

Résultats des mesures de qualité du service client - Orange - (selon décision Arcep n° 2017-126 du 31/01/2017 modifiant la décision 2013-004 modifiée du 29/01/2013)

			Résultats par configuration d'accès - S2 2017			Commentaires par indicateur
			RTC	ADSL	FTTH	
1	Délai de mise en service de l'accès sans RDV client	50ème centile	5	6	NA	Résultats conformes à la décision N° 2017-0126.
		95ème centile	18	19	NA	
2	Délai de mise en service de l'accès avec RDV client	50ème centile	9	12	13	
		95ème centile	48	56	49	
Proportion de mises en service nécessitant un rendez-vous client			35,5%	15,7%	100,0%	
3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service		6,6%	19,7%	4,3%	
4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2e mois suivant la mise en service		0,48%	1,41%	1,1%	
5	Délai de réparation d'une panne signalée	50ème centile	2	2	2	
		95ème centile	7	10	12	