

[Menu](#)[Espace client](#)[Assistance](#)[Boutique](#)[Identifiez-vous](#)

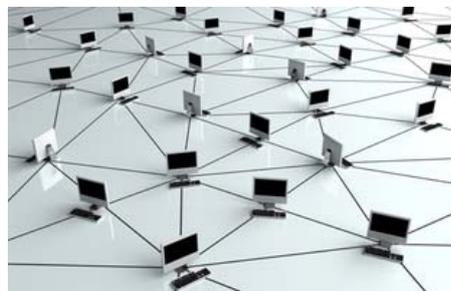
# Assistance

[Particuliers](#) | [Professionnels](#)[Suivi dossiers dépannage](#)[Livebox](#)[TV / décodeur](#)[mobile / tablette](#)[clé / domino](#)[téléphone](#)[objets connectés](#)[ordinateurs](#)[assistance commerciale](#)[accueil](#) | [Livebox / modem](#) | [Installer et utiliser](#) | [Mesurer votre débit](#)

## Indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet

La décision ARCEP no 2013-0004 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés de publier sur son site internet, sur une base semestrielle, les indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet.

Pour ses offres résidentielles et pour chaque configuration d'accès (ADSL, fibre optique avec terminaison coaxiale ou fibre optique jusqu'à l'abonné), l'opérateur doit publier les indicateurs de qualité de service définis dans la décision, et mesurés selon un référentiel commun établi par un comité technique ad hoc composé des opérateurs, d'associations de consommateurs et d'experts techniques, dont le secrétariat est assuré par l'ARCEP.



### Indicateurs de la qualité des services fixes d'accès à l'internet

[Consulter les indicateurs des précédentes périodes](#)

La décision ARCEP no 2013-0004 impose également à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés : de faire mesurer et certifier par un prestataire externe et indépendant, l'objectivité, la sincérité et la conformité des mesures par rapport au référentiel technique commun et à la décision.

Pour assurer une meilleure cohérence entre les mesures publiées, tous les opérateurs concernés ont fait le choix de faire appel au même prestataire, ip-label, pour réaliser les mesures de qualité du service fixe d'accès à l'internet.

Compte tenu du recul limité et des risques d'erreurs inhérents au lancement de tout nouveau dispositif, la plus grande prudence est conseillée lors de la lecture et de la comparaison de ce premier jeu de résultats. Pour plus de détails, l'ensemble des résultats et des précautions méthodologiques font l'objet d'un rapport comparé publié par l'ARCEP. Dans un objectif de transparence sur le dispositif et le protocole de mesure, le référentiel technique commun est également mis à disposition par l'ARCEP.

#### consulter les différentes mesures:

- [mesures d'usages ADSL](#)
- [mesures techniques ADSL](#)
- [mesures d'usages Fibre](#)
- [mesures techniques Fibre](#)

[attestation de conformité pour le premier semestre 2015](#)

#### Cet article vous a-t-il été utile ?

Oui

Non

Nous vous remercions d'avoir donné votre avis.

partagez



#### les FAQ associées

[Internet+ : présentation](#)

[Annuaire des services de tiers : informations](#)

#### forum d'entraide

[Service internet affecté par un incident local](#)  
27/11/2015 5 réponses

Livebox 4 : vérifier l'activation du serveur DHCP

Contrôle Parental sur mobile et tablette : nos conseils

Freeze aléatoire sur LiveBox

31/12/2014 2 réponses

LivePlug Wifi Solo

20/02/2015 1 réponse

[Contacter Orange](#)

### Assistance Orange

[Tester et dépanner vos services](#)

[Infos incidents nationaux](#)

[Panne de réseau mobile](#)

[Panne du téléphone fixe dans votre quartier](#)

[Vos dossiers dépannage en cours](#)

### Pratique

[Suivi de commande](#)

[Suivi de remboursement](#)

[Déménagement](#)

### Orange à votre service

[Trouver une boutique](#)

[Des experts à vos côtés](#)

[Orange s'engage](#)

[Bien prendre en main vos services](#)

[Assistance Pro](#)

© Orange 2017

[Informations légales](#)

[Données personnelles](#)

[Les cookies](#)

[Publicité](#)

[Internet +](#)

[Signaler un contenu illicite](#)