

Brytyjskie spojrzenie na jakość usług dostępu do Internetu



W poprzednim artykule przyjrzelśmy się działaniom regulatora niemieckiego w kwestii jakości usług dostępu do Internetu, ich pomiarów i działaniom w celu poprawy przejrzystości ofert. Dziś skoncentrujemy naszą uwagę na Wyspach Brytyjskich i przyjrzymy się działaniom podejmowanym przez Ofcom.

Regulator brytyjski oparł swój sukces na mierzeniu jakości usług dostępowych i regularnym publikowaniu rezultatów tych pomiarów. Wprowadził również kodeks dobrych praktyk i przewodników dla konsumentów, które poprawiają poziom poinformowania abonentów przez dostawców usług. Ta kombinacja pomiarów technicznych, publikacji i informacji konsumenckich spowodowała w efekcie zdecydowaną poprawę jakości usług w Zjednoczonym Królestwie. Jednocześnie poprzez stosowanie mechanizmu „mystery shopping” zabezpieczono stosowanie się operatorów do przyjętego przez nich Kodeksu Dobrych Praktyk w Sieciach Szerokopasmowych (Broadband Speeds Code of Practice).

Wprowadzenie i aktualizowanie tego dobrowolnego kodeksu zapewniło konsumentom jasną informację o maksymalnej dostępnej prędkości możliwej do uzyskania na ich linii dostępowej. Dzięki kodeksowi klienci otrzymują również od dostawców usług dostępu do Internetu inne powiązane informacje, pomocne w podjęciu świadomej decyzji zakupowej.

Jednocześnie w Wielkiej Brytanii wprowadzono regularne publikacje badań umożliwiających konsumentom porównanie wydajności zapewnianej przez różnych dostawców przy użyciu dostępnych technologii w różnych lokalizacjach i porach dnia. Dane te są zbierane od użytkowników usług szerokopasmowych przez firmę Sam Knows, partnera Ofcom wyspecjalizowanego w monitoringu usług szerokopasmowych.

Kolejnym działaniem jest publikowanie przewodników dla konsumentów ułatwiających poprawę prędkości ich łączy dostępowych i zawieranie korzystnych umów na usługi szerokopasmowe.

Dodatkowo stworzono Mapę Szerokopasmową Zjednoczonego Królestwa, która umożliwia sprawdzenie, jak pod względem analizowanych metryk przedstawia się dany region w stosunku do innych.

Opublikowane raporty można znaleźć [tutaj](#).

W wyniku tych wszystkich działań rynek usług szerokopasmowych zmienił się w zdecydowany sposób. Dzięki wprowadzeniu super szybkich łączy poprawiła się znacznie prędkość, ceny spadły, a wybór dostępnych pakietów jest bogatszy niż kiedykolwiek wcześniej.

O wrażenia z implementacji narzędzia pomiarowego i wyników jego działania spyaliśmy przedstawiciela Ofcom **Chrisa Adamsa**.

Redakcja: Państwa podejście do procesu pomiarów jest unikalne na skalę europejską. Jakie są najważniejsze zalety tej metodologii w stosunku do stosowanych w innych krajach?

Chris Adams : Myślę, iż najistotniejszy jest fakt, że nie postrzegamy naszej metodologii jako lepszej, a raczej

uważamy, że odpowiada ona na szczególne wyzwanie, którym było dla nas porównanie wydajności różnych pakietów internetu szerokopasmowego oferowanych przez dostawców usług. Inne metody pomiaru mogą być efektywniejsze od naszej w odniesieniu do innych wyzwań. Biorąc jednak pod uwagę nasze realia, powiedziałbym, że największe zalety tego rozwiązania to relatywna niezależność od dostawców usług (pomijając potrzebną czasem współpracę), możliwość jego kierowania do ściśle określonych grup społecznych oraz sposób pomiaru, który budzi zaufanie, że wynik odzwierciedla faktyczną prędkość jaką użytkownik może uzyskać.

Redakcja: Jakie były największe trudności podczas implementacji przyjętej przez Państwa metodologii pomiarowej?

Chris Adams: Napotkaliśmy wiele wyzwań. Przedstawiam te najważniejsze wymienione bez uwzględnienia stopnia ich doniosłości:

- *Rozpoczęliśmy pracę z nowym partnerem biznesowym i w związku z tym potrzebny był czas na wypracowanie efektywnego sposobu współpracy.*
- *Dużo pracy kosztowało nas wykazanie, iż przyjęte podejście i metodologia są odporne na wpływ dostawców, zaś sposób prezentacji wyników jest rzetelny i poprawny statystycznie.*
- *Dużo czasu zabrało rekrutowanie ochotników do grupy pomiarowej. Było to też kosztowne i dość skomplikowane.*

Redakcja: W jaki sposób operatorzy zareagowali na fakt przeprowadzenia pomiarów i publikację ich wyników?

Chris Adams: Myślę, że można śmiało powiedzieć, iż po publikacji wyników byli oni dość zadowoleni z efektów naszych prac.

Redakcja: Jak na Państwa działania zareagował rynek?

Chris Adams: Wyniki badań pomogły nam w implementacji dobrowolnego kodeksu dobrych praktyk dotyczącego sprzedaży usług dostępu do Internetu szerokopasmowego. Dzięki temu poprawiła się jakość informacji uzyskiwanych przez konsumentów w punktach sprzedaży. Nasz projekt przyczynił się też do urealnienia obiecywanych w reklamach prędkości, mimo iż nie podlegają one bezpośrednim regulacjom Ofcom. W ostatecznym rozrachunku okazało się, że wyniki badań wspomogły proces rozwoju konkurencyjności pomiędzy dostawcami usług dostępu do Internetu oraz poprawiła się ich wydajność w stosunku do tego, co znalazło się w ofertach. Widać to zresztą w opublikowanym przez nas półrocznym raporcie.

Redakcja: Dziękujemy za rozmowę.

Piotr Łukawski

Zdjęcie: Dusit Panyakhom / Photogenica