

ADSL: Orange a le moins de pannes mais c'est Free qui répare le plus vite

La transparence sur la qualité de service s'impose un peu plus aux opérateurs. Après la téléphonie fixe et mobile, au tours de l'accès Internet. « A compter du 30 juin 2010, les opérateurs ayant plus de 100 000 abonnés par type d'accès au service téléphonique (réseau téléphonique commuté, ADSL, câble, etc.) ont l'obligation de mettre à disposition du public, chaque trimestre, les résultats de ces mesures sur leur site internet », annonce l'**Arcep** (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes).

Il s'agit donc d'un outil qui permettra aux utilisateurs, clients ou prospects, de **comparer la qualité de service** de leur fournisseur d'accès actuel ou futur avec celle de la concurrence. Les mesures portent autant sur les services d'accès Internet que téléphoniques à travers six et trois indicateurs respectivement (délais de raccordement, de réparation, taux de panne, temps de réponse des appels et services d'assistance, plaintes liées à la facturation, etc.).

Une décision validée en décembre 2008 après des années de discussion entre le gendarme de télécoms et les opérateurs nécessaires pour mettre tout le monde d'accord. Les critères de mesures retenus sont ceux de l'ETSI, l'organisme européen de normalisation des télécommunications et **les résultats sont certifiés** par des organismes indépendants mais choisis par les opérateurs eux mêmes.

[Free](#), [Alice](#), [Bouygues Telecom](#), [SFR](#), [Orange](#), [Darty Box](#), [Numéricâble](#) ont donc publié les résultats pour le 1er trimestre. On y apprend notamment qu'**Orange affiche le plus faible taux de panne** signalé par ligne (0,49%) et Alice le plus élevé (1,88%). Si l'utilisateur est pressé d'ouvrir sa ligne haut débit, il aura tout intérêt à se tourner vers Dartybox (qui livre en 12 jours en moyenne) ou Numéricâble (13 jours) pour le câble contre 21,2 jours chez Free, le plus lent. Les délais moyens de réparation d'une ligne sont de 7,2 jours chez Orange, 8,3 jours chez Bouygues Telecom, 8,65 jours chez Numéricâble, 10 jours chez SFR et plus de 17 jours chez Alice. Il est regrettable que Free n'ait pas encore publié le résultat de cette mesure (étrangement pour cause de «non certification») pas plus que celui du taux de résolution des réclamations. Néanmoins, c'est le FAI qui répare le plus vite avec plus de 93% des problèmes résolus dans les 48 heures contre 70,5% pour Orange (un paradoxe pour l'opérateur maître de la boucle locale). Mais c'est la hotline d'Alice la plus prompte à décrocher (0'38 minute) contre 3'18 chez Orange.

Un outil bien utile, donc, pour les clients. Encore faut-il qu'ils aient accès aux données. Si les opérateurs ont obligation de publier ces mesures de qualité sur leur site, **ils n'ont pas l'obligation de les mettre en avant**. Pas évident de trouver le lien vers la bonne page, que ce soit depuis la Home de chacun des portails des opérateurs ou leur section Assistance. De plus, si cette première publication est une avancée importante, « la mesure de certains indicateurs liés à l'accès peut conduire à des résultats difficilement comparables entre les opérateurs, en raison d'organisations, de méthodes de travail et de systèmes d'information différents », note l'Arcep. Autrement dit, l'outil de comparaison n'est pas d'une fiabilité à toute épreuve. Mais cela devrait s'améliorer au fil des mois. « Les publications ultérieures devraient progressivement améliorer la comparabilité de ces résultats et fournir à terme aux consommateurs des informations pertinentes permettant de suivre par exemple l'évolution dans le temps des

indicateurs de qualité de service pour un opérateur donné. » **Patience, donc.**