

Publication des indicateurs de qualité de services pour les accès ADSL

Dans le prolongement la publication par France Télécom, conformément à ses obligations réglementaires, des indicateurs agrégés de qualité de service de ses offres de gros haut débit Août 2005, Free rend également publiques ses propres mesures portant sur la production d'accès haut débit non dégroupés (offre régionale résidentielle IP/ADSL + ACA) et dégroupés (Dégroupage partiel / Dégroupage total).

Alors que l'opérateur historique se base sur des jours ouvrés pour calculer, Free a choisi de retenir comme critère pertinent le jour calendaire qui est un paramètre plus en phase avec les attentes d'un marché grand public de masse qui raisonne en jours calendaires et non en jours ouvrés.

Cette différence d'approche ne saurait expliquer toutefois les écarts observés. En effet, si les mesures de Free sont globalement en phase avec celles de l'opérateur historique sur les offres non dégroupées, une différence de qualité de service existe entre les offres non dégroupées et les offres dégroupées, corroborant ainsi les motivations de l'ARCEP à l'appui des obligations imposées à France Télécom aux termes de son analyse des marchés.

C'est ainsi que Free observe pour les lignes en dégroupage partiel un délai moyen de 7,9 jours et un taux de respect du délai conventionnel de livraison de 78,2%. En dégroupage total simple (c'est à dire migration d'une ligne existante), le délai moyen se situe à 5,7 jours avec un taux de respect du délai conventionnel de 86,4%. En dégroupage total sur numéro inactif (c'est à dire réactivation d'une ligne existante ne supportant aucun service, par exemple à la suite d'un emménagement), qui répond aux attentes des consommateurs visant à bénéficier d'un accès haut débit sans avoir à souscrire en parallèle un abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique, il convient de rajouter aux délais constatés pour le dégroupage total les délais inhérents à l'étude de faisabilité effectuée par France Télécom : ces délais mesurés par Free, qui ne font pas encore à ce stade l'objet d'une publication par l'opérateur historique, sont de 4 jours en moyenne pour un taux de respect du délai conventionnel de 23,2%.

La publication régulière des indicateurs permettra de mesurer les résultats des travaux engagés par les équipes de l'opérateur historique en concertation avec celles des opérateurs tiers, sous l'égide de l'ARCEP, pour aligner autant que faire se peut la qualité de service des offres dégroupées, et notamment celles reposant sur le dégroupage total, sur celle des offres non dégroupées.

Document joint : tableau des indicateurs de qualité de service des accès ADSL.

A propos de Free

Free est une filiale du Groupe Iliad. Le Groupe Iliad est un acteur prépondérant sur le marché français de l'accès à l'Internet et des télécommunications avec Free (2^{ème} Fournisseur d'accès Internet avec 1 316 000 abonnés ADSL au 30/06/2005), One.Tel et Iliad Telecom (opérateurs de téléphonie fixe) et Kertel (cartes pré-payées). Il est l'un des seuls groupes français indépendant dans le secteur des télécommunications. Le Groupe Iliad est coté sur l'Eurolist d'Euronext Paris sous le symbole ILD et fait partie des indices Next 150 et SBF 120.



INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE POUR LES ACCES ADSL

Résultats juin, juillet et août 2005

		AOÛT				JUILLET				JUIN				
		France TELECOM		FREE		France TELECOM		FREE		France TELECOM		FREE		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
Offre résidentielle, bande haute seulement		Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	Dégroupage partiel	Offre régionale résidentielle IP ADSL+ ACA	
Délay pertinent de livraison		7 jours ouvrés	7 jours ouvrés	9 jours calendaires	9 jours calendaires	7 jours ouvrés	7 jours ouvrés	9 jours calendaires	9 jours calendaires	7 jours ouvrés	7 jours ouvrés	9 jours calendaires	9 jours calendaires	
Délay pertinent de relève des dérangements, J est le jour de dépôt de la signature		J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	J+1	
Délais de livraison														
1	Délais moyen de livraison	jours	2,8	2,9	7,9	3,8	2,7	2,9	10,8	3,7	2,6	2,2	7,8	2,8
2	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	7,0	8,0	26,0	10,0	7,0	7,0	36,0	9,0	7,0	5,0	22,0	5,0
3	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	13,0	15,0	51,0	17,0	11,0	12,0	49,0	17,0	12,0	9,0	45,0	8,0
4	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	95,9%	93,8%	78,2%	93,5%	96,4%	94,8%	61,5%	92,9%	97,0%	98,3%	67,8%	98,7%
Offre résidentielle, accès à toute la paire de cuivre		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction	Dpge total sur NI sans construction	Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		Dégroupage total sans construction		
Délay pertinent de livraison		7 jours ouvrés		9 jours calendaires	ude: 2 js calendaires	7 jours ouvrés		9 jours calendaires		7 jours ouvrés		9 jours calendaires		
Délay pertinent de relève des dérangements, J est le jour de dépôt de la signature		J+2		J+2		J+2		J+2		J+2		J+2		
Délais de livraison														
13	Délais moyen de livraison	jours	2,5		5,7	4,0	2,4		5,0		2,7		5,0	
14	Délai de livraison des 95% des accès les plus rapidement livrés	jours	8,0		13,0	7,0	6,0		11,0		7,0		11,0	
15	Délai de livraison des 99% des accès les plus rapidement livrés	jours	15,0		21,0	7,0	10,0		20,0		17,0		17,0	
16	Taux de respect du délai contractuel de livraison	%	97,3%		86,4%	23,2%	97,4%		87,9%		95,9%		88,1%	
17	% de respect de réalisation de livraison avec portabilité dans la même journée	%	Dispo en octobre		-	-	-		-		-		-	

MÉTHODOLOGIE France TELECOM

Pour prendre connaissance dans le détail des indicateurs, rendez-vous à l'adresse suivante:

http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/att00022719/liste_des_indicateurs_05.xls

pour télécharger le fichier d'août, et cliquez sur les données pour connaître la méthodologie utilisée

MÉTHODOLOGIE FREE

top départ: date à laquelle Free fait parvenir sous forme électronique les commandes de production d'accès

top stop: date à laquelle France Télécom indique avoir honoré la commande de production d'accès

délais mesurés en jours calendaires

Dpge total sur NI sans construction: dégroupage total sur numéro inactif dans le cadre d'une succession locative ou de propriétaire