



**Indicateurs de qualité de service de l'accès fixe aux réseaux de communications électroniques (décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013, telle que modifiée par la décision n° 2015-0833 du 7 juillet 2015) – Numericable – S1- 2016.**

La décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013, telle que modifiée par la décision n° 2015-0833 du 7 juillet 2015, impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés résidentiels sur une configuration d'accès donnée (réseau téléphonique commuté, ADSL, fibre optique à terminaison coaxiale, fibre optique jusqu'à l'abonné, ...) de procéder à la mesure des indicateurs de qualité de service, de les faire certifier par un auditeur externe, indépendant de chacun des opérateurs, et d'en publier les résultats chaque semestre sur son site internet.

Indicateurs			Résultats par configuration d'accès
			Fibre avec terminaison coaxiale
A1	Délai de mise en service de l'accès sans rendez-vous client	50 <sup>ème</sup> centile	<b>0 jours</b>
		95 <sup>ème</sup> centile	<b>7 jours</b>
A2	Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50 <sup>ème</sup> centile	<b>6 jours</b>
		95 <sup>ème</sup> centile	<b>26 jours</b>
Proportion de mises en service avec rendez-vous client			<b>31,8%</b>
A3	Taux de pannes signalées au cours du 1 <sup>er</sup> mois suivant la mise en service		<b>3,2%</b>
A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2 <sup>ème</sup> mois suivant la mise en service		<b>0,3%</b>
A5	Délai de réparation d'une panne signalée	50 <sup>ème</sup> centile	<b>0 jours</b>
		95 <sup>ème</sup> centile	<b>7 jours</b>
SC1	Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller		<b>00 :04 :21</b>
SC2	Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller		<b>1,3%</b>

- **Compte rendu de certification de l'auditeur**