

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.

Tableau N°1

			2nd semestre 2017	
Indicateurs			xDSL	FTTH
			Freebox, Alicebox	
1	Délai de mise en service de l'accès sans rendez-vous client	50 <sup>ième</sup> centile	6	
		95 <sup>ième</sup> centile	17	
2	Délai de mise en service de l'accès avec rendez-vous client	50 <sup>ième</sup> centile	18	20
		95 <sup>ième</sup> centile	50	69
Proportion de mises en service avec rendez-vous client			9%	~100%
3	Taux de pannes signalées au cours du 1 <sup>er</sup> mois suivant la mise en service		15.3%	8.1%
4	Taux de pannes signalées mensuel à partir du 2 <sup>ème</sup> mois suivant la mise en service		1.7%	2.1%
5	Délai de réparation d'une panne signalée	50 <sup>ième</sup> centile	3	2
		95 <sup>ième</sup> centile	23	22

[Compte-rendu de certification de l'auditeur \(XDSL\)](#)

[Compte-rendu de certification de l'auditeur \(FTTH\)](#)

#### Commentaires de Free

Les différences de résultats publiés par les différents FAI peuvent résulter des différences entre leurs systèmes d'information ou entre leurs méthodes de calcul, sans nécessairement correspondre à des écarts perceptibles par les abonnés.