

Stan prac w ramach memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług

Przedstawiamy podsumowanie i efekty dotychczasowej współpracy Inicjatora - UKE i 39 Sygnatariuszy Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług.

Podstawowym celem podejmowanych wspólnie działań jest opracowanie wskaźników jakości usług, które pozwolą aby dostawcy usług telekomunikacyjnych w sposób przejrzysty informowali klientów o poziomie jakości świadczonych usług. Wspólne prace mają na celu określenie wskaźników w sposób jak najbardziej zharmonizowany, w oparciu o jednolite definicje, metody pomiarów i kalkulacji.

Uczestniczący w pracach Memorandum Sygnatariusze wykazali duże zaangażowanie w pracę poszczególnych zespołów. Wykorzystują doświadczenie i wiedzę dotyczącą stosowanych rozwiązań w dziedzinie badania jakości usług pochodząca z wielu krajów. Należy podkreślić, że rozwiązania, które zostaną wspólnie wypracowane będą dobrze służyły zarówno operatorom, jak i Regulatorowi a przede wszystkim konsumentom. To właśnie konsumenci usług telekomunikacyjnych będą głównymi beneficjentami wypracowanych rozwiązań.

W ramach Memorandum powołano do życia Grupy Robocze, w których aktywnie współpracują przedstawiciele Sygnatariuszy i UKE. Należy podkreślić, że dzięki zaangażowaniu operatorów, Grupy Robocze mają możliwość zaproponować konstruktywne rozwiązania oparte na doświadczeniach dostawców usług.

Z dużą satysfakcją przedstawiamy status prac w poszczególnych Grupach Roboczych.

Grupa Robocza ds. wskaźników Administracyjnych (GRA)

Ustalono i opracowano dwa wskaźniki administracyjne tj.:

- l wskaźnik reklamacji poprawności faktur
- l średni czas oczekiwania na połączenie z personelem

Wskaźniki te będą przedstawione na posiedzeniu Zespołu Roboczego do ostatecznej akceptacji, zgodnie z zasadami Memorandum.

Grupa Robocza ds. wskaźników Technicznych (GRT)

Wyselekcjonowano spośród kilkudziesięciu 7 następujących wskaźników:

dla wszystkich usług:

- l zasięg

dla usługi głosowej (praktycznie metodyki są opracowane - pozostaje kwestia wyboru sposobu pozyskania danych w sieciach mobilnych):

- l skuteczność połączeń
- l wskaźnik jakości głosu
- l wskaźnik połączeń przerwanych

dla usługi dostępu do Internetu:

- l prędkość transmisji danych (up/down)
- l opóźnienie

dla usługi SMS:

| procent wiadomości dostarczanych w ciągu 10 s z populacji wszystkich wysłanych wiadomości

Aby prace były jak najbardziej efektywne oraz zgodne z przyjętym planem działań zaplanowano cotygodniowe spotkania poszczególnych Grup Roboczych. Taki sposób pracy wymaga od wszystkich uczestników pełnego zaangażowania oraz potwierdza ich wolę do poszukiwania wspólnych rozwiązań.

Podczas ostatniego spotkania - 24 lipca wspólnie ustalono, że dane nt. jakości usług realizowanych w sieciach mobilnych będą pozyskiwane wyłącznie w oparciu o ruch generowany (testowy).

Otwartą pozostaje kwestia dotycząca sposobu zbierania danych o jakości usług, która zostanie do rozstrzygnięcia w ramach spotkania Zespołu Roboczego planowanego na 6 sierpnia 2013 r.

Rozważane są 3 warianty:

- | wspólne i jednoczesne testy wszystkich po tych samych trasach tzw. *drive testy*,
- | wspólne i jednoczesne testy za pomocą sond stacjonarnych
- | zarówno testy w ruchu jak testy wykonywane przy pomocy sond stacjonarnych

Na prośbę Sygnatariuszy do Zespołu Roboczego i Grup Roboczych Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług włączeni zostali Przedstawiciele UOKiK tak aby potwierdzić czy planowane rozwiązanie polegające na wspólnych pomiarach jakości usług przez różnych Dostawców będzie zgodne z zasadami prawa ochrony konkurencji

UKE przewiduje, że prace w ramach Memorandum zostaną zakończone na przełomie września i października, zgodnie z wcześniejszymi założeniami.

Wszystkim Sygnatariuszom Memorandum Prezes UKE przekazuje podziękowania za zaangażowanie i wkład merytoryczny.

* * *

KSTiT 2013

Zagadnienia związane z tematyką poruszaną w ramach Memorandum będą także przedmiotem rozmów i dyskusji podczas organizowanego pod honorowym patronatem Prezes UKE Krajowego Sympozjum Telekomunikacji i Teleinformatyki (KSTiT 2013). Tegoroczna XXIX edycja Sympozjum odbędzie się w dniach 4 - 6 września 2013 roku w Gdańsku. Uczestnikami Sympozjum są Sygnatariusze Memorandum, gospodarzem Sympozjum jest Politechnika Gdańska, a Komitet Sterujący tworzą przedstawiciele: Politechniki Wrocławskiej, Politechniki Poznańskiej, Politechniki Gdańskiej, Uniwersytetu Technologiczno-Przyrodniczego w Bydgoszczy, Akademii Górniczo-Hutniczej oraz Wojskowej Akademii Technicznej. Standaryzacja wymagań jakościowych oraz gwarancja jakości świadczonych usług telekomunikacyjnych to jedno z najważniejszych zagadnień w programie Sympozjum - <http://www.kstit2013.pl/>. Organizatorzy tegorocznego KSTiT 2013, wzorem lat ubiegłych, postanowili drugi dzień konferencji poświęcić w dużej mierze tematyce jakości usług, w tym przejrzystości ofert i usług telekomunikacyjnych. Planowane jest nadzwyczajne wyjazdowe spotkanie Grup Roboczych Memorandum poświęcone tematowi trybu, zakresu i formy publikacji informacji o jakości (wskaźników administracyjnych i technicznych) dla Klientów oraz dla UKE, sesja panelowa pt. *Otwarty Internet? Tak, ale...* oraz sesja naukowa. <http://www.kstit2013.pl/?page=program>.