

Publication des 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)

2e semestre 2016



I.	Présentation du projet.....	3
II.	Indicateurs de qualité de service fixe (décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013).....	4
III.	Annexes.....	5
	III.1. Référentiel de mesures des indicateurs.....	5
	III.2. Compte-rendu de certification pour les indicateurs liés à l'accès.....	6

I. Présentation du projet

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.

II. Indicateurs de qualité de service fixe liés à l'accès (décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013, telle que modifiée par la décision n° 2015-0833 du 7 juillet 2015)

Indicateurs			Résultats par configuration d'accès		
			xDSL	Fibre avec terminaison coaxiale	Fibre optique jusqu'à l'abonné
A1	Délai de mise en service de l'accès sans rendez-vous client	50ème centile	6 jours	2 jours	NA
		95ème centile	17 jours	3 jours	NA
A2	Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50ème centile	9 jours	10 jours	15 jours
		95ème centile	33 jours	32 jours	52 jours
Proportion de mises en service avec rendez-vous client			1.9 %	53.7%	100 %
A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service		12.5 %	3.6 %	4.1 %
A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service		0.6 %	0.4 %	0.1 %
A5	Délai de réparation d'une panne signalée	50ème centile	8 jours	12 jours	9 jours
		95ème centile	34 jours	44 jours	39 jours
SC1	Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller		54 secondes		
SC2	Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller		13,3 %		

Le Service Clients internet et fixe est joignable 7j/7, de 8h à 22h.

III. Annexes

III.1. Référentiel de mesures des indicateurs

Le détail de chaque indicateur figure à l'annexe 5 « Accès aux services fixes, indicateurs, mesures et résultats » de la [décision n°2013-0004](#) de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des poste



III.2. **Compte-rendu de certification pour les indicateurs liés à l'accès**

