagers	jours	5j	5,3j	1,2j	1,2j
9b	Nombre de jours pour traiter 95% des réclamations des usagers		15j	15,9j	4,6j	4,6j
Taux de réclamations par usager						
10	Taux de réclamations par usager	%	7,0%	1,9%	2,0%	2,7%

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%.

