

Point sur la mise en demeure d'orange

En 2018, l'Arcep a [mis en demeure la société Orange](#) de respecter ses obligations de qualité de service du service universel. 

L'obligation d'Orange en tant qu'opérateur du service universel est synthétisés sur douze indicateurs annuels de qualité de service. En 2018, les points reprochés sont :

- Délai de raccordement initial pour les lignes existantes
- Délai de raccordement initial pour l'ensemble des lignes
- Délai de réponse aux réclamations des usagers
- Taux de réclamations par usager

À la suite de la mise en demeure, l'Arcep a observé en 2019 une amélioration significative de la qualité de service du service universel ; néanmoins, la situation est moins satisfaisante au premier semestre 2020, notamment marqué par la crise sanitaire.

From:

<https://www.abonnel.fr/> - **notes informatique & électronique**

Permanent link:

https://www.abonnel.fr/journal_geek/2020/20201214-point-sur-la-mise-en-demeure-d-orange 

Last update: **2020/12/14 14:03**