Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

4ème trimestre 2011

Octobre 2011 à Décembre 2011

I. Présentation du projet 3

II. Indicateurs de qualité de service fixe (Décision ARCEP n° 2008-1362 du 4 décembre 2008) 4

III. Annexes 7

III.1. Référentiel de mesures des indicateurs 7

III.2. Compte-rendu de certification pour les indicateurs du tableau 1 29

III.3. Compte-rendu de certification pour les indicateurs du tableau 2 30

IV. Tableau d'indicateurs de la période : T1 2010 de Janvier à Mars 2010 32

V. Tableau d'indicateurs de la période : T2 2010 de Avril à Juin 2010 36

VI. Tableau d'indicateurs de la période : T3 2010 de Juillet à Septembre 2010 40

VII. Tableau d'indicateurs de la période : T4 2010 de Octobre à Décembre 2010 44

VIII. Tableau d'indicateurs de la période : T1 2011 de Janvier à Mars 2011 48

IX. Tableau d'indicateurs de la période : T2 2011 de Avril 2011 à Juin 2011 52

X. Tableau d'indicateurs de la période : T3 2011 de Juillet 2011 à Septembre 2011 .. 56

I. Présentation du projet

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 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.

II. Indicateurs de qualité de service fixe (Décision ARCEP n° 2008-1362 du 4 décembre 2008)

Indicateurs liés à l'accès Octobre à Décembre 2011	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel **50%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **7,7 jours** Création de ligne **11,9 jours**	La date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Temps en jours calendaires dans lequel **95%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **16,7 jours** Création de ligne **38,1 jours**	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **96,7 %** Création de ligne **76,7 %**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable** Création de ligne **11,3 jours**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès		**4,44 %**	Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielle n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**14,84 %**	

Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**9,50 Jours**	Pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus, le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance. Enfin, suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mm:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**85,22 %**	
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**2 mn 51 sec**		Conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le serveur vocal interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**78,98 %**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.057 %**		Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**90,82 %**		La définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Période janvier 2011 à Décembre 2011	Présentation synthétique de l'indicateur	Réseau Téléphonique Commuté (RTC)	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0 %**	**0 %**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0,3 %**	**0,2 %**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1,1 secondes**	**1,0 seconde**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1,2 secondes**	**1,2 seconde**	
Qualité de la parole	Note MOS (Mean Opinion Square) de la qualité de la connexion de la parole	**4,3**	**4,3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Référentiel de mesures des indicateurs

Compte-rendu de certification de l'auditeur

Publication des périodes précédentes

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

III. Annexes

III.1. Référentiel de mesures des indicateurs

Référentiel de mesures des indicateurs

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N° 2008-1362

Préambule

Les configurations d'accès concernées sont : RTC, ADSL, FTTx (fibre / câble).

Indicateurs liés à l'accès – Fiche 1 à 11

Les indicateurs liés à l'accès sont mesurés par les opérateurs à partir de leurs propres systèmes d'informations et certifiés par une société externe indépendante des opérateurs.

Conformément à la décision de l'ARCEP, les indicateurs doivent être publiés pour chaque configuration d'accès, dès lors que le nombre de clients de l'opérateur dépasse le seuil de 100 000 abonnés : il est convenu que cette clause s'applique aux seuls opérateurs ayant franchi les 100 000 abonnés en début du trimestre considéré.

Selon la décision de l'ARCEP, les indicateurs publiés concernent les clients grand public de l'opérateur : en conséquence, les clients PRO (professionnels) et Entreprise sont exclus des mesures. Tous les indicateurs sont présentés avec 3 chiffres ; l'arrondi du 3^{e} digit se fait à la valeur inférieure lorsque le 4^{e} digit est strictement inférieur à 5 (i.e. entre 0 et 4) et à la valeur supérieure à partir de 5.

Indicateurs liés aux appels téléphoniques – Fiche 12 à 14

Les indicateurs liés aux appels téléphoniques sont mesurés par une société externe indépendante des opérateurs.

Le système de mesures mis en place est le suivant :

- Par an, 4 campagnes de mesures de 2 semaines consécutives chacune ;
- 10 sites de mesures en France permettant d'effectuer les appels nationaux répartis comme suit :
  - 3 villes comptant plus de 1 000 000 d'habitants (Paris, Lyon et Marseille) ;
  - 1 ville comptant entre 500 000 et 1 000 000 habitants (Nantes) ;
  - 2 villes comptant entre 250 000 et 500 000 habitants (Strasbourg et Bordeaux) ;
  - 3 villes comptant entre 25 000 et 250 000 habitants (Angers, Dijon et Reims) ;
  - 1 ville de moins de 25 000 habitants (Massy).
- 3 sites de mesures à l'international (Portugal, Allemagne et Royaume-Uni) permettant d'effectuer respectivement les appels internationaux à partir de Reims, Nantes et Paris ;
- Tests 7j / 7, de 8h à 22h :
  - 3 minutes / appel pour les appels nationaux ;
  - 30 secondes / appel pour les appels internationaux.
- Chaque ligne de tests des opérateurs réalise les tests vers une ligne de référence :
  - France Télécom pour les appels nationaux ;
  - British Telecom (Royaume-Uni), Deutsche Telecom (Allemagne) et Portugal Telecom (Portugal) pour les appels internationaux.
- 13 000 mesures théoriques effectuées par campagne de tests :
  - ~ 10 000 mesures nationales ;
  - ~ 3 000 mesures internationales.

  Les valeurs publiées sont les moyennes des résultats des campagnes de 2010. A partir de la publication du 30 Juin 2011, seront publiées des moyennes glissantes des 4 derniers trimestres.

Tous les indicateurs sont présentés avec une précision à +/- 0,1.

Fiche N°1

Délai de fourniture du raccordement initial **Indicateur N°1**

Temps dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées

Périmètre :

- Cas pris en compte : Ligne existante et constructions de lignes ; définitions :
  - Ligne existante :
    - liaison constituée de bout en bout qui supporte préalablement un service fourni par un opérateur
    - accès sur lequel la disponibilité du support est assurée de bout en bout et sur lequel aucun service n'est fourni
  - Construction de ligne : il y a construction de ligne lorsqu' aucune ligne (active ou inactive) correspondant à la terminaison de boucle locale du souscripteur n'est raccordée. Cette construction de ligne implique une intervention d'un technicien chez le client final ou dans son immeuble. Les commandes de construction de ligne requalifiées en lignes existantes sont comptées comme des lignes existantes. Ces requalifications sont appréciées sur la base du raccordement effectif de la ligne.

    Pour appréhender le mode opératoire exhaustif des commandes d'accès DSL, il convient de se référer notamment à l'annexe 1 du « « Protocole DSL 3.0 ».
    Ce protocole, au libellé 4, décrit le statut possible de raccordement de l'accès désigné par l'identifiant de raccordement :
    La valeur « A » signifie Liaison de boucle locale active
    La valeur « I » signifie Liaison de boucle locale inactive préexistante de bout en bout
    La valeur « R » signifie liaison de boucle locale voisine
    Ces trois valeurs peuvent être rapprochées respectivement des acronymes NDA, NDI et CS3.

- Demandes clients prises en compte :
  - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente, Vente à domicile, etc.)
  - Toutes demandes réellement activées

- Dates prises en compte
  - Date de demande initiale du client (T0) : date de l'acte de vente
  - Date de livraison des services (T1) : Max des 2 événements suivants:
    - Date du 1er envoi de la box (date de remise au transporteur)
    - Activation des services par l'opérateur
  - Mesure de l'indicateur en jours calendaires

- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
  - Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance
  - Délai de validation des pièces justificatives
  - Délai de portabilité sur numéro France Télécom dans le cadre d'une configuration sur RTC ou ADSL.

Hors périmètre:

- Déménagements, sauf lorsque accompagnés d'un changement de configuration d'accès
- Migrations sans changement de configuration d'accès
- Rachats de base ;
- Raccordements avec portabilité inter opérateur (hors France Télécom)
- Délai d'acheminement par le transporteur (dépendant du transporteur et du client)
- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)

Indicateur :

- L'indicateur doit être calculé pour chaque cas : « ligne existante » ; « création de ligne »

Formule de calcul :

Valeur T1 (Livraison de services) – T0 Demande client du 95ème centiles

Fiche N°1 bis

Délai de fourniture du raccordement initial **Indicateur N°1bis**

Temps dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées

Périmètre :

- Cas pris en compte : Ligne existante et constructions de lignes ; définitions :
  - Ligne existante :
    - liaison constituée de bout en bout qui supporte préalablement un service fourni par un opérateur
    - accès sur lequel la disponibilité du support est assurée de bout en bout et sur lequel aucun service n'est fourni
  - Construction de ligne : il y a construction de ligne lorsqu' aucune ligne (active ou inactive) correspondant à la terminaison de boucle locale du souscripteur n'est raccordée. Cette construction de ligne implique une intervention d'un technicien chez le client final ou dans son immeuble. Les commandes de construction de ligne requalifiées en lignes existantes sont comptées comme des lignes existantes. Ces requalifications sont appréciées sur la base du raccordement effectif de la ligne.

    Pour appréhender le mode opératoire exhaustif des commandes d'accès DSL, il convient de se référer notamment à l'annexe 1 du « « Protocole DSL 3.0 ».
    Ce protocole, au libellé 4, décrit le statut possible de raccordement de l'accès désigné par l'identifiant de raccordement :
    La valeur « A » signifie Liaison de boucle locale active
    La valeur « I » signifie Liaison de boucle locale inactive préexistante de bout en bout
    La valeur « R » signifie liaison de boucle locale voisine
    Ces trois valeurs peuvent être rapprochées respectivement des acronymes NDA, NDI et CS3.

- Demandes clients prises en compte :
  - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente, Vente à domicile, etc.)
  - Toutes demandes réellement activées

- Dates prises en compte
  - Date de demande initiale du client (T0) : date de l'acte de vente
  - Date de livraison des services (T1) : Max des 2 événements suivants:
    - Date du 1er envoi de la box (date de remise au transporteur)
    - Activation des services par l'opérateur
  - Mesure de l'indicateur en jours calendaires

- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
  - Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance
  - Délai de validation des pièces justificatives
  - Délai de portabilité sur numéro France Télécom dans le cadre d'une configuration sur RTC ou ADSL.

Hors périmètre:

- Déménagements, sauf lorsque accompagnés d'un changement de configuration d'accès
- Migrations sans changement de configuration d'accès
- Rachats de base ;
- Raccordements avec portabilité inter opérateur (hors France Télécom)
- Délai d'acheminement par le transporteur (dépendant du transporteur et du client)
- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)

Indicateur :

- L'indicateur doit être calculé pour chaque cas : « ligne existante » ; « création de ligne »

Formule de calcul :

Valeur T1 (Livraison de services) – T0 Demande client du 50ème centiles

Fiche N°2

Délai de fourniture du raccordement initial **Indicateur N°2**

Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires

Périmètre :

- Cas pris en compte : Ligne existante et constructions de lignes ; définitions :
  - Ligne existante :
    - liaison constituée de bout en bout qui supporte préalablement un service fourni par un opérateur
    - accès sur lequel la disponibilité du support est assurée de bout en bout et sur lequel aucun service n'est fourni
  - Construction de ligne : il y a construction de ligne lorsqu' aucune ligne (active ou inactive) correspondant à la terminaison de boucle locale du souscripteur n'est raccordée. Cette construction de ligne implique une intervention d'un technicien chez le client final ou dans son immeuble. Les commandes de construction de ligne requalifiées en lignes existantes sont comptées comme des lignes existantes. Ces requalifications sont appréciées sur la base du raccordement effectif de la ligne.

    Pour appréhender le mode opératoire exhaustif des commandes d'accès DSL, il convient de se référer notamment à l'annexe 1 du « « Protocole DSL 3.0 ».
    Ce protocole, au libellé 4, décrit le statut possible de raccordement de l'accès désigné par l'identifiant de raccordement :
    La valeur « A » signifie Liaison de boucle locale active
    La valeur « I » signifie Liaison de boucle locale inactive préexistante de bout en bout
    La valeur « R » signifie liaison de boucle locale voisine
    Ces trois valeurs peuvent être rapprochées respectivement des acronymes NDA, NDI et CS3.

- Demandes clients prises en compte :
  - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente, Vente à domicile, etc.)
  - Toutes demandes réellement activées

- Dates prises en compte
  - Date de demande initiale du client (T0) : date de l'acte de vente
  - Date de livraison des services (T1) : Max des 2 événements suivants:
    - Date du 1er envoi de la box (date de remise au transporteur)
    - Activation des services par l'opérateur
  - Mesure de l'indicateur en jours calendaires

- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
  - Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance
  - Délai de validation des pièces justificatives
  - Délai de portabilité sur numéro France Télécom dans le cadre d'une configuration sur RTC ou ADSL.

Autres informations :

- Indicateur N°2 : « moins de 20 jours » = strictement inférieur à 20 jours

Hors périmètre:

- Déménagements, sauf lorsque accompagnés d'un changement de configuration d'accès
- Migrations sans changement de configuration d'accès
- Rachats de base ;
- Raccordements avec portabilité inter opérateur (hors France Télécom)
- Délai d'acheminement par le transporteur (dépendant du transporteur et du client)
- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)

Indicateur :

- L'indicateur doit être calculé pour chaque cas : « ligne existante » ; « création de ligne »

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de lignes livrées sur la période en moins de 20 jours strictement}}{\text{Nombre de lignes livrées sur la période}}$$

Fiche N°3

Délai de fourniture du raccordement initial **Indicateur N°3**

Nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours

Périmètre :

- Cas pris en compte : Ligne existante et constructions de lignes ; définitions :
  - Ligne existante :
    - liaison constituée de bout en bout qui supporte préalablement un service fourni par un opérateur
    - accès sur lequel la disponibilité du support est assurée de bout en bout et sur lequel aucun service n'est fourni
  - Construction de ligne : il y a construction de ligne lorsqu' aucune ligne (active ou inactive) correspondant à la terminaison de boucle locale du souscripteur n'est raccordée. Cette construction de ligne implique une intervention d'un technicien chez le client final ou dans son immeuble. Les commandes de construction de ligne requalifiées en lignes existantes sont comptées comme des lignes existantes. Ces requalifications sont appréciées sur la base du raccordement effectif de la ligne.

    Pour appréhender le mode opératoire exhaustif des commandes d'accès DSL, il convient de se référer notamment à l'annexe 1 du « « Protocole DSL 3.0 ».
    Ce protocole, au libellé 4, décrit le statut possible de raccordement de l'accès désigné par l'identifiant de raccordement :
    La valeur « A » signifie Liaison de boucle locale active
    La valeur « I » signifie Liaison de boucle locale inactive préexistante de bout en bout
    La valeur « R » signifie liaison de boucle locale voisine
    Ces trois valeurs peuvent être rapprochées respectivement des acronymes NDA, NDI et CS3.

- Demandes clients prises en compte :
  - Demandes tous canaux (points de vente, WEB, télévente, Vente à domicile, etc.)
  - Toutes demandes réellement activées

- Dates prises en compte
  - Date de demande initiale du client (T0) : date de l'acte de vente
  - Date de livraison des services (T1) : Max des 2 événements suivants:
    - Date du 1er envoi de la box (date de remise au transporteur)
    - Activation des services par l'opérateur
  - Mesure de l'indicateur en jours calendaires

- Délais spécifiques compris dans l'indicateur :
  - Délai de rétractation (Scrivener) dans le cas de vente à distance
  - Délai de validation des pièces justificatives
  - Délai de portabilité sur numéro France Télécom dans le cadre d'une configuration sur RTC ou ADSL.

Autres informations :

- Indicateur N°2 : « moins de 20 jours » = strictement inférieur à 20 jours

Hors périmètre:

- Déménagements, sauf lorsque accompagnés d'un changement de configuration d'accès
- Migrations sans changement de configuration d'accès
- Rachats de base ;
- Raccordements avec portabilité inter opérateur (hors France Télécom)
- Délai d'acheminement par le transporteur (dépendant du transporteur et du client)
- Délai entre la mise en service et l'utilisation réelle par le client (dépendant du client)

Indicateur :

- L'indicateur doit être calculé pour chaque cas : « ligne existante » ; « création de ligne »

Formule de calcul :

$$\frac{\sum_{\text{Lignes avec délai de livraison} \geq 20j} \text{Nombre total de jours de retard à compter du } 20^{\text{ème}} \text{ jour}}{\text{Nombre de lignes livrées sur la période}}$$

Fiche N°4 new

Taux de pannes signalées par ligne d'accès **Indicateur N°4 new**

Taux de pannes signalées par ligne d'accès

(Période d'observation : au-delà de 30 jours après le dernier raccordement du client)

Périmètre :

- Services pris en compte (= services principaux) : Internet ; TV ; VoIP
- Définition de panne :
  - Panne franche avérée (coupure complète) de l'un, au moins, des 3 services principaux
- Pannes comptabilisées :
  - Pannes enregistrées par le Service Clients Technique suite à un appel client (tickets ouverts sur la période indépendamment de la clôture éventuelle)
    Précision : Pour les pannes génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.
  - Pannes non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
  - Pannes techniques uniquement
  - Les pannes de box sont incluses

Autres informations : Indicateur calculé en 3 temps :

- Calcul du taux de pannes franches signalées par ligne d'accès global = ci-dessous nommé « A » :
  - Indicateur ramené sur le parc moyen d'abonnés actifs de la période d'observation
  - Calcul du numérateur : nombre de pannes franches déclarées (ouvertes indépendamment de la fermeture) de la période d'observation ramenées au mois (divisé par 3)
  - Calcul du dénominateur : moyenne entre le volume du parc le premier jour d'observation et le volume du parc le dernier jour d'observation

$$\frac{\text{Parc au 1}^{er}\text{ jour d'observation + Parc au dernier jour d'observation}}{2}$$

- Répartition du parc par ancienneté (et calcul du mix de parc associé) :
  - Indicateur ramené sur le parc moyen d'abonnés actifs de la période d'observation
  - Répartition des clients selon leur ancienneté vs 30j selon règle suivante :
    - Calcul du nb de clients dont l'ancienneté est comprise entre 0 et 30 j à la date d'observation vs la date de mise en service
    - La date de mise en service prise en compte correspond à la date d'activation des services par l'opérateur au moment du dernier raccordement réalisé.
    - A noter : le 30ème jour suivant la mise en service est inclus dans le segment [0-30j]
    - Cas du déménagement :
      - les pannes liées à cet événement de la vie du client sont incluses.
      - Le nb de jours s'apprécie par rapport à la date de « raccordement » réalisée à l'occasion du déménagement.
      - Ex : un client ayant eu une première mise en service le 01/01/2010, ayant déménagé avec un nouveau raccordement le 01/06/2010 et une panne le 01/11/2010 => la panne sera considérée à 5 mois et non à 11 mois
  - Calcul du mix par ancienneté :
    - Part des clients <=30j ci-dessous nommé « B »= (Parc moyen de la période d'observation des clients <=30j) / (Parc moyen de la période d'observation total)
    - Part des clients >30j ci-dessous nommé « C » = (Parc moyen de la période d'observation des clients >30j) / (Parc moyen de la période d'observation total)

- Calcul du taux de pannes franches signalées par ligne d'accès au-delà des 30j selon la formule ci-dessous en utilisant également l'indicateur de taux de pannes par ligne d'accès dans les 30j présenté en fiche N°5 ci-dessous nommé « D »

Illustration sur le T1 2011 (hypothèses de parcs et de taux fictifs)

- Photo du parc en début et en fin de la période ; exemple :

	Au 01/01/2011 Nb de clients	Au 31/03/2011 Nb de clients	Moyenne Nb de clients	%
<30J	5	25	(25+5)/2 = 15	15/110 = 13,6%
>30J	95	95	95	82,4%
Total	100	120	110	100%

- Calcul du tx >30J

	Tx de panne franche	Proportion du parc
<30J (reprise indicateur N°5)	12%	13,6%
>30J	=(2%-12%*13,6%)/82,4%	82,4%
Total (indicateur N°4 historique tous clients)	2%	100%

Hors périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel)
- Dégradations des 3 services principaux (ralentissement du débit, pixellisation TV, mauvaise qualité de la voix, …) sans interruption complète du service
- Pannes des services non principaux (mail, VOD, messagerie)
- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- Rappels clients (Pannes déjà déclarées précédemment)

Formule de calcul :

Taux au-delà de 30 j = (A - B * D) / C soit :

$$\frac{\text{(Taux global – Part des clients <= 30j * taux de pannes dans les 30j)}}{\text{Part des clients > 30j}}$$

Fiche N°5

Taux de pannes signalées par ligne d'accès **Indicateur N°5**

Taux de pannes signalées par ligne d'accès

(Période d'observation de 30 jours après le dernier raccordement du client)

Périmètre :

- Services pris en compte (= services principaux) : Internet ; TV ; VoIP
- Définition de panne :
  - Panne franche avérée (coupure complète) de l'un, au moins, des 3 services principaux
- Pannes comptabilisées :
  - Pannes enregistrées par le Service Clients Technique suite à un appel client (tickets ouverts sur la période indépendamment de la clôture éventuelle)

Précision : Pour les pannes génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.

  - Pannes non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
  - Pannes techniques uniquement
  - Les pannes de box sont incluses

Autres informations : (exemple avec une période d'observation notée M à M3) :

- Date du dernier raccordement client prise en compte : Date du dernier raccordement des services par l'opérateur
- 30ème jour suivant le dernier raccordement inclus. A partir du 31ème jour, pannes hors indicateur.
- Calcul du dénominateur : Nombre de lignes raccordées lors de la période d'observation avancée d'un mois (soit de M-1 à M2)
- Calcul du numérateur : Sur les lignes comprises dans le dénominateur, nombre de tickets ouverts dans les 30 jours suivants l'activation (soit de M-1 à M3)

  Exemple : Pour une période d'observation de janvier à mars, le dénominateur comprendra les lignes raccordées de décembre à février et le numérateur comprendra les tickets ouverts sur ces lignes entre décembre et mars.
- Cas du déménagement :
  - les pannes liées à cet événement de la vie du client sont incluses.
  - Le nb de jours s'apprécie par rapport à la date de « raccordement » réalisée à l'occasion du déménagement.
    - Ex : un client ayant eu une première mise en service le 01/01/2010, ayant déménagé avec un nouveau raccordement le 01/06/2010 et une panne le 02/06/2010 => la panne sera considérée à 1 jour et non à 5 mois et 1 jour

Hors périmètre :

- Pannes franches résolues en ligne (le client retrouve son service à la fin de l'appel)
- Dégradations des 3 services principaux (ralentissement du débit, pixellisation TV, mauvaise qualité de la voix, …) sans interruption complète du service
- Pannes des services non principaux (mail, VOD, messagerie)
- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- Rappels clients (Pannes déjà déclarées précédemment)
- Migrations sans changement de configuration d'accès

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nb de pannes franches déclarées sur les lignes du dénominateur et dans les 30 suivant la mise en service}}{\text{Nb de lignes mises en services lors de la période d'observation avancée d'un mois (Cf. « autres infos »)}}$$

Fiche N°6

Délai de réparation d'une défaillance **Indicateur N°6**

Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées

Périmètre :

- Services pris en compte :
  - Services principaux (Internet, TV et VoIP)
  - Services annexes (mail, VOD, messagerie)
- Définition de défaillance :
  - Panne franche (interruption complète du service) ou Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal ou annexe
- Défaillances comptabilisées :
  - Défaillances Techniques enregistrées suite à un appel client
    Précision : Pour les défaillances génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.
  - Défaillances non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
  - Défaillances résolus en ligne
  - Défaillances techniques uniquement
  - Les pannes de box sont incluses
- Délais de réparation comptabilisés :
  - Délais entre l'ouverture et la dernière date de fermeture / résolution du ticket d'incident (voir rubrique « hors périmètre »)
  - Défaillances clôturées dans la période d'observation quel que soit la date d'ouverture

Hors périmètre :

- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- La période de réassurance ou les délais tampons en attente d'un retour client ne sont pas pris en compte

Formule de calcul :

Valeur T1 (Fermeture du ticket) – T0 (Ouverture du ticket) du 95ème centiles

Fiche N°7

Délai de réparation d'une défaillance **Indicateur N°7**

Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures

Périmètre :

- Services pris en compte :
  - Services principaux (Internet, TV et VoIP)
  - Services annexes (mail, VOD, messagerie)
- Définition de défaillance :
  - Panne franche (interruption complète du service) ou Dégradation de service (débit, pixellisation, qualité de la voix) sur un service principal ou annexe
- Défaillances comptabilisées :
  - Défaillances Techniques enregistrées suite à un appel client

Précision : Pour les défaillances génériques (touchant plusieurs clients), chaque appel client devra être comptabilisé.

  - Défaillances non résolues en ligne (le client ne retrouve pas son service à la fin de l'appel)
  - Défaillances résolus en ligne
  - Défaillances techniques uniquement
  - Les pannes de box sont incluses
- Délais de réparation comptabilisés :
  - Délais entre l'ouverture et la dernière date de fermeture / résolution du ticket d'incident (voir rubrique « hors périmètre »)
  - Défaillances clôturées dans la période d'observation quelque soit la date d'ouverture

Hors périmètre :

- Clients touchés par une panne générique mais qui n'appellent pas
- La période de réassurance ou les délais tampons en attente d'un retour client ne sont pas pris en compte

Autres informations

- La 48ème heure est comprise

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nb de défaillances réparées en moins de 48h sur la période d'observation}}{\text{Nb total de défaillances réparées sur la période d'observation}}$$

Fiche N°8

Temps de réponse par les services clients de l'opérateur **Indicateur N°8**

Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain

Périmètre :

- Appels pris en compte :
  - Appels pour motif technique
  - Appels « décrochés » (le client a obtenu un chargé de clientèle)
- Temps pris en compte : Délai entre :
  - T0 : Choix du client de mise en relation avec un chargé de clientèle
  - T1 : Décroché d'un chargé de clientèle

Hors périmètre :

- Appels exclus :
  - Appels pour motif commercial
  - Appels perdus avant demande de mise en relation
  - Appels perdus après demande de mise en relation (raccrochés client avant mise en relation, dissuasion, …)
- Délais exclus :
  - Délai « Serveur Vocal Interactif » avant le choix de la mise en relation avec un chargé de clientèle

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès

Formule de calcul :

$$\frac{\sum \text{T1 (Décroché d'un CC)} - \text{T0 (Demande de mise en relation}}{\text{Nombre d'appels décrochés}}$$

Fiche N°9

Temps de réponse par les services clients de l'opérateur **Indicateur N°9**

Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif

Périmètre :

- Appels pris en compte :
  - Appels pour motif technique
  - Tous les appels pour lesquels le client a choisi d'être mis en relation avec un chargé de clientèle:
    - Appels « décrochés » (le client a obtenu un chargé de clientèle)
    - Appels perdus après demande de mise en relation avec un chargé de clientèle (Raccrochés clients, dissuasion)

Exclusions :

- Appels exclus :
  - Appels pour motif commercial
  - Appels perdus avant demande de mise en relation (Raccrochés clients, dissuasion)

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels décrochés}}{\text{Nombre d'appel décrochés + Nombre d'appels perdus}}$$

Fiche N°10

Plaintes concernant l'exactitude de la facturation **Indicateur N°10**

Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises

Périmètre :

- Canaux de contact pris en compte
  - Tous les canaux (mail, appels, courriers)
- Plaintes prises en compte:
  - Plaintes uniquement sur contact client
  - Plaintes ayant fait l'objet d'une régularisation
  - Plaintes sur l'exactitude de la facture uniquement (doublons d'appels avérés …)

Hors périmètre :

- Régularisations liées à un dysfonctionnement de service
- Gestes commerciaux
- Incidents d'encaissement
- Erreurs corrigées à l'initiative de l'opérateur ne faisant pas l'objet d'un contact client
- Contacts liés à la lisibilité de la facture

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès
- Indicateur ramené au nombre de factures émises sur la période d'observation
- La régularisation est comptée au moment où elle est effectuée / demandée, saisie, programmée

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre de contacts avec régularisation effectuée sur le trimestre}}{\text{Nombre de facture émise sur le trimestre}}$$

Fiche N°11

Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel **Indicateur N°11**

Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel

Périmètre :

- Appels pris en compte :
  - Appels pour motif technique et commercial
- Définition de réclamation:
  - Tous les appels exprimant un problème client
- Détail des typologies utilisées
  - Analyse du rappel à partir du niveau le plus fin de la typologie
- Délai pris en compte entre 2 rappels :
  - 7 jours

Hors périmètre :

- Demandes d'information
- Autres canaux de réclamation (courrier, mail, …)

Indicateur :

- Indicateur agrégé pour toutes les configurations d'accès

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels sans rappel pour l même motif dans les 7 jours}}{\text{Nb d'appels sans rappel dans les 7 jours + Nb d'appels avec rappel dans les 7 jours}}$$

Fiche N°12

Taux de défaillances des appels

Périmètre :

- Un appel défaillant se traduit par :
  - Un message non-conforme au message attendu
  - Un temps de décroché supérieur au seuil de N secondes (où N=35s)
  - Une sonnerie d'occupation renvoyée à l'appelant
  - Une indisponibilité de la tonalité constatée

Indicateur :

- Un indicateur par configuration d'accès
- L'indicateur est ramené sur le nombre d'appels théoriques et non le nombre d'appels réels pour lisser les différences de volumétrie imputables au robot
- Un indicateur « National » et un indicateur « International »
- L'indicateur publié est la moyenne glissante annuelle

Formule de calcul :

$$\frac{\text{Nombre d'appels comptant une défaillance} * 100}{\text{Nombre d'appels théorique}}$$

Fiche N°13

Durée d'établissement de la communication **Indicateur N°13**

Durée d'établissement de la communication

Périmètre :

- Calcul du délai : Temps compris entre la fin de la numérotation de l'appelant et le temps de décroché après la 3ème sonnerie à l'appelé

Indicateur :

- Un indicateur par configuration d'accès
- Un indicateur « National » et un indicateur « International »
- Pour ne pas fausser l'indicateur en cas de diffusion d'un message opérateur ou autres, les valeurs de PDD sur des tests en anomalie ne seront pas conservés pour calculer la moyenne.
- Une extraction du PDD sera calculée à partir de la durée d'établissement de la communication moins le temps de sonnerie côté appelé
- pdd = Temps jusqu'au retour de sonnerie coté appelant + Temps de décroché – N secondes (3 secondes pour les appels nationaux et 4 secondes pour les appels internationaux)
- pddi : temps d'acheminement de l'essai i
- n = Nombre de valeurs sur la période d'observation
- l'indicateur publié est la moyenne glissante annuelle

Formule de calcul :

$$\text{Somme}_i\ (\text{pdd}_i) * 100 / n$$

Fiche N°14

Qualité de la communication **Indicateur N°14**

Qualité de la communication

Périmètre :

- 3 prélèvements sont effectués dans chaque sens de conversation durant le test
- Critères de mesure :
  - Le signal capturé a été préalablement reconnu comme conforme au message attendu
  - On calcule pour chaque essai la moyenne MOS dans chacun des sens
  - On retiendra pour chaque essai la moyenne des MOS mesurés dans chaque sens de communication

Indicateur :

- Un indicateur par configuration d'accès
- Apprécié suivant l'algorithme P862.3 LQOM
- m = Nombre d'essais sur la période d'observation
- mi = moy(moy(MOS A->B), moy(MOS B->A)) de l'essai i
- l'indicateur publié est la moyenne glissante annuelle

Formule de calcul :

$$\text{Somme}_i\ (m_i) * 100 / n$$

III.2. Compte-rendu de certification pour les indicateurs du tableau 1

SGS

ATTESTATION DE CONFORMITE

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans le référentiel Méthodologie de certification du système de mesures des indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP *n° 2008-1362* *, les 30 et 31 Janvier 2012 atteste que :

Le calcul des indicateurs N°1- 1bis-2-3-4new-5-6-7-8-9-10-11 pour l'opérateur SFR est conforme

aux exigences du référentiel et aux règles d'attribution de l'attestation de conformité (CT/ARC/01).

Les taux validés sont les suivants :
Indicateur 1 - Lignes existantes : 16,7 jours
Indicateur 1 - Créations de ligne : 38,1 jours
Indicateur 1bis - Lignes existantes : 7,7 jours
Indicateur 1bis - Créations de ligne : 11,9 jours
Indicateur 2 - Lignes existantes : 96,7 %
Indicateur 2 - Créations de ligne : 76,7 %
Indicateur 3 - Lignes existantes : non publié car supérieur à 80%
Indicateur 3 - Créations de ligne : 11,3 jours
Indicateur 4 new : 4,44 %
Indicateur 5 : 14,84 %
Indicateur 6 : 9,50 jours
Indicateur 7 : 85,22 %
Indicateur 8 : 2 min 51 secondes
Indicateur 9 : 78,98 %
Indicateur 10 : 0,057 %
Indicateur 11 : 90,82 %

Fait à Arcueil, le 12/03/2012
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 30/06/2012

** référentiel disponible sur **Définition du système de mesure**.*

SGS ICS
29, avenue Aristide Briand 94111 ARCUEIL Cedex – Téléphone : 01.41.24.83.12 Télécopieur : 01.41.24.89.96 www.sgs.com
SAS au capital de 200 000 € R.C.S. Créteil 403 293 103 – APE 743 B - Member of the SGS Group (Société Générale de Surveillance)

III.3. Compte-rendu de certification pour les indicateurs du tableau 2

ip-label newtest

ATTESTATION DE CONFORMITE

Détail du (ou des) organisme(s) testeur(s) (en cas de sous-traitance) :

ip-label, SAS au capital de 549.728 Euros, ayant son siège social au 90 boulevard National 92250 La Garenne-Colombes, immatriculée au Registre de Commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro B 327 139 309.

Configurations testées :

Les résultats ont été collectés conformément au cahier des charges du contrat liant la Fédération Française des Télécommunications et ip-label.newtest visant à respecter les obligations des opérateurs issues de la décision 2008-1362.

Date de réalisation des tests :

Mesures effectuées du 24/01/2011 au 06/02/2011, du 18/04/2011 au 01/05/2011, du 04/07/2011 au 17/07/2011 et du 10/10/2011 au 23/10/2011.

Indicateurs validés :

SFR ADSL
Taux de défaillance des appels nationaux : 0% Taux de défaillance des appels internationaux : 0.2% Durée d'établissement de la communication sur les appels nationaux : 1.0s Durée d'établissement de la communication sur les appels internationaux : 1.2s Qualité de la parole : 4.3

SFR RTC
Taux de défaillance des appels nationaux : 0% Taux de défaillance des appels internationaux : 0.3% Durée d'établissement de la communication sur les appels nationaux : 1.1s Durée d'établissement de la communication sur les appels internationaux : 1.2s Qualité de la parole : 4.3

Fait à La Garenne Colombes le 08/03/2012

Eric Varszegi,
Président du groupe ip-label.newtest

www.ip-label.com
ISO 9001:2008 BUREAU VERITAS Certification
Headquarters / Siège Social • 90 boulevard National • 92250 La Garenne Colombes • France • tel. +33 1 77 49 53 00 • fax. +33 1 49 64 03 80
SAS au capital de 549.728 € • RCS Nanterre B 327 139 309 • info@ip-label.com
España • C / Genova, 7 – 3º • 28004 Madrid • tel. +34 911 819 766 • fax. +34 911 022 893
Nederland • Wibaustraat 129 • 1091 GL Amsterdam • tel. +31 20 562 82 26 • fax. +31 20 562 82 22
China • China Ent. Tower - Room 806, 8th Floor 2 Huashan Road - Jing'An District • Shanghai, 200040 • tel +86 21 22157629 • Fax +86 21 22157464
Hong Kong • Suite 2414, Level 24, Two Pacific Place, 88 Queensway • Hong Kong • tel. +852 3900 8707 • fax. +852 3909 1787

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

1er trimestre 2010

Janvier 2010 à Mars 2010

IV. Tableau d'indicateurs de la période : T1 2010 de Janvier à Mars 2010

Indicateurs liés à l'accès Janvier 2010 à Mars 2010	Présentation synthétique de l'indicateur	Tous types d'accès	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel 95% des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **17.4 jours** Création de ligne **30.9 jours**	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **96.4%** Création de ligne **84.0%**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable** Création de ligne **Non applicable**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de pannes signalées par ligne d'accès		**1.86%**	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre. Enfin la jeunesse de certains opérateurs impacte leur résultat compte tenu du fait que le taux de panne est plus important pour les nouveaux clients et que le taux de ces nouveaux clients est plus important pour un opérateur récent.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**13.2%**	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**10.0 jours**	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client.

Indicateurs liés à l'accès Janvier 2010 à Mars 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**86.6%**	Les biais identifiés pour l'indicateur N°6 s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**1 min 1 sec**		Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**94.4%**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.02%**		Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**89.8%**		Attention la définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs liés aux appels téléphoniques pour la campagne de juin 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Réseau Téléphonique Commuté (RTC)**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0.0%**	**0.2%**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0.2%**	**0.8%**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1.1 secondes**	**1.5 secondes**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1.0 secondes**	**1.3 secondes**	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	**4.3**	**4.3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

2er trimestre 2010

Avril 2010 à Juin 2010

V. Tableau d'indicateurs de la période : T2 2010 de Avril à Juin 2010

Indicateurs liés à l'accès Avril à Juin 2010	Présentation synthétique de l'indicateur	Tous types d'accès	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel 95% des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **15.7 jours** Création de ligne **24.2 jours**	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **98%** Création de ligne **91.4%**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable** Création de ligne **Non applicable**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de pannes signalées par ligne d'accès		**1.74%**	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre. Enfin la jeunesse de certains opérateurs impacte leur résultat compte tenu du fait que le taux de panne est plus important pour les nouveaux clients et que le taux de ces nouveaux clients est plus important pour un opérateur récent.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**12.6%**	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**8.25 jours**	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client.

Indicateurs liés à l'accès Avril à Juin 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**86.6%**	Les biais identifiés pour l'indicateur N°6 s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**1 min 38 sec**		Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**90.8%**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.01%**		Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**89.3%**		Attention la définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs équivalents.

Indicateurs liés aux appels téléphoniques pour la campagne de juin 2010 **(*)**	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Réseau Téléphonique Commuté (RTC)**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0.0%**	**0.2%**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0.2%**	**0.8%**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1.1 secondes**	**1.5 secondes**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1.0 secondes**	**1.3 secondes**	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	**4.3**	**4.3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
SFR **Offres commerciales correspondantes**		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

(*) Publication identique à la précédente publication (T1 2010).

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

3éme trimestre 2010

Juillet 2010 à Septembre 2010

VI. Tableau d'indicateurs de la période : T3 2010 de Juillet à Septembre 2010

Indicateurs liés à l'accès Juillet à Septembre 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel 95% des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **16,6 jours** Création de ligne **27,4 jours**	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **97,1%** Création de ligne **86,1%**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable** Création de ligne **Non applicable**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de pannes signalées par ligne d'accès		**1,71%**	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre. Enfin la jeunesse de certains opérateurs impacte leur résultat compte tenu du fait que le taux de panne est plus important pour les nouveaux clients et que le taux de ces nouveaux clients est plus important pour un opérateur récent.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**12,2%**	
Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**10,7 Jours**	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client.

Indicateurs liés à l'accès Juillet à Septembre 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**85,1%**	Les biais identifiés pour l'indicateur N°6 s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**1 min 19 sec**		Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**92,5%**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.00%**		Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**89.5%**		Attention la définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Avril à Septembre 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Réseau Téléphonique Commuté (RTC)**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0,20%**	**0,10%**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0,20%**	**0,50%**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1,2 secondes**	**1,2 secondes**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1,0 secondes**	**1,3 secondes**	
Qualité de la parole	Note MOS (mean opinion square) de la qualité de la connexion de la parole	**4,3**	**4,3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

4éme trimestre 2010

Octobre 2010 à Décembre 2010

VII. Tableau d'indicateurs de la période : T4 2010 de Octobre à Décembre 2010

Indicateurs liés à l'accès Octobre à Décembre 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel **50%** des demandes d'accès sont livrées (***Nouvel indicateur***)		Ligne existante **9,00 jours** Création de ligne **12,3 jours**	Attention, la date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Temps en jours calendaires dans lequel **95%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **17,7 jours** Création de ligne **32,8 jours**	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **96,1%** Création de ligne **76,6%**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable** Création de ligne **9,42 jours**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès (***Nouvel indicateur***)		**4,93%**	Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielles n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre. Enfin la jeunesse de certains opérateurs impacte leur résultat compte tenu du fait que le taux de panne est plus important pour les nouveaux clients et que le taux de ces nouveaux clients est plus important pour un opérateur récent.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**12,2%**	

Indicateurs de qualité de service fixe **30/03/2012**

Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**12,1 Jours**	Attention, pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**84,0%**	Les biais identifiés pour l'indicateur N°6 s'appliquent également à cet indicateur, de plus suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mn:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00).
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**49 sec**		Attention, conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le Serveur Vocal Interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller. Pour autant ce taux sera très variable suivant l'organisation du SVI.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**94,9%**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.00%**		Attention, suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**89.7%**		Attention la définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Octobre à Décembre 2010	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Réseau Téléphonique Commuté (RTC)**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0,10%**	**0,00%**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0,30%**	**0,30%**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1,1 secondes**	**1,0 secondes**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1,1 secondes**	**1,0 secondes**	
Qualité de la parole	Note MOS (Mean Opinion Square) de la qualité de la connexion de la parole	**4,3**	**4,3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

1er trimestre 2011

Janvier 2011 à Mars 2011

VIII. Tableau d'indicateurs de la période : T1 2011 de Janvier à Mars 2011

Indicateurs liés à l'accès Janvier à Mars 2011	Présentation synthétique de l'indicateur	Tous types d'accès	ADSL	Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel **50%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **7,8 jours** Création de ligne **9,8 jours**	La date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Temps en jours calendaires dans lequel **95%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **15,7 jours** Création de ligne **25,3 jours**	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **97,8 %** Création de ligne **90,0 %**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable** Création de ligne **Non applicable**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès		**4,27 %**	Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielle n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**12,29 %**	

Indicateurs de qualité de service fixe **30/03/2012**

Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**9,74 Jours**	Pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus, le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance. Enfin, suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mm:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**85,65 %**	
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**1 mn 06 sec**		Conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le serveur vocal interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**93,71 %**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.0041 %**		Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**90,18 %**		La définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Période avril 2010 à mars 2011	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Réseau Téléphonique Commuté (RTC)**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0,10%**	**0,10%**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0,20%**	**0,30%**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1,1 secondes**	**1,1 secondes**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1,1 secondes**	**1,1 secondes**	
Qualité de la parole	Note MOS (Mean Opinion Square) de la qualité de la connexion de la parole	**4,3**	**4,3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

2eme trimestre 2011

Avril 2011 à Juin 2011

IX. Tableau d'indicateurs de la période : T2 2011 de Avril 2011 à Juin 2011

Indicateurs liés à l'accès Avril à Juin 2011	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel **50%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **7,7 jours**	La date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
			Création de ligne **9,8 jours**	
	Temps en jours calendaires dans lequel **95%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **15,6 jours**	
			Création de ligne **26,4 jours**	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **97,9 %**	
			Création de ligne **88,0 %**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable**	
			Création de ligne **Non applicable**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès		**4,22 %**	Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielle n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**12,89 %**	

Indicateurs de qualité de service fixe **30/03/2012**

Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**10,66 Jours**	Pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus, le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance. Enfin, suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mm:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**84,65 %**	
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**2 mn 11 sec**		Conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le serveur vocal interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**88,20 %**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.0081 %**		Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**90,53 %**		La définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Période juillet 2010 à juin 2011	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Réseau Téléphonique Commuté (RTC)**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0,1%**	**0,0%**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0,3%**	**0,2%**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1,1 secondes**	**1,0 secondes**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1,2 secondes**	**1,1 secondes**	
Qualité de la parole	Note MOS (Mean Opinion Square) de la qualité de la connexion de la parole	**4,3**	**4,3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs de qualité de service fixe relatifs à la décision ARCEP N°2008-1362

Publication officielle

3eme trimestre 2011

Juillet 2011 à Septembre 2011

X. Tableau d'indicateurs de la période : T3 2011 de Juillet 2011 à Septembre 2011

Indicateurs liés à l'accès Juillet à Septembre 2011	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Tous types d'accès**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Délai de fourniture du raccordement initial	Temps en jours calendaires dans lequel **50%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **8 jours** Création de ligne **12 jours**	La date retenue comme date de demande client va varier suivant les opérateurs, certains prenant pour date de référence la date à laquelle la demande est formulée par le client, d'autres la date à laquelle le contrat est signé. Par ailleurs, en fonction des canaux de vente et du fait de la réglementation associée, les mesures de délais peuvent être différentes ; notamment, dans le cas de vente à distance ou de démarchage à domicile, le délai peut inclure le délai de rétractation de 7 jours.
	Temps en jours calendaires dans lequel **95%** des demandes d'accès sont livrées		Ligne existante **17,5 jours** Création de ligne **32,6 jours**	
	Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires		Ligne existante **96,3 %** Création de ligne **80,4 %**	
	Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours		Ligne existante **Non applicable** Création de ligne **Non applicable**	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation : au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès		**4,15 %**	Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation des pannes totales et des pannes partielle n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
	Taux de pannes par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès		**13,08 %**	

Indicateurs de qualité de service fixe **30/03/2012**

Délai de réparation d'une défaillance	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées		**9,54 Jours**	Pour certains opérateurs ce calcul prend en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction (par choix ou parce que l'outil d'enregistrement des appels ne le permet pas) entre les appels liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. De plus, le compteur de durée de traitement de la panne à parfois pu être suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement varie d'un opérateur à un autre, dépendamment du choix pris entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance. Enfin, suivant les outils dont disposent les opérateurs le calcul des 48h s'effectue en hh:mm:ss alors que pour d'autres ce calcul se base sur des données en jours entiers (de fait un cas peut être considéré comme inférieur à 2 jours alors qu'il aura été ouvert durant 52h00.
	Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures		**85,75 %**	
Temps de réponse par les services clients	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minutes et secondes)	**2 mn 36 sec**		Conformément au référentiel, ce taux ne prend pas en compte le pourcentage d'appels dissuadés ou perdus dans le serveur vocal interactif avant le choix de mise en relation avec un conseiller.
	Taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif	**86,39 %**		
Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	**0.0148 %**		Suivant le degré de finesse des typologies dont disposent les opérateurs, la dissociation entre régularisations et gestes commerciaux sur factures n'a pas toujours été possible, de ce fait le périmètre de base de calcul varie d'un opérateur à l'autre.
Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	Pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel	**90,22 %**		La définition de la notion de réclamation varie énormément entre les opérateurs. Cette notion est définie par la politique de groupe de chacun et ne peut être comparée. De plus la classification plus ou moins détaillée des appels ne permet pas toujours de vérifier si le client n'a pas déjà appelé pour un motif similaire.
Offres commerciales correspondantes		**Neufbox de SFR SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	

Indicateurs liés aux appels téléphoniques Période Octobre 2010 à Septembre 2011	**Présentation synthétique de l'indicateur**	**Réseau Téléphonique Commuté (RTC)**	**ADSL**	**Commentaires de l'auditeur sur la comparabilité**
Taux de défaillances des appels	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels nationaux	**0,1 %**	**0 %**	
	Pourcentage d'appels défaillants pour les appels internationaux	**0,3 %**	**0,2 %**	
Durée d'établissement de la communication	Temps moyen pour les appels nationaux (en seconde)	**1,1 secondes**	**1,0 seconde**	
	Temps moyen pour les appels internationaux (en seconde)	**1,2 secondes**	**1,0 seconde**	
Qualité de la parole	Note MOS (Mean Opinion Square) de la qualité de la connexion de la parole	**4,3**	**4,3**	Un écart de moins de 0.2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine
Offres commerciales correspondantes		**SFR Ligne Fixe**	**Neufbox de SFR**	