



## Indicateurs de qualité de service fixe.

(pour la période d'avril 2014 à juin 2014)

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 des systèmes d'informations 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 de 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.

Indicateur pour la période avril à juin 2014		Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur	ADSL	Commentaire de l'auditeur sur la comparabilité
Indicateurs liés à l'accès	Délai de fourniture du raccordement initial	Temps (en jours calendaires) dans lequel 50% des demandes d'accès au service sont livrées	Non applicable	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 au service sont livrées	Non applicable	
		Pourcentage de demandes livrées en moins de 20 jours calendaires (1)	Non applicable	
		Si le pourcentage ci-dessus est inférieur à 80%, nombre moyen de jours de retard par rapport à ces 20 jours (1)	Non applicable	
	Taux de panne signalée par ligne d'accès	Taux de panne par ligne d'accès au-delà de 30 jours après la mise en service de l'accès	0,17%	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.
		Taux de panne par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès	Non applicable	
	Délai de réparation d'une défaillance	Temps en heure (et en jour) dans lequel 95% des défaillances sont réparées	11,0 j	Certains opérateurs prennent en compte tous les appels entrants car ils ne font pas de distinction entre ceux liés à une question pratique et ceux réellement liés à une défaillance technique. Le compteur de durée est parfois suspendu dans l'attente d'un rappel client. Le mode de calcul de la durée de traitement est soit en jour entiers soit en hh:mm:ss et varie suivant le choix fait entre date de fermeture ou date de résolution de la défaillance.
		Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	89,2%	
	Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	Valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain (en minute et en seconde)	2mn 49s	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	75,98%	
Plaintes concernant l'exactitude de facturation	Taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au nombre de factures émises (en %)	0,013%	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 génèrent pas un second appel	94,8%	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.	

Dans le cadre du déploiement du dispositif nécessaire à la mise en œuvre de la décision n° 2013-0004 de l'Arcep 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 opérateurs ont dû interrompre la mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques prévus dans la décision n° 2008-1362 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs.

Les prochaines mesures seront publiées à l'occasion de la première publication des indicateurs prévus à la décision n° 2013-0004 précitée, à la fin du premier semestre 2014.

Référentiel de mesure des indicateurs [Cliquez ici](#)

Compte-rendu de certification de l'auditeur [Cliquez ici](#)

Le service client DartyBox est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au 3234

(0,12€ TTC/min depuis une ligne fixe ou au tarif local en composant le 098 098 32 34, temps d'attente gratuit depuis une ligne DartyBox)

Pour consulter les indicateurs du trimestre précédents [Cliquez ici](#)