

Présentation synthétique des résultats des mesures QS fixe de la période (décision ARCEP n° 2013-004 du 29/01/2013 modifiée par la décision n° 2015-0833 du 07/07/2015) – Orange – S2 2016

Indicateurs		RTC	xDSL	Fibre	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de mise en service de l'accès sans rendez-vous client	50 ^{ème} centile	5 j	6 j	non applicable	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs , certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 14 jours.
	95 ^{ème} centile	17 j	20 j	non applicable	
Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50 ^{ème} centile	7 j	11 j	12 j	
	95 ^{ème} centile	44 j	54 j	41 j	
Proportion de mises en services avec rendez-vous client		32,2%	16,1%	100%	
Taux de pannes signalées au cours du 1 ^{er} mois suivant la mise en service		7,1%	15,9%	4,5%	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2 ^{ème} mois suivant la mise en service		0,5%	1,4%	1,2%	
Délai de réparation d'une panne signalée	50 ^{ème} centile	2 j	2 j	2 j	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement

	95 ^{ème} centile	7 j	10 j	12 j	de la panne a parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.
Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller			3'38"		Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller			17%		