

Indicateurs de qualité de service fixe pour le quatrième 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 : 8j
	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées	ligne existante : 17j création de ligne : 89j
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires	ligne existante : 95,9% création de ligne : 78,4%
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours	50,1j
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	0,50%
	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	5%
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jour dans lequel 95% des défaillances sont réparées	6,09j
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	83%
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 13 s



	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	83,6%	
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%	
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	94,1%	
Offres commerciales correspondantes			Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique Orange

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 deuxième semestre 2014](#)

Indicateurs liés aux appels téléphoniques du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) pour le deuxième semestre 2014 :

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	Commentaires
Taux de défaillance des appels	Taux de réussite des appels nationaux	100%	Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/14 au 31/12/2014
	Taux de réussite des appels internationaux	99,1%	
Durée d'établissement de la	Temps moyen pour les appels	1.6	



communication nationaux (en seconde)
Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde) 2.8

Qualité de la parole Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole 4.3

- Moyenne des résultats des campagnes de mesures du 01/07/14 au 31/12/2014
- Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine

Offres commerciales correspondantes Toutes offres résidentielles intégrant un accès analogique Orange