



Indicateurs de qualité de service fixe pour le second trimestre 2014 :

Indicateurs liés à l'accès	Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 5j création de ligne : 9j
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 17j création de ligne : 85j
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	ligne existante : 96,2% création de ligne : 75,6%
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	47,6j
Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès	0,43%
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	4,70%
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	7,79j
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	63,6%
Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	02 min 48 s
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	84,7%
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,02%
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	N/A
Offres commerciales correspondantes		Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique Orange



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."