

Informations sur la qualité des services

Conformément à la décision de l'IBPT du 15 juillet 2015 en application de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques, Mobile Vikings partage publie les indicateurs de qualité ci-dessous.

Respect de la date convenue pour l'activation

	S2 2022	S1 2023
Internet à domicile (% des commandes)	94%	98,21%

Commentaire :

Il s'agit du pourcentage de commandes d'internet à domicile activées à la date convenue entre les deux parties pendant la période de référence.

Plaintes concernant le fonctionnement initial de l'internet à domicile

	S2 2022	S1 2023
Internet à domicile (% des commandes)	0,55%	1,33%

Commentaire :

Proportion d'activations de l'internet à domicile pour lesquelles le client signale un fonctionnement défectueux dans les deux semaines suivant l'activation. Peuvent être exclus: les cas où le fonctionnement défectueux est entièrement dû à un équipement sous la responsabilité du client.

Pourcentage de pannes et dérangements

	S2 2022	S1 2023
Pourcentage de pannes et dérangements (% des lignes)	1,24%	3,38%

Commentaire :

Proportion de connexions internet sur lesquelles une panne ou un dérangement a été détecté plus de 2 semaines après l'installation. Les pannes et dérangements pris en compte sont ceux qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur. Ils n'incluent pas les problèmes imputables à l'équipement et à l'installation du client.

Délai de levée des pannes et dérangements

	S2 2022	S1 2023
Délai de levée des pannes et dérangements dans 80% des cas (heures)	13,42 heures	80,9 heures
Délai de levée des pannes et dérangements dans 95% des cas (heures)	42 heures	162,9 heures

Commentaire :

Délai entre le moment où le problème a été signalé par le client à Mobile Vikings et le moment où le service a été entièrement rétabli dans 80% ou 95% des cas. Les pannes et dérangements pris en compte sont ceux qui relèvent de la responsabilité de l'opérateur. Les problèmes imputables à l'équipement et à l'installation du client ne sont pas inclus.

Temps de réponse moyen du helpdesk

	S2 2022	S1 2023
Temps de réponse moyen (secondes)	NA	108 sec.
Pourcentage d'appels répondus par le helpdesk en 2 minutes (% d'appels)	NA	84%

Commentaire :

Temps moyen entre la fin du message de bienvenue et le contact avec un agent du helpdesk.

Pourcentage de plaintes résolues lors du premier contact avec le helpdesk

	S2 2022	S1 2023
Clients qui ne rappellent pas dans les 14 jours pour le même problème (% d'appels)	74%	79,6%

Commentaire :

Pourcentage de problèmes soumis au helpdesk pour lesquels le client s'estime satisfait après le premier contact. Un problème soumis au helpdesk est considéré comme "résolu à la satisfaction du client au premier contact" si le même client ne rappelle pas le helpdesk dans les 14 jours suivant ce premier contact.

Facturation

	S2 2022	S1 2023
Plaintes sur la facturation (% des factures)	0,06%	0,07%

Commentaire :

Pourcentage des moments de contact avec le helpdesk pour lesquels des plaintes ont été déposées par le client concernant la facturation.

Mobile Vikings est un MVNO, un opérateur virtuel, qui utilise le réseau mobile et fixe de l'opérateur Proximus. Pour plus d'informations sur les indicateurs de qualité spécifiques au réseaux, les Vikings peuvent consulter Proximus.