

INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE POUR LE SERVICE UNIVERSEL

Valeurs annuelles de l'année 2010



Abonnement principal (analogique) Mesure Objectif

Délais de livraison

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
1	Délai de fourniture des 95% des raccordements initiaux traités le plus rapidement	jours	14.0	8.0
1 bis (*)	Délai moyen de fourniture pour le raccordement initial au réseau		6.1	8.0

Taux de défaillance par raccordement

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
2	Taux de défaillance sur parc	%	6.84%	7.5%
2 bis (*)	Taux de défaillance dans les 30 jours de la mise en service		7.71%	7.5%

Temps de réparation d'une défaillance téléphonique

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
3	Nombre d'heures pour réaliser 85% des relèves de dérangements	h	70	48h
3 bis (*)	Taux de non relève de signalisations dans les 48 h	%	21.5%	15%

Taux de défaillance des appels nationaux

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
4	Taux d'inefficacité technique du réseau téléphonique commuté pour les appels nationaux	%	0,29% au T1 (**) et 0,28% ensuite	0.7%

Durée d'établissement des communications nationales

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
5	Durée d'établissement des communications nationales	seconde	1,35s au T1 (**) et 2,29s ensuite	2.9s

Précision de la facture

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
6	Taux de réclamations sur facture	%	0.06%	0.08%

Délais de réponse aux réclamations des usagers

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
7a	Nombre de jours pour traiter 80% des réclamations des usagers	jours	4.66	5
7b	Nombre de jours pour traiter 95% des réclamations des usagers		22.95	15

Taux de réclamations par usager

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
8	Taux de réclamations par usager	%	5.76%	7.0%

Délais de réponse aux réclamations sur facture

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
9a	Nombre de jours pour traiter 80% des réclamations sur facture	jours	4.66	5
9b	Nombre de jours pour traiter 95% des réclamations sur facture		22.95	15

(*) bis : valeur annuelle d'un indicateur qui ne couvre que la période du 1er janvier au 30 juin 2010 (identifié dans l'arrêté ministériel du 1er décembre 2009)
 (**) intégration à partir du 1er Avril 2010 de toutes les destinations nationales

Publiphonie Mesure Objectif

Indicateur	Description	Unité	Valeur 2010	Objectif
1	Taux maximum de publiphones en dérangement plus de 12h	%	0.83%	3.0%
2	Taux maximum de publiphones en dérangement plus de 24h		0.53%	0.60%