

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 2017			Commentaires par indicateur
			RTC	ADSL	FTTH	
1	Délai de mise en service de l'accès sans RDV client	50ème centile	5	5	NA	Résultats conformes à la décision N° 2017-0126.
		95ème centile	16	19	NA	
2	Délai de mise en service de l'accès avec RDV client	50ème centile	7	11	13	
		95ème centile	42	55	45	
Proportion de mises en service nécessitant un rendez-vous client			32,8%	16,3%	100,0%	
3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service		6,2%	17,0%	4,7%	
4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2e mois suivant la mise en service		0,4%	1,4%	1,1%	
5	Délai de réparation d'une panne signalée	50ème centile	2	2	2	Résultats conformes à la décision N° 2017-0126. Attention, le compteur de durée de traitement d'une panne a pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement peut varier entre opérateur , en fonction du choix pris entre la date de fermeture ou la date de résolution de la panne.
		95ème centile	7	9	11	