

	Indicateur	Nom indicateur	Configuration d'accès	valeur (50c le cas échéant)	Valeur 95c (le cas échéant)	Commentaires
INDICATEURS LIES A L'ACCES POUR LA CAMPAGNE DE JANVIER A JUIN 2016	A1	Délai de mise en service de l'accès sans Rdv client	xDSL	7	16	
	A2	Délai de mise en service de l'accès avec RdV client	xDSL	12	36	
	PA	Proportion de mises en service avec rendez-vous client	xDSL	12,90%	N.A	
	A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service	xDSL	18,2%	N.A	
	A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service	xDSL	1,6%	N.A	
	A5	Délai de réparation d'une panne signalée	xDSL	3	20	
	A1	Délai de mise en service de l'accès sans Rdv client	THD	Non Publié	Non Publié	
	A2	Délai de mise en service de l'accès avec RdV client	THD	13	28	
	PA	Proportion de mises en service avec rendez-vous client	THD	100%	N.A	
	A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service	THD	13,1%	N.A	
	A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service	THD	4,0%	N.A	
	A5	Délai de réparation d'une panne signalée	THD	1	13	
	A1	Délai de mise en service de l'accès sans Rdv client	FTTH	Non Publié	Non Publié	
	A2	Délai de mise en service de l'accès avec Rdv client	FTTH	14	38	
	PA	Proportion de mises en service avec rendez-vous client	FTTH	100%	N.A	
	A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service	FTTH	13,7%	N.A	
	A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service	FTTH	5,8%	N.A	
	A5	Délai de réparation d'une panne signalée	FTTH	2	17	
	SC1	Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller	Toutes technologies confondues	3min16s	N.A	
	SC2	Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller	Toutes technologies confondues	7,2%	N.A	