



Indicateurs de qualité de service fixe liés au service téléphonique fixe

(Décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013)

La décision ARCEP n° 2013-0004 impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés résidentiels sur une configuration d'accès donnée (réseau téléphonique commuté, xDSL, fibre optique terminaison coaxiale, fibre optique jusqu'à l'abonné...) de faire réaliser des mesures de qualité du service téléphonique par un prestataire externe, indépendant de chacun des opérateurs, et d'en publier les résultats chaque semestre sur son site internet.

Indicateurs liés aux appels téléphoniques du 1er Janvier au 30 Juin 2015

Indicateur	Présentation synthétique de l'indicateur	FTTx (Fibre optique avec terminaison coaxiale)	Commentaires
Taux de défaillance des appels	Taux de réussite des appels nationaux	100,0%	
	Taux de réussite des appels internationaux	99,5%	
Durée d'établissement de la communication	Durée d'établissement d'une communication nationale	1,5s	
	Durée d'établissement d'une communication internationale	5,8s	
Qualité de la parole	Qualité de la parole d'une communication nationale (note de 1 à 5)	4,4	Un écart de moins de 0,2 entre deux notes MOS n'est pas perceptible par l'oreille humaine

- **Compte rendu de certification**