

Publication des indicateurs de qualité de service fixe liés au service téléphonique fixe en application de la décision n° 2013-0004 du 29 janvier 2013

2<sup>e</sup> semestre 2015





<i>I. Présentation du projet .....</i>	<i>3</i>
<i>II. Indicateurs de qualité de service fixe liés au service téléphonique (Décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013).....</i>	<i>4</i>
<i>III. Attestation de conformité .....</i>	<i>5</i>



## I. Présentation du projet

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.



II. Indicateurs de qualité de service fixe liés au service téléphonique (Décision ARCEP n° 2013-0004 du 29 janvier 2013)

	Indicateur	Valeur ADSL	Valeur FTTH	Valeur RTC	Commentaires de l'opérateur
ST1	Taux de réussite des appels nationaux	100 %	100 %	100 %	
ST2	Taux de réussite des appels internationaux	99.8 %	99.9 %	99.9 %	
ST3	Durée d'établissement d'une communication nationale	1.4 s	1.5 s	1.5 s	
ST4	Durée d'établissement d'une communication internationale	6.0 s	6.0 s	3.8 s	
ST5	Qualité de la parole d'une communication nationale (note de 1 à 5)	4.4	4.4	4.3	

III. Attestation de conformité



**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, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 327 139 309.

Réalisation des mesures :

Ip-label a effectué les mesures conformément au cahier des charges du contrat la liant à la Fédération Française des Télécommunications et visant à assurer le respect des obligations des opérateurs issues de la décision de l'ARCEP n° 2013-0004 en date du 29 janvier 2013. Ip-label dispose des équipements qui lui sont fournis par les opérateurs et dont les réglages, conformément au référentiel commun, doivent correspondre aux réglages standards dont bénéficient les utilisateurs des services, sans modification particulière à leur installation neuve, qu'il s'agisse de réglages sur l'équipement lui-même ou de réglages via une interface d'administration à distance.

Date de réalisation des tests :

Mesures effectuées entre le 01/07/2015 et le 31/12/2015 pour les offres de service ADSL, RTC et FTTH.

Indicateurs validés :

SFR - ADSL
Taux de réussite des appels nationaux : 100.0 % Taux de réussite des appels internationaux : 99.8 % Durée d'établissement de la communication sur les appels nationaux : 1.4 s Durée d'établissement de la communication sur les appels internationaux : 6.0 s Qualité de parole : 4.4
SFR - RTC
Taux de réussite des appels nationaux : 100.0 % Taux de réussite des appels internationaux : 99.9 % Durée d'établissement de la communication sur les appels nationaux : 1.5 s Durée d'établissement de la communication sur les appels internationaux : 3.8 s Qualité de parole : 4.3
SFR - FTTH
Taux de réussite des appels nationaux : 100.0 % Taux de réussite des appels internationaux : 99.9 % Durée d'établissement de la communication sur les appels nationaux : 1.5 s Durée d'établissement de la communication sur les appels internationaux : 6.0 s Qualité de parole : 4.4

Fait à la Garenne Colombes le 29/03/2016



Eric Varszegi,  
Président du groupe ip-label