

## Publication des indicateurs de qualité du service client

(Décision n°2017-0126 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 31 janvier 2017 modifiant la décision n°2013-0004 modifiée relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes)

2nd semestre 2018



<b>I.</b>	<b>Présentation du projet.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Indicateurs de qualité du service client (décision ARCEP n°17-0126 du 31 janvier 2017) .....</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>Annexes .....</b>	<b>5</b>
	<b>III.1. Référentiel de mesures des indicateurs .....</b>	<b>5</b>
	<b>III.2. Compte-rendu de certification pour les indicateurs liés à l'accès.....</b>	<b>6</b>

## I. Présentation du projet

La décision ARCEP n°2013-0004 du 29 janvier 2013, modifiée, impose à chaque opérateur fixe ayant plus de 100 000 abonnés résidentiels sur une configuration d'accès donnée (réseau téléphonique commuté, xDSL, fibre optique à terminaison coaxiale, fibre optique jusqu'à l'abonné, ...) de procéder à la mesure des indicateurs de qualité de service, de les faire certifier par un auditeur externe, indépendant de chacun des opérateurs, et d'en publier les résultats chaque semestre sur son site internet.

II. Indicateurs de qualité du service client (décision ARCEP n°17-0126 du 31 janvier 2017)

Indicateurs			Résultats par configuration d'accès		
			xDSL	Fibre avec terminaison coaxiale	Fibre optique jusqu'à l'abonné
A1	Délai de mise en service de l'accès sans rendez-vous client	50ème centile	7 jours	2 jours	NA
		95ème centile	17 jours	12 jours	NA
A2	Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50ème centile	15 jours	8 jours	8 jours
		95ème centile	54 jours	29 jours	34 jours
Proportion de mises en service avec rendez-vous client			11.7 %	61.4%	100 %
A3	Taux de pannes signalées au cours du 1er mois suivant la mise en service		10.4 %	4.3 %	3.1 %
A4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2ème mois suivant la mise en service		0.7 %	0.5 %	1.2 %
A5	Délai de réparation d'une panne signalée	50ème centile	10 jours	10 jours	7 jours
		95ème centile	50 jours	40 jours	38 jours

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

### III. Annexes

#### III.1. Référentiel de mesures des indicateurs

Le détail de chaque indicateur figure au 2 de l'annexe de la [Décision n°2017-0126 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 31 janvier 2017 modifiant la décision no 2013-0004 modifiée relative à la mesure et à la publication d'indicateurs de la qualité des services fixes.](#)

## III.2. Attestations de conformité

**ATTESTATION DE CONFORMITE**

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans la [Décision n°2017-0126 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 31 Janvier 2017](#), abrogeant la décision n°2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs et modifiant les décisions n°2013-0004 du 29 Janvier 2013 et n°2015-0833 du 7 Juillet 2015 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 31 Janvier 2019 et 7 Février 2019 atteste que :

Le calcul des indicateurs N°1, 2, 3, 4 et 5 pour l'opérateur SFR [xDSL] est conforme

Aux publications qui seront réalisées par l'opérateur.

Les taux validés sont les suivants :

Indicateur 1 – 50<sup>ème</sup> centile : 7 jours

Indicateur 1 – 95<sup>ème</sup> centile : 17 jours

Indicateur 2 – 50<sup>ème</sup> centile : 15 jours

Indicateur 2 – 95<sup>ème</sup> centile : 54 jours

Indicateur 3 : 10,4 %

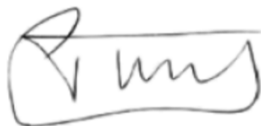
Indicateur 4 : 0,7 %

Indicateur 5 – 50<sup>ème</sup> centile : 10 jours

Indicateur 5 – 95<sup>ème</sup> centile : 50 jours

Fait à Arcueil, le 18/03/19  
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 18/09/2019





## ATTESTATION DE CONFORMITE

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans la [Décision n°2017-0126 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 31 Janvier 2017](#), abrogeant la décision n° 2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs et modifiant les décisions n°2013-0004 du 29 Janvier 2013 et n°2015-0833 du 7 Juillet 2015 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 31 Janvier 2019 et 7 Février 2019 atteste que :

Le calcul des indicateurs N°1, 2, 3, 4 et 5 pour l'opérateur SFR [FTTB] est conforme

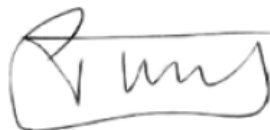
Aux publications qui seront réalisées par l'opérateur.

Les taux validés sont les suivants :

Indicateur 1 – 50<sup>ème</sup> centile : 2 jours  
Indicateur 1 – 95<sup>ème</sup> centile : 12 jours  
Indicateur 2 – 50<sup>ème</sup> centile : 8 jours  
Indicateur 2 – 95<sup>ème</sup> centile : 29 jours  
Indicateur 3 : 4,3 %  
Indicateur 4 : 0,5 %  
Indicateur 5 – 50<sup>ème</sup> centile : 10 jours  
Indicateur 5 – 95<sup>ème</sup> centile : 40 jours

Fait à Arcueil, le 18/03/19  
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 18/09/2019





## ATTESTATION DE CONFORMITE

SGS-ICS, organisme tiers, après avoir procédé à un audit des indicateurs ARCEP, définis dans la [Décision n°2017-0126 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 31 Janvier 2017](#), abrogeant la décision n°2008-1362 du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs et modifiant les décisions n°2013-0004 du 29 Janvier 2013 et n°2015-0833 du 7 Juillet 2015 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 31 Janvier 2019 et 7 Février 2019 atteste que :

Le calcul des indicateurs N°1, 2, 3, 4 et 5 pour l'opérateur SFR [FTTH] est conforme

Aux publications qui seront réalisées par l'opérateur.

Les taux validés sont les suivants :

Indicateur 1 – 50<sup>ème</sup> centile : *Non publié*

Indicateur 1 – 95<sup>ème</sup> centile : *Non publié*

Indicateur 2 – 50<sup>ème</sup> centile : 8 jours

Indicateur 2 – 95<sup>ème</sup> centile : 34 jours

Indicateur 3 : 3,1 %

Indicateur 4 : 1,2 %

Indicateur 5 – 50<sup>ème</sup> centile : 7 jours

Indicateur 5 – 95<sup>ème</sup> centile : 38 jours

Fait à Arcueil, le 18/03/19  
Pour SGS-ICS

Valable jusqu'au 18/09/2019