



## « Indicateurs de qualité de service fixe »

### Pour la période de janvier 2010 à mars 2010

La décision ARCEP n°2008-1362 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés :

- De publier sur son site internet, pour ses offres résidentielles et pour chaque configuration d'accès (réseau téléphonique, ADSL, câble...), des indicateurs de qualité de service, normalisés par l'ETSI, tels que définis dans la décision et mesurés selon un référentiel commun établi par la Fédération Française des Télécoms ; la publication s'effectue sur une base trimestrielle.
- De faire certifier par un auditeur indépendant à chaque opérateur fixe, l'objectivité, la sincérité et la conformité des mesures pour les indicateurs liés à l'accès, qui sont mesurés par l'opérateur lui-même.
- De faire réaliser les mesures de qualité de services téléphoniques par un prestataire externe et indépendant de chacun des opérateurs ;
- De fournir une description du système de mesures servant de base à l'auditeur pour attester de la conformité des méthodes de mesures utilisées par l'opérateur.

Pour assurer une meilleure cohérence entre les mesures publiées, tous les opérateurs concernés ont fait le choix de faire appel aux mêmes prestataires, SGS ICS pour attester de la conformité et de la sincérité de leurs mesures, ip-label.newtest pour réaliser les mesures de qualité de service téléphonique.

Toutefois, la mesure des indicateurs liés à l'accès sur les systèmes des opérateurs peuvent conduire à des résultats difficilement comparables pour certains d'entre eux, en raison simplement d'organisations, de méthodes de travail et de systèmes d'information différents ou parce qu'intervient le facteur humain dans la qualification des appels par les Conseillers de clientèle. Aussi, malgré l'application d'un référentiel commun, si la comparaison des ces indicateurs est pertinente dans le temps pour un opérateur donné, elle peut être plus délicate pour certains indicateurs entre des opérateurs différents. C'est pourquoi, lorsque nécessaire, l'auditeur chargé d'attester la conformité des mesures avertit les consommateurs sur les limites de comparabilité de ces indicateurs dans le tableau ci-dessous.

**« Indicateurs de qualité de service fixe (décision ARCEP n° 2008-1362 du 4 décembre 2008) »**

Indicateur pour la période Janvier 2010 à Mars 2010		Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur	Pour l'ensemble des types d'accès	ADSL	Commentaire de l'auditeur sur la comparabilité
Indicateurs liés à l'accès	Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées		Ligne existante : 12,0 j <sup>(1)</sup>	
		Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires <sup>(1)</sup>		Ligne existante : 98,4 % <sup>(1)</sup>	
		Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours <sup>(1)</sup>		Non applicable	
	Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne signalée par ligne d'accès		0,649 %	
		Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		6,37 %	
	Délai de réparation d'une défaillance	Temps (en jours) dans lequel 95% des défaillances sont réparées		13,0 j	
		Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		91,7 %	
	Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et seconde)	0 mn 47 s		
		Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	92,6 %		
	Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	non certifié		
	Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génèrent pas un second appel	88,8%		
	Indicateur pour la période Janvier 2010 à Mars 2010		Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur	Pour l'ensemble des types d'accès	ADSL
Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Taux de défaillance des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux		0,2%	
		Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux		1,4%	
	Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)		1,1 s	
		Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)		5,4 s	
	Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole		4,4	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes				Dartybox ADSL	

[1] Inclus le délai de portabilité des numéros.

Référentiel de mesure des indicateurs [Cliquez ici](#)

Avis de l'auditeur sur la comparabilité des mesures entre opérateurs [Cliquez ici](#)

Compte-rendu de certification de l'auditeur [Cliquez ici](#)

Le service client DartyBox est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au 3234 (0,12 €TTC/min depuis une ligne fixe ou au tarif local en composant le 098 098 32 34, temps d'attente gratuit depuis une ligne DartyBox).