

# KSTiT: Jakość usług telekomunikacyjnych coraz ważniejsza

**Regulatorzy rynków telekomunikacyjnych w Europie coraz większą wagę przywiązują do monitorowania jakości usług świadczonych przez operatorów. W Polsce niebawem ruszą pomiary w sieciach mobilnych a UKE przygotowuje narzędzie pomiarowo-kontrolne do oceny parametrów jakości sieci szerokopasmowych budowanych ze wsparciem funduszy unijnych.**

Niedługo minie dwa lata od podpisania między **Urzędem Komunikacji Elektronicznej** a operatorami memorandum o jakości usług, co miało miejsce 26 października 2012 roku. O tym, jaki jest jego stan wdrożenia i jak do tego zagadnienia podchodzą inne kraje europejskie, mówiono podczas XXX Krajowego Sympozjum Telekomunikacji i Teleinformatyki w Poznaniu, gdzie tematowi temu poświęcono sesję specjalną.

Na początku **Jacek Knaup** z Departamentu Kontroli i Egzekucji w UKE [przedstawił](#), co się wydarzyło w Polsce w kwestii jakości usług telekomunikacyjnych od czasu podpisania Memorandum i czego można się spodziewać niebawem.

Przypomniał, że w wyniku prac uczestników Memorandum ustalono, iż operatorzy przedstawiać będą siedem wskaźników świadczących przez nich usług telekomunikacyjnych (dwa administracyjne i pięć technicznych). – Czas na prezentację wyników za I półrocze danego roku mają do 31 do sierpnia, za II półrocze poprzedniego roku do 28 lutego – mówił Jacek Knaup. Dodał, że pierwsi przedsiębiorcy już przekazali administracyjne wskaźniki jakości usług (m.in. P4, T-Mobile, Orange Polska, UPC Polska, Polkomtel i Netia). Co ciekawe jedna z firm opublikowała je na swej stronie internetowej, konkretnie T-Mobile Polska. Jak podał operator, prezentując wartości progowe ustalone w Memorandum, wskaźnik średniego czasu oczekiwania klienta na połączenie z personelem nie przekracza 60 sekund, co T-Mobile (wskazując na ustalenia Memorandum) interpretuje jako bardzo dobry wynik. Natomiast wskaźnik poprawności faktur w sieci sięga 97,5 proc., co według T-Mobile oznacza bardzo dobrą jakość.

T-Mobile nie opublikował wskaźników technicznych tłumacząc, że wspólny dla wszystkich przedsiębiorców prowadzących działalność w sieci ruchomej pomiar jest wciąż w fazie przygotowania przy współpracy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Jacek Knaup poinformował, że w październiku i listopadzie urząd będzie wyłaniał firmę, która dokona takich pomiarów. – Przewidujemy, że grudniu nastąpi podpisanie umowy między wybraną firmą a operatorami (P4, Orange Polska, T-Mobile Polska, Polkomtel) i od stycznia od czerwca przyszłego będą prowadzone pierwsze testy. To pozwoli przedstawić operatorom wskaźniki za I półrocze przyszłego roku – mówił Jacek Knaup. Takie kampanie pomiarowe będą oczywiście realizowane cyklicznie, a ich trasa uwzględni rozkład populacji ludności i ruchu. Będą one prowadzone w sześciu największych aglomeracjach w Polsce: na Górnym Śląsku oraz Trójmieście, a także na drogach krajowych i miastach liczących co najmniej 50 tys. mieszkańców.

– Minimalny czas trwania takiej kampanii pomiarowej to 800 godzin. Zakładamy, że co najmniej 80 proc. pomiarów zostanie zrealizowanych w ruchu – podkreśla Jacek Knaup.

Jak takie kampanie pomiarowe można realizować przedstawiały podczas sesji na KSTiT firmy Netel i Systemics-PAB.

**Szymon Nowak** z firmy Netel [zwrócił](#) uwagę, że z niedawnego badania Wirtualnej Polski wynika, iż ponad 25 proc. klientów operatorów w Polsce generalnie skarży się na jakość usług, choć nie do końca wie, co ta jakość oznacza. – Jeden na trzech respondentów badania stwierdził, że ma problemy z zasięgiem sieci, a 15 proc. ocenia, że taryfy operatorów są porównywalne i czas spojrzeć na jakość. Ponad 50 proc. respondentów jest zdania, że jakość oferowana przez operatorów jest porównywalna – mówił Szymon Nowak. Dlatego, jego zadaniem, ważne jest, by wyniki pomiarów przedstawiać w sposób zrozumiały dla zwykłego użytkownika sieci. Netel, który prowadził takie pomiary według metodyki wypracowanej w Memorandum (m.in. w Poznaniu i Warszawie) ich wyniki przedstawia na mapach pod adresem <http://www.rfbenchmark.pl/>.

– W serwisie użytkownik może sprawdzić i porównać, jaka jest jakość usług poszczególnych operatorów w lokalizacji, gdzie korzysta z usług komórkowych – wyjaśniał Szymon Nowak.

Także firma Systemics-PAB zaczęła już prowadzić pomiary według metodologii przyjętej w Memorandum jakościowym.

**Jan Kondej**, dyrektor techniczny w Systemics-PAB [zwrócił](#) uwagę, że drive testy to metoda dość kosztowna i operatorzy powinni zbierać informacje o jakości świadczonych usług także innymi drogami. – Dziś brakuje kanałów którymi mogliby się bezpośrednio komunikować z abonentami zgłaszającymi uwagi, co do jakości sieci. A pomiary dokonywane w ramach memorandum będą cykliczne, ale nie ciągłe. Dlatego przygotowujemy aplikację do zbierania informacji o jakości usług dla abonentów – mówił Jan Kondej. Podkreślił, że istotną jej

cechą będzie kanał komunikacyjny między operatorem a użytkownikiem, którym ten ostatni będzie mógł przekazywać zebrane informacje o jakości usług. – Operatorzy mogą zachęcać klientów do korzystania z aplikacji NetMeter, np. poprzez przyznawanie punktów w programach lojalnościowych – uważa Jan Kondej. Aplikacja ma być gotowa w końcu października na systemy Android i iOS.

**Vaidotas Radzevicius**, [zaprezentował](#) natomiast doświadczenia litewskiego regulatora odnośnie do pomiarów jakości usług. Na Litwie prowadzone są pomiary jakości usług czterech operatorów oferujących usługi bezprzewodowe – trzech komórkowych (Bite, Tele2, Omnitel) oraz firmy świadczącej usługi w technologii Wimax (Mezon). – Testy prowadzone są według rekomendacji ETSI w miastach, liczba testów zależna jest gęstości zaludnienia – mówił Vaidotas Radzevicius.

Profesor **Tadeusz Uhl** z Flensburg University [przedstawił](#) natomiast jak regulator niemiecki podchodzi do problemu jakości usług. – W maju 2012 roku miała miejsce w Niemczech nowelizacja prawa telekomunikacyjnego, co pozwoliło wdrażać zalecenia jakościowe przyjęte przez Komisję Europejską – mówił Uhl. Podkreślił, że Bundesnetzagentur przeprowadził badania jakościowe, które wykazały dużą rozbieżność między tym, co reklamują operatorzy a rzeczywistością. – Stwierdzono też, że dziś klient nie ma możliwości sprawdzenia rzeczywistej jakości łącza – mówił Tadeusz Uhl. To pokazało, że niemiecki regulator potrzebuje systemu do pomiaru parametrów dostępu od Internetu. I przetarg na takie narzędzie Bundesnetzagentur ogłosił w lipcu tego roku. Przy czym jednym z założeń jest, by prezentowane wyniki były zrozumiałe dla użytkownika końcowego. Zainteresowanie przygotowaniem takiego narzędzia firmy mają czas na składanie ofert do 22 września tego roku. Wyniki przetargu będą opublikowane na początku przyszłego roku a jego zwycięzca będzie miał siedem miesięcy na realizację systemu.

Ostatnią prezentację na specjalnej sesji KSTiT miała **Maria Jolanta Podolska** z Departamentu Rozwoju Infrastruktury UKE. [Przedstawiła](#) jak do oceny jakości usług podchodzą inne kraje europejskie i jakie narzędzia stosują. Wiele krajów (np. Austria, Dania czy Finlandia) oferuje dziś użytkownikom narzędzie software'owe w postaci speed testu w architekturze klient –serwer. Bardziej zaawansowane narzędzia wykorzystywane są we Francji, gdzie wykorzystywane są także sondy pomiarowe rozmieszczone w kilku lokalizacjach u pięciu operatorów, którzy mają powyżej 100 tys. klientów.

M. Jolanta Podolska przedstawiła też stan prac prowadzonych przez UKE w zakresie tworzenia narzędzia kontrolno-pomiarowego do oceny parametrów jakości sieci szerokopasmowych budowanych ze wsparciem funduszy unijnych. – Parametry jakościowe mierzone będą na dwa sposoby – poprzez monitoring usług dostępu do internetu świadczonych przez ISP oraz w punkcie wymiany ruchu międzyoperatorskiego – mówiła M. Jolanta Podolska. Poinformowała, że mierzone będą takie wskaźniki jak: prędkość transmisji danych, opóźnienie pakietu danych, zmienność opóźnienia, współczynnik utraty pakietów. Tworzone przez UKE narzędzie będzie realizować pomiary dwutorowo, tj. poprzez aplikacje pomiarowe oraz poprzez sondy według metodologii ETSI i ITU.

– We wrześniu powinna ruszyć procedura przetargowa na narzędzie pomiarowo-kontrolne, a w październiku przewidujemy rozpoczęcie projektu. W przyszłym roku w maju i czerwcu będą prowadzone przez niezależny podmiot testy akceptacyjne narzędzia. W lipcu przyszłego roku powinno być ono gotowe – mówiła M. Jolanta Podolska.

Sesję podsumowała **Małgorzata Olszewska**, wiceminister administracji i cyfryzacji. – Prezentacje pokazały dobitnie, że jakość usług to obszar, gdzie firmy telekomunikacyjne, technologiczne i administracja muszą ze sobą ściśle współpracować. Taka zgodna kooperacja powinna zaś przynieść korzyści użytkownikom usług w postaci ich lepszej jakości – stwierdziła Małgorzata Olszewska.

Marek Jaślan