



Indicateurs liés à l'accès ADSL pour le troisième trimestre 2014 :

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique de l'indicateur	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	ligne existante : 5j création de ligne : 11j	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 14 jours.
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées (1)	ligne existante : 13j création de ligne : 49j	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires(1)	ligne existante : 98,4% création de ligne : 78,6%	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1)	24	
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne signalée par ligne d'accès. période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client	1,81%	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	16,60%	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	8,79 j	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne

			a parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	67,3%	Les biais identifiés pour l'indicateur précédent s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	03 min 23 s	Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	82,3%	
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,04%	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	93,2%	Attention la définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de



			chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		Toutes offres haut-débit ADSL proposées par Orange	

(1) n'inclut pas le délai de portabilité

N/A : "Suite à un problème informatique sur un infocentre source des données de calcul, Orange n'a exceptionnellement pas été en mesure de faire auditer l'indicateur 11."

**Le Service Clients est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.**

[référentiel de mesure des indicateurs](#)

[compte-rendu de certification de l'auditeur pour le troisième trimestre 2014](#)