

**Décision n° 2008-1362**  
**de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes**  
**en date du 4 décembre 2008**  
**relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service fixe**  
**par les opérateurs**

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes ;

Vu la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ;

Vu le guide ETSI 202 057 « Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ) - User related QoS parameter definitions and measurements » ;

Vu le code des postes et des communications électroniques (ci-après « CPCE »), et notamment ses articles L. 33-1, L. 36-6, L. 36-7 et D. 98-4, D. 99-5 ;

Vu la consultation publique sur la qualité des services téléphoniques fixes lancée en décembre 2007 et clôturée le 29 février 2008 ;

Vu les réponses à cette consultation publique ;

Vu le document de synthèse des réponses à la consultation publique susvisée, publié le 23 octobre 2008 ;

La Commission Consultative des Réseaux et Services de Communications Electroniques ayant été consultée le 17 novembre 2008 ;

**Pour les motifs suivants :**

**I. Sur le cadre juridique**

La présente décision s'inscrit dans le cadre relatif à la qualité de service défini au niveau européen et national. La directive « service universel » susvisée prévoit, dans son article 22, les dispositions suivantes en matière de qualité de service applicable à toute entreprise offrant des services de communications électroniques :

*« Les Etats membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure, après avoir pris en compte l'opinion des parties intéressées, d'exiger des entreprises offrant des services de communications électroniques accessibles au public la publication d'informations comparables, adéquates et actualisées sur la qualité de leurs services à*

*l'attention des utilisateurs finals. Ces informations sont fournies également, sur demande, à l'autorité réglementaire nationale avant leur publication.*

*Les autorités réglementaires peuvent préciser, entre autres les indicateurs relatifs à la qualité du service à mesurer, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations, afin de garantir que les utilisateurs finals auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter. »*

Ces dispositions ont été transposées au niveau français par l'article D.98-4 du CPCE susvisé. Celui-ci prévoit que :

*« II. – Disponibilité et qualité du réseau et des services*

*L'opérateur met en œuvre les équipements et les procédures nécessaires, afin que les objectifs de qualité de service demeurent au niveau prévu par les normes en vigueur en particulier au sein de l'UIT et de l'ETSI, notamment pour ce qui concerne les taux de disponibilité et les taux d'erreur de bout en bout. [...]*

*L'opérateur mesure la valeur des indicateurs de qualité de service définis par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les conditions prévues à l'article L. 36-6. Les modalités de mise à disposition du public du résultat de ces mesures sont fixées par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes dans les mêmes conditions. »*

La présente décision de l'Autorité relative à la publication des mesures d'indicateurs de qualité de service par les opérateurs est prise en application de l'article L. 36-6 du CPCE susvisé. Elle est publiée au *Journal officiel* de la République française après homologation par arrêté du ministre chargé des communications électroniques.

Pour établir la liste d'indicateurs, l'Autorité s'est appuyée sur ceux mesurés par l'opérateur en charge de la fourniture des composantes du service universel et sur les définitions et les méthodes proposées dans le guide ETSI susvisé. Elle s'est également appuyée sur le travail produit lors des réunions du comité des Fournisseurs d'Accès à Internet (FAI) qui se sont tenues sur le sujet des indicateurs de la qualité de service pour les offres de détail haut débit en 2007 et en 2008.

L'Autorité a soumis au secteur un projet de liste d'indicateurs et de modalités de publication pour consultation publique en début d'année 2007. Les contributions qu'elle a reçues ont fait l'objet d'une synthèse qui a permis de consolider le présent document.

## **II. Les principes**

La publication par les opérateurs de la mesure d'indicateurs de qualité de service vise à permettre aux utilisateurs finals de disposer d'informations simples, individuelles, comparables, actualisées et qui traduisent la perception de l'utilisateur sur la qualité du service fourni par les opérateurs de services de communications électroniques.

Pour l'établissement de ces indicateurs l'Autorité s'est attachée à appliquer les principes définis dans la directive « service universel » et ceux définis dans le CPCE sur les questions de qualité de service.

#### ***A. Des données comparables***

Le principe de comparabilité des mesures d'indicateurs de qualité de service est prévu par la directive « service universel » susvisée. Ce principe a été largement soutenu par les contributions à la consultation publique que l'Autorité a lancée sur le sujet.

La mesure des indicateurs faite dans ce cadre n'a pas vocation à remplacer ou borner la mesure de la qualité de service que les opérateurs ont déjà mis en place pour suivre le bon fonctionnement de leur service. Ainsi, il ne sera pas fixé de seuil ou de valeur à atteindre pour ces indicateurs. L'objectif de cette mesure de la qualité de service est de donner des éléments de comparaison des performances des services des opérateurs.

#### ***B. Des données sincères et objectives***

L'objectivité et la sincérité des mesures de la qualité de service qui seront publiées par les opérateurs doivent être garanties. Pour cela, l'Autorité a privilégié la mise en œuvre d'indicateurs et de méthodes de mesures normalisées qui sont issues de documents d'organismes de normalisation dont le guide ETSI susvisé.

En outre, les systèmes de mesure devront être documentés et une certification du système de mesure devra être mise en œuvre, afin d'assurer que les données qui sont produites sont sincères et objectives. Ce dispositif de certification du système de mesure des opérateurs est décrit en partie « IV – Les indicateurs ». Il permettra d'assurer que l'opérateur dispose et applique un système de mesure conforme aux dispositions de la présente décision.

#### ***C. Un coût de mesures proportionné à l'objectif poursuivi***

Les documents de l'ETSI dont sont issus les définitions des indicateurs proposent pour chaque indicateur plusieurs présentations de mesures. Conformément à ce que l'Autorité a présenté dans la consultation publique et au souhait des opérateurs énoncés dans leurs contributions à la consultation publique, l'Autorité a restreint le nombre de présentations qu'elle retenait afin de limiter l'impact de ces mesures de qualité de service et permettre une meilleure lisibilité pour le consommateur.

L'Autorité a souhaité dans l'élaboration de cette décision que le dispositif soit raisonnable et proportionné aux objectifs poursuivis, comme précisé dans l'article L32-1 du CPCE. Elle a ainsi introduit un seuil en nombre d'abonnés afin que le dispositif ne s'applique de manière impérative qu'aux opérateurs ayant un nombre significatif d'abonnés.

#### ***D. Action de l'ARCEP en matière de qualité de service***

Le présent dispositif s'inscrit dans l'action plus générale de l'Autorité en matière de mesure de la qualité de service et d'information des consommateurs. Des indicateurs de qualité sont ainsi par ailleurs mesurés sur les services fournis par les opérateurs de téléphonie mobile, mais également par l'opérateur chargé de fournir le service universel. D'autre part, des

groupes de travail au sein de l’Autorité travaillent également à l’amélioration de la qualité des processus des offres de gros et permettent d’améliorer la qualité des offres de détail.

On notera que les opérateurs mesurent et peuvent publier d’autres indicateurs de qualité de service sans se borner à la liste définie par l’Autorité dans la présente décision.

### **III. Le périmètre de la mesure**

#### ***A. Les opérateurs concernés***

Le dispositif envisagé est destiné à s’appliquer à tout fournisseur de service fixe de communications électroniques au public. Un tel fournisseur de service est un « opérateur » au sens de l’article L.32 (15°) du CPCE. Dans le présent document, le terme « opérateur » sera employé pour désigner le fournisseur de service, que ce service soit offert par ce fournisseur *via* son propre réseau fixe ou *via* le réseau fixe d’un autre opérateur et quels que le soit la technologie ou le réseau de boucle locale supportant ce service.

Dans la consultation publique, l’Autorité proposait que ces dispositions s’appliquent aux seuls opérateurs fournissant le service téléphonique. Dans leurs réponses à la consultation publique, les principaux intéressés ont indiqué les difficultés qu’ils auraient, pour certains indicateurs, à isoler les occurrences pour le seul service téléphonique (défaillances, appel au service technique...). Il a donc été décidé d’élargir le périmètre à tous les services fixes de communications électroniques, et les opérateurs fournissant ces services.

#### ***B. Les configurations d’accès***

Certains opérateurs proposent des services sur des configurations d’accès différentes (par exemple : le service téléphonique sur un accès RTC en présélection et un service téléphone-internet-télévision sur un accès large bande). Or, c’est précisément la diversité accrue des configurations d’accès aux services de communications électroniques qui rend nécessaire le suivi de la qualité de ce service.

Pour les opérateurs proposant des offres différentes sur un même type de configuration d’accès, il serait excessif de leur faire mesurer la qualité pour chaque offre. Cependant, les performances de qualité de service diffèrent selon la configuration d’accès au réseau. C’est pourquoi les mesures doivent être effectuées et publiées séparément pour chaque configuration d’accès, et non globalement pour l’ensemble des configurations d’accès.

Sont ainsi notamment inclus les services offerts *via* un accès traditionnel au réseau téléphonique commuté (RTC) ou *via* à un accès à un réseau large bande ou de type IP (voix sur IP). Les configurations d’accès suivantes devront au moins être distinguées :

- accès au réseau téléphonique commuté également fourni par l’opérateur ;
- accès à un réseau à large bande également fourni par l’opérateur ;
- un accès à un ou plusieurs réseaux non fournis par l’opérateur.

Cette liste n’est bien entendu pas exhaustive, par exemple, lorsqu’un opérateur fournit des services de communications électroniques sur deux réseaux large bande différents (DSL, fibre optique), il est attendu qu’il distingue les mesures pour les deux réseaux.

### ***C. Une application proportionnée aux opérateurs***

Les indicateurs se partagent en deux catégories : les indicateurs liés à l'accès qui s'appliquent aux opérateurs fournissant un service de communications électroniques et les indicateurs liés aux appels téléphoniques, qui s'appliquent aux seuls opérateurs fournissant le service téléphonique.

Afin de ne pas engendrer de coûts disproportionnés à l'objectif poursuivi, l'obligation de mesure ou de publication des résultats de la mesure de certains indicateurs n'a pas vocation à s'appliquer à tous les opérateurs. Ainsi, la mesure des indicateurs liés aux appels téléphoniques, qui nécessite la mise en œuvre d'une campagne de test, n'est obligatoire que pour les opérateurs ayant au moins 100.000 abonnés, les autres opérateurs ayant naturellement la possibilité de rejoindre le dispositif dans les mêmes conditions sur la base du volontariat.

Pour mémoire, deux pays européens ont également établi des seuils afin d'exempter certains opérateurs de la mesure des indicateurs de la qualité de service ; il s'agit de l'Angleterre et de l'Espagne. Au Royaume-Uni, le régulateur dispense de mesures les opérateurs qui génèrent moins de 4 millions de livres de revenus et 100 millions de minutes par trimestre. En Espagne, l'obligation de mesure des indicateurs sur les services de téléphonie fixe, mobile et d'accès à Internet porte sur les opérateurs réalisant un chiffre d'affaires annuel dépassant un seuil de 20 millions d'euros.

### ***D. Les offres résidentielles***

L'objectif de ce dispositif est de refléter la qualité des services de communications électroniques du point de vue des utilisateurs et du grand public ; c'est pourquoi le présent dispositif s'applique aux offres résidentielles.

## **IV. Les indicateurs**

La démarche a pour objet de faire mesurer par les opérateurs des indicateurs de la qualité des services fixes qui traduisent le fonctionnement et l'interruption du service ainsi que les problèmes de livraison de l'accès aux services fixes. Ainsi par exemple, l'accompagnement du client dans la résolution de ses problèmes et la qualité de réponse du support technique de son opérateur sont également des éléments importants de satisfaction du client. Les indicateurs retenus permettent d'avoir une information précise qui traduit l'attente des clients des services de communications électroniques.

Les résultats publiés devront être facilement exploitables et compréhensibles par le client.

### ***A. Des indicateurs normalisés***

Le guide de l'ETSI susvisé définit des indicateurs et des méthodes normalisés, applicables et comparables d'un service à l'autre par l'ensemble des opérateurs.

Il s'agit du guide ETSI EG 202 057<sup>1</sup>. Il est composé de quatre documents : Part 1: "General", Part 2: "Voice telephony, Group 3 fax, modem data services and SMS", Part 3: "QoS

---

<sup>1</sup> ETSI Guide 202 057 « Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ) - User related QoS parameter definitions and measurements »

parameters specific to Public Land Mobile Networks (PLMN)", Part 4: "Internet access". Ce guide est une mise à jour du guide ETSI 201 769<sup>2</sup>. Il précise la définition et les mesures des indicateurs de la qualité de service vue par un utilisateur. Le premier document présente des indicateurs génériques de cette qualité de service. Le second précise des indicateurs pour des services de téléphonie et pour certains services de données. Ces deux guides font référence à des recommandations de l'UIT.

### ***B. Une liste établie en concertation avec le secteur***

Une liste d'indicateurs a été proposée au secteur dans la consultation publique susvisée. Au regard des contributions reçues, du travail effectué au sein du comité des FAI ainsi que des échanges avec les acteurs du secteur, l'Autorité a établi la liste suivante d'indicateurs. Les présentations synthétiques se trouvent en annexe 1 et 2 de la présente décision.

<b>Indicateurs liés à l'accès</b>	Délai de fourniture du raccordement initial
	Taux de panne signalée par ligne d'accès
	Délai de réparation d'une défaillance
	Temps de réponse par les services clients de l'opérateur
	Plaintes concernant l'exactitude de la facturation
	Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel
<b>Indicateurs liés aux appels téléphoniques</b>	Taux de défaillance des appels
	Durée d'établissement de la communication
	Qualité de la parole

Les indicateurs « délai de fourniture du raccordement initial », « temps de réponse par les services client de l'opérateur », « taux de résolution des réclamations par le service client en un appel », « taux de panne signalée par ligne d'accès » et les précisions de mesures associées ont été largement discutés dans le groupe de travail du comité des FAI.

En ce qui concerne l'indicateur « temps de réponse par les services client de l'opérateur », on entend par « service client » le service technique, mais il sera cependant possible de fournir la mesure pour l'ensemble des services client (incluant le service administratif et commercial), si l'opérateur ne sait pas distinguer cette mesure. Dans ce cas, l'opérateur devra indiquer cela très clairement.

L'indicateur « taux de résolution des réclamations par le service client en un appel » permet d'évaluer le taux de réclamations qui sont résolues dès le premier appel au service client. Cet indicateur traduit le fait que la réponse apportée par le service client résout le problème dès le premier appel, sans que le client n'ait à rappeler. Une discussion avec les acteurs a permis d'identifier que cette nouvelle définition de l'indicateur traduit mieux la préoccupation du consommateur alors que l'indicateur précédent traduisait en réalité la rapidité de traitement de la question posée en ligne par le service client.

### ***C. Deux périmètres de données pour deux catégories d'indicateurs***

Les contributions à la consultation publique ont permis de conclure que pour que les mesures soient comparables, le périmètre de données sur lequel la mesure des indicateurs est effectuée, doit être fixé. Les sources de données possibles sont, soit celles dont l'opérateur dispose qui

<sup>2</sup> ETSI Guide 201 769 « Speech Processing, Transmission & Quality Aspects (STQ) - QoS parameter definitions and measurements - Parameters for voice telephony service required under the ONP Voice Telephony Directive 98/10/EC »

sont issues de son système d'information ou du trafic réel, soit des mesures externes par échantillon.

Les opérateurs ont indiqué dans leurs contributions à la consultation publique que les indicateurs liés à l'accès devaient être mesurés sur les données dont dispose l'opérateur et que les indicateurs liés aux appels téléphoniques devaient s'appuyer sur des mesures externes par échantillon en utilisant des appels de test. Ces éléments sont repris dans la présente décision.

#### ***D. Services directs, services indirects***

Certains indicateurs ne s'appliquent qu'à des services qui sont fournis directement. Les notions de service direct et indirect sont précisées dans les documents de l'ETSI. Un « service direct » est un service fourni par un opérateur qui fournit également l'accès au réseau (éventuellement via un dégroupage de la ligne de l'abonné). Un « service indirect » est un service fourni par un opérateur qui ne fournit pas l'accès au réseau (par exemple : cas d'un service offert via la sélection du transporteur).

#### ***E. Audit des mesures***

Comme proposé dans la consultation publique, afin d'assurer que les données sont sincères et objectives, il est prévu que les opérateurs fournissent d'une part une documentation détaillée du système de mesure mis en œuvre rendant compte de façon suffisamment précise de sa conformité aux méthodes de mesure prévues dans la présente décision et d'autre part un compte rendu de certification, établi par une entité indépendante de l'opérateur, concernant l'objectivité et la sincérité des mesures, ainsi que leur conformité aux modalités de la présente décision. Afin de mettre en œuvre un dispositif proportionné, seuls les opérateurs ayant plus de 100.000 abonnés ont l'obligation de fournir ce compte rendu de certification.

L'Autorité prend acte et se félicite du souhait de la Fédération Française des Télécoms que cette certification soit effectuée par une entité commune, désignée par les opérateurs visés au A et C du III des présents motifs.

On notera que selon le périmètre des données sur lequel les mesures sont effectuées, le compte rendu de certification aura une forme et un cadre différent. Pour les indicateurs mesurés sur les données disponibles auprès de l'opérateur, les indicateurs liés à l'accès, cette certification devra être effectuée par une société de type cabinet de certification ou d'audit. Pour les indicateurs mesurés par une société extérieure, les indicateurs liés aux appels téléphoniques, le fait que les mesures soient effectuées par une société tierce tiendra lieu de compte rendu de certification.

### **V. La publication**

#### ***A. Publication par configuration d'accès***

L'Autorité avait proposé dans la consultation publique que l'opérateur ait l'obligation de publier le résultat de la mesure des indicateurs de qualité de service séparément pour chaque configuration d'accès identifiée. Ce principe a été validé par le secteur : ainsi, un opérateur offrant des services via plusieurs catégories d'accès doit publier séparément les mesures pour

chacune, à l'instar d'un opérateur offrant un service téléphonique sur le RTC par présélection et un service triple-play sur un réseau large bande.

Afin de faciliter la lecture par le consommateur, les opérateurs devront préciser par catégorie d'accès les offres commerciales qui se rapportent à ce type d'accès.

### ***B. Les opérateurs qui publient les résultats de la mesure***

Afin que le dispositif soit proportionné aux objectifs poursuivis, il semble opportun de ne pas imposer la publication des résultats aux opérateurs ayant moins d'abonnés : ainsi, seuls les opérateurs ayant plus de 100.000 abonnés sur la configuration considérée mettront à disposition du public les résultats de la mesure sur une page dédiée de leur site Internet, facilement repérable et dont l'URL est fixe. Les autres opérateurs tiendront à disposition de tout tiers qui en fait la demande la présentation synthétique des mesures ainsi que la description du système de mesure.

### ***C. Périodicité de publication et calendrier***

Les indicateurs liés à l'accès doivent être publiés tous les trimestres. La mise à disposition du public doit intervenir au plus tard un mois après la fin de la période d'observation. Les périodes d'observation trimestrielles sont définies comme suit : Période A : du 1<sup>er</sup> mars au 31 mai, Période B : du 1<sup>er</sup> juin au 31 août, Période C : du 1<sup>er</sup> septembre au 31 novembre, Période D : du 1<sup>er</sup> décembre au 28 février.

La première publication trimestrielle des indicateurs liés à l'accès aura lieu le 30 juin 2010.

Les indicateurs liés aux appels téléphoniques doivent être publiés annuellement. La mise à disposition du public doit intervenir au plus tard avant le 30 juin de l'année suivante. La période d'observation annuelle court du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. La première publication annuelle interviendra au plus tard le 30 juin 2010.

La date du 30 juin 2010 correspond au calendrier proposé par la Fédération Française des télécommunications (FFT) (associations d'opérateurs) et vise à assurer un délai suffisant pour la préparation et la fiabilisation avant publication. Dans l'intervalle, les premières mesures des indicateurs liés à l'accès seront transmises à l'Arcep mais non publiées. Ainsi, la toute première période d'observation sera la période A (1<sup>er</sup> mars au 31 mai) de l'année 2009.

### ***D. Remarques explicatives***

Les opérateurs pourront joindre à leur publication tous les éléments ou remarque explicative permettant d'analyser les résultats des mesures.

## **VI. Référentiel commun**

Il a été exprimé par plusieurs contributions à la consultation publique le souhait que soit établi un référentiel commun entre opérateurs qui doivent faire la mesure, qui aura vocation à apporter toute précision aux définitions et méthodes de mesure définies par l'ETSI qui serait, le cas échéant utile à la mise en œuvre des mesures.

Dans cette perspective, les opérateurs réunis au sein de la FFT ont engagé une démarche commune en ce sens. Leur objectif est notamment d'harmoniser, dans le respect des dispositions de la présente décision, les pratiques et méthodologies de mesures. Les opérateurs tiennent informée l'Autorité des travaux conduits en ce sens, qui pourront faire l'objet de précisions ultérieures complétant la présente décision.

A l'issue de la période d'observation du 1<sup>er</sup> mars 2009 au 31 mai 2010, l'Autorité réunira les opérateurs visés par la présente décision, afin de faire le bilan de son application au cours de cette période d'observation.

En tout état de cause, la mise en œuvre de la présente décision n'est pas conditionnée aux conclusions des travaux relatifs au référentiel commun.

## ***VII. Evolution du dispositif***

Dans le cadre d'une réflexion ultérieure, il pourra le cas échéant être envisagé d'ajouter au présent dispositif des indicateurs sur d'autres composantes des services fixes.

Après en avoir délibéré le 4 décembre 2008,

**Décide :**

Périmètre des acteurs

**Article 1 :** Tout opérateur fournissant au public un service de communications électroniques fixes (ci-après « l'opérateur ») est tenu de procéder à la mesure des indicateurs de qualité de service et de mettre à disposition du public les résultats de ces mesures selon les conditions et modalités prévues par la présente décision.

Sont couverts par le dispositif de mesure des indicateurs de qualité de service les services fixes fournis aux abonnés de type résidentiel.

Application par configuration d'accès

**Article 2 :** La mesure et la mise à disposition du public mentionnées à l'article 1 sont mises en œuvre séparément pour chaque configuration d'accès au réseau sur laquelle le service est offert au public, sauf indication contraire dans le tableau en annexe 1 de la présente décision. Pour chaque configuration d'accès au réseau l'opérateur devra faire clairement paraître les offres commerciales auxquelles cette configuration correspond.

Définitions et conditions de mesure

**Article 3 :** L'opérateur mesure les « indicateurs liés à l'accès » de qualité de service selon les définitions et méthodes précisés dans l'annexe 1 de la présente décision.

**Article 4 :** Lorsqu'il fournit au public un service téléphonique fixe à plus de 100.000 abonnés sur une configuration d'accès, l'opérateur mesure les « indicateurs liés aux appels téléphoniques » selon les définitions et méthodes précisés dans l'annexe 2 de la présente décision sur cette configuration d'accès. Tout autre opérateur qui le souhaite peut rejoindre, sur la base du volontariat, le présent dispositif dans le respect des conditions et modalités prévues par la présente décision.

Mise à disposition du public et transmission à l'Autorité

**Article 5 :** Les résultats des mesures comprennent :

- la fourniture pour chaque indicateur, de la présentation synthétique des mesures telles que précisées dans les annexes 1 et 2 à la présente décision ;
- la fourniture d'une description du système de mesure mis en œuvre rendant compte de façon suffisamment détaillée de sa conformité aux méthodes de mesure prévues dans la présente décision ;
- la fourniture d'un compte rendu de certification, établi par une entité indépendante de l'opérateur, concernant l'objectivité et la sincérité des mesures, ainsi que leur conformité aux modalités prévues par la présente décision.

Ces résultats des mesures sont mis à disposition du public et transmis à l'Autorité par l'opérateur selon la périodicité définie aux annexes 1 et 2 de la présente décision.

Pour une publication trimestrielle, cette mise à disposition et cette transmission doivent intervenir au plus tard un mois après la fin de la période d'observation. Les périodes d'observation trimestrielles sont définies comme suit : Période A : du 1<sup>er</sup> mars au 31 mai, Période B : du 1<sup>er</sup> juin au 31 août, Période C : du 1<sup>er</sup> septembre au 31 novembre, Période D : du 1<sup>er</sup> décembre au 28 février.

Pour une publication annuelle, cette mise à disposition et cette transmission doivent intervenir avant le 30 juin de l'année suivante.

**Article 6** : La mise à disposition du public des résultats des mesures telle que décrite à l'article 5 est effectuée sous la forme d'une publication sur le site internet de l'opérateur sur une page dédiée, facilement repérable et dont l'adresse web (ou URL) est fixe.

**Article 7** : Les opérateurs ayant moins de 100.000 abonnés sur la configuration d'accès considérée sont exempts de cette mise à disposition et de la transmission à l'Autorité mais tiennent disponibles les présentations synthétiques des mesures ainsi que le descriptif du système de mesure à la demande de tout tiers.

#### Calendrier de mise en œuvre

**Article 8** : La première transmission à l'Arcep des résultats des mesures des indicateurs liés à l'accès, prévue à l'article 5 aura lieu le 30 juin 2009 pour la période d'observation du 1<sup>er</sup> mars au 31 mai 2009.

**Article 9** : Les premières publications, prévues à l'article 5, auront lieu le 30 juin 2010 pour les indicateurs liés à l'accès et pour les indicateurs liés aux appels téléphoniques.

**Article 10** - Le Directeur général de l'Autorité est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée au *Journal officiel* de la République française, après son homologation par le ministre chargé des communications électroniques.

Fait à Paris, le 4 décembre 2008

Le Membre de l'Autorité présidant la séance  
en l'absence du Président

Edouard Bridoux

**Annexe 1 du projet de décision : Indicateurs liés à l'accès**

	<b>Indicateur</b>	<b>Références pour les définitions et méthodes de mesure de l'indicateur</b>	<b>Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur (A)</b>	<b>Périodicité de publication</b>
<b>Indicateurs liés à l'accès</b>	Délai de fourniture du raccordement initial	ETSI EG 202 057-1 (partie 5.1) « supply time for fixed network access » - application aux services directs uniquement  <u>Précision sur la mesure</u> : Une demande est considérée comme valide dès que l'opérateur a reçu le consentement de l'abonné	<ul style="list-style-type: none"> <li>le temps (en jour calendaires) dans lequel 95 % des demandes d'accès au service sont livrées,</li> <li>le pourcentage de demandes qui sont livrées en moins de 20 jours calendaires. Dans le cas où ce pourcentage est inférieur à 80%, devra être fourni le nombre moyen de jour de retard par rapport à ces 20 jours</li> </ul>	Périodicité : Trimestrielle  Périodes d'observation
	Taux de panne signalée par ligne d'accès	ETSI EG 202 057-1 (partie 5.4) « fault report rate per fixed access line » - application aux services directs uniquement	<ul style="list-style-type: none"> <li>le taux de panne signalée par ligne d'accès : il s'agira du nombre de pannes signalées sur les lignes en service rapporté à ce nombre de lignes.</li> <li>le taux de panne signalée par ligne d'accès en prenant comme période d'observation les 30 jours après la mise en service de l'accès : il s'agira donc du nombre de pannes signalées sur les lignes mises en service depuis moins de 30 jours rapportées au nombre de lignes mises en services au cours du trimestre.</li> </ul>	Trimestrielle
	Délai de réparation d'une défaillance	ETSI EG 202 057-1 (partie 5.5) « fault repair time for fix access line » - application aux services directs uniquement	<ul style="list-style-type: none"> <li>le temps (en heure) dans lequel 95% des défaillances sont réparées</li> <li>le pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures</li> </ul>	Trimestrielle
	Temps de réponse par les services clients de l'opérateur	ETSI EG 202 057-1 (partie 5.8) "response time for admin/billing enquiries" - Dans la définition du guide ETSI, les termes « admin/billing enquiries » sont remplacés par les termes « technical support »  <u>Précision sur la mesure</u> : (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>la valeur moyenne du temps de décroché par un opérateur humain</li> <li>le taux de décroché après l'éventuel serveur vocal interactif</li> </ul>	Trimestrielle
	Plaintes concernant l'exactitude de la facturation	ETSI EG 202 057-1 (partie 5.11) "bill correctness complaints"  <u>Précision sur la mesure</u> : (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>le taux de plaintes sur l'exactitude de la facturation ramené au parc (en part par millions ppm)</li> </ul>	Trimestrielle
	Taux de résolution des réclamations par le service client en un appel	ETSI EG 202 057-1 (partie 5.10) « customer complaints resolution time »  <u>Précision sur la mesure</u> : - (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>le pourcentage de réclamations résolues par un appel au service client qui ne génère pas un second appel</li> </ul>	Trimestrielle

(A) les mesures de l'indicateur doivent faire l'objet d'un traitement statistique permettant de les résumer sous la forme des résultats décrits dans la présente colonne.

Ces six indicateurs liés à l'accès ont vocation à être mesurés en s'appuyant sur l'ensemble des données réelles disponibles auprès de l'opérateur.

(1) : il n'est pas nécessaire de distinguer la mesure par type d'accès

**Annexe 2 du projet de décision : Indicateurs liés aux appels téléphoniques**

Indicateurs liés aux appels téléphoniques	Indicateur	Références pour les définitions et méthodes de mesure de l'indicateur	Présentation synthétique des résultats des mesures de l'indicateur (A)	Périodicité de publication
	Taux de défaillance des appels	ETSI EG 202 057-2 (partie 5.1) « unsuccessful call ratio »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le pourcentage d'appels défectueux pour les appels nationaux</li> <li>• le pourcentage d'appels défectueux pour les appels internationaux</li> </ul>	annuelle
	Durée d'établissement de la communication	ETSI EG 202 057-2 (partie 5.2) « call set up time »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le temps moyen pour appels nationaux (en s)</li> <li>• Le temps moyen pour appels internationaux (en s)</li> </ul>	annuelle
	Qualité de la parole	Note MOS UIT-T P.800 Evaluation PESQ UIT-T P.862-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Note MOS (mean opinion score) de la qualité de la connexion de la parole</li> </ul>	annuelle

(A) les mesures de l'indicateur doivent faire l'objet d'un traitement statistique permettant de les résumer sous la forme des résultats décrits dans la présente colonne

Ces indicateurs liés aux appels téléphoniques sont mesurés à l'aide d'échantillons de données et d'appels de tests par une entité indépendante de l'opérateur.

Pour ces trois indicateurs, l'opérateur indiquera la précision obtenue pour chaque présentation synthétique ainsi que le nombre d'observations sur lequel s'appuient les résultats.