

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)

1e 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	7 jours	2 jours	NA
		95ème centile	37 jours	5 jours	NA
A2	Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50ème centile	11 jours	9 jours	15 jours
		95ème centile	34 jours	25 jours	47 jours
Proportion de mises en service avec rendez-vous client			1.9 %	86.6 %	100 %
A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service		12.2 %	6.4 %	4.4 %
A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service		0.5 %	0.5 %	0.1 %
A5	Délai de réparation d'une panne signalée	50ème centile	7 jours	11 jours	24 jours
		95ème centile	28 jours	36 jours	60 jours
SC1	Durée moyenne d'attente avant mise en relation avec un conseiller		55 secondes		
SC2	Taux d'appels perdus avant mise en relation avec un conseiller		15 %		

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

**ATTESTATION DE CONFORMITE**

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans la [Décision n°2015-0833 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 7 juillet 2015](#), abrogeant la décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs et modifiant la décision n° 2013-0004 du 29 janvier 2013 relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie, les 30 et 31 août atteste que :

Le calcul des indicateurs N°A1, A2, A3, A4, A5, SC1 et SC2 pour l'opérateur SFR (xDSL) est conforme
Aux publications qui seront réalisées par l'opérateur.

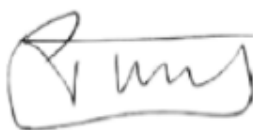
Les taux validés sont les suivants :

Indicateur A1 - 50^{ème} centile : 7 jours
Indicateur A1 - 95^{ème} centile : 37 jours
Indicateur A2 - 50^{ème} centile : 11 jours
Indicateur A2 - 95^{ème} centile : 34 jours
Indicateur A3 : 12,2 %
Indicateur A4 : 0,5 %
Indicateur A5 - 50^{ème} centile : 7 jours
Indicateur A5 - 95^{ème} centile : 28 jours

Indicateur SC1 : 0 minutes 55 secondes
Indicateur SC2 : 15 %

Fait à Arcueil, le 23/09/2016
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 28/02/2017





ATTESTATION DE CONFORMITE

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans la [Décision n°2015-0833 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 7 juillet 2015](#), abrogeant la décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs et modifiant la décision n° 2013-0004 du 29 janvier 2013 relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie, les 30 et 31 août atteste que :

Le calcul des indicateurs N°A1, A2, A3, A4, A5, SC1 et SC2 pour l'opérateur SFR (FTTH) est conforme
Aux publications qui seront réalisées par l'opérateur.

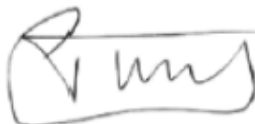
Les taux validés sont les suivants :

Indicateur A1 - 50^{ème} centile : NA
Indicateur A1 - 95^{ème} centile : NA
Indicateur A2 - 50^{ème} centile : 15 jours
Indicateur A2 - 95^{ème} centile : 47 jours
Indicateur A3 : 4,4 %
Indicateur A4 : 0,1 %
Indicateur A5 - 50^{ème} centile : 24 jours
Indicateur A5 - 95^{ème} centile : 60 jours

Indicateur SC1 : 0 minutes 55 secondes
Indicateur SC2 : 15 %

Fait à Arcueil, le 23/09/2016
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 28/02/2017





ATTESTATION DE CONFORMITE

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans la [Décision n°2015-0833 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 7 juillet 2015](#), abrogeant la décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs et modifiant la décision n° 2013-0004 du 29 janvier 2013 relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet et de téléphonie, les 30 et 31 août atteste que :

Le calcul des indicateurs N°A1, A2, A3, A4, A5, SC1 et SC2 pour l'opérateur SFR (FTTB) est conforme
Aux publications qui seront réalisées par l'opérateur.

Les taux validés sont les suivants :

Indicateur A1 - 50^{ème} centile : 2 jours
Indicateur A1 - 95^{ème} centile : 5 jours
Indicateur A2 - 50^{ème} centile : 9 jours
Indicateur A2 - 95^{ème} centile : 25 jours
Indicateur A3 : 6,4 %
Indicateur A4 : 0,5 %
Indicateur A5 - 50^{ème} centile : 11 jours
Indicateur A5 - 95^{ème} centile : 36 jours

Indicateur SC1 : 0 minutes 55 secondes
Indicateur SC2 : 15 %

Fait à Arcueil, le 23/09/2016
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 28/02/2017

