

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 - S1 2018			Commentaires par indicateur
			RTC	ADSL	FTTH	
<b>1</b>	Délai de mise en service de l'accès <b>sans</b> RDV client	50ème centile	5	6	NA	Résultats conformes à la décision N° 2017-0126.
		95ème centile	17	19	NA	
<b>2</b>	Délai de mise en service de l'accès <b>avec</b> RDV client	50ème centile	9	12	15	
		95ème centile	53	57	60	
Proportion de mises en service nécessitant un rendez-vous client			35,5%	21,2%	99,9%	
<b>3</b>	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service		7,3%	18,4%	4,2%	
<b>4</b>	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2e mois suivant la mise en service		0,62%	1,41%	1,6%	
<b>5</b>	Délai de réparation d'une panne signalée	50ème centile	2	2	2	Résultats conformes à la décision N° 2017-0126. - Le mode de calcul de prise en compte d'une panne peut varier d'un opérateur à un autre, dépendamment d'organisations, de méthodes de travail et de systèmes d'information différents ou parce qu'intervient le facteur humain dans la qualification des appels par les Conseillers de clientèle. De ce fait, cet indicateur peut varier d'un opérateur à un autre et la lecture des indicateurs 3 et 4 est alors indissociable de l'indicateur 5.
		95ème centile	9	11	13	