

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 2018			Commentaires par indicateur
			RTC	ADSL	FTTH	
1	Délai de mise en service de l'accès sans RDV client	50ème centile	5	6	14	Résultats conformes à la décision N° 2017-0126.
		95ème centile	18	19	63	
2	Délai de mise en service de l'accès avec RDV client	50ème centile	10	13	16	
		95ème centile	64	57	71	
Proportion de mises en service nécessitant un rendez-vous client			31,4%	17,9%	88,7%	
3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service		6,5%	16,9%	3,6%	
4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2e mois suivant la mise en service		0,59%	1,40%	1,4%	
5	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	10	11	14	