

UKE i operatorzy ustalą jak mierzyć jakość usług telekomunikacyjnych



Ponad 20 firm oraz instytucji związanych z rynkiem telekomunikacyjnym podpisało Memorandum w sprawie współpracy na rzecz podnoszenia jakości usług telekomunikacyjnych. Do inicjatywy zaprosił operatorów Urząd Komunikacji Elektronicznej, a jej celem jest wypracowanie wspólnie standardów, które zapewnią klientom telekomów przejrzyste informacje o jakości i dostępności świadczonych usług telekomunikacyjnych.

- Rynek jest już na tyle dojrzały, że konkuruje się coraz częściej jakością usług, a nie tylko ceną. Dlatego podpisanie tego Memorandum jest tak istotne - podkreśla Magdalena Gaj, prezes UKE. Przypomina też, że zgodnie z nowym prawem telekomunikacyjnym regulator ma czuwać nad jakością usług świadczonych przez operatorów i ma prawo narzucić im metodę pomiaru, jeśli istnieją wątpliwości do jakości świadczonych przez nich usług. - Liczę, że m.in. dzięki temu Memorandum nie będzie potrzeby do sięgania po takie radykalne środki - mówi Magdalena Gaj.

Urząd Komunikacji Elektronicznej i sygnatariusze Memorandum zamierzają wspólnie osiągnąć cele wyznaczone krajom członkowskim przez Komisję Europejską. Zadania wskazane przez Komisję to m.in.: zapewnienie czytelnych i przejrzystych warunków umów, publikowanie porównywalnych informacji o wskaźnikach dostępności i jakości świadczonych usług, jak również wprowadzenie minimalnych wymagań dotyczących jakości usług (Quality of Service - QoS).

Podczas konferencji w siedzibie Urzędu Komunikacji Elektronicznej podpisy pod tekstem Memorandum o jakości usług obok prezesa UKE złożyli przedsiębiorcy działający na rynku telekomunikacyjnym: Exatel, Inea, Interkam, Netia, Niezależny Operator Międzystrefowy P4., Polkomtel., Polska Telefonia Cyfrowa., Polska Telefonia Komórkowa Centertel, PSTD Systemics PAB., Telefonia Dialog, Telekomunikacja Polska, TK Telekom i UPC Polska oraz Polska Izba Komunikacji Elektronicznej, Krajowa Izba Gospodarcza Elektroniki i Telekomunikacji, a także Politechnika Łódzka, Politechnika Warszawska, Politechnika Wrocławska, Instytut Łączności, Instytut Chemii Bioorganicznej PAN - Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe.

- Bardzo mnie cieszy tak duże zainteresowanie zarówno po stronie środowisk naukowych, jak i operatorów, przedstawicieli stowarzyszeń i izb branżowych. Wszyscy Państwo bardzo aktywnie uczestniczyli w procesie konsultacji projektu naszego porozumienia, za co serdecznie dziękuję - mówi Magdalena Gaj.

Memorandum ma charakter otwarty i inni operatorzy mogą do niego w każdej chwili przystąpić.

- Przystąpiliśmy do Memorandum, bo lepiej jest mieć wpływ na regulacje, niż ich nie mieć i być regulowanym odgórnie - mówi Mirosław Godlewski, prezes Netii.

Natomiast Jacek Niewęglowski z zarządu P4 (sieć Play) ma nadzieję, że dzięki temu rynek stanie się bardziej transparentny. - Klienci będą mieli większą i porównywalną wiedzę na temat jakości oferowanych przez operatorów usług - stwierdził Jacek Niewęglowski.

W ciągu dwóch tygodni powstanie zespół roboczy złożony z przedstawicieli sygnatariuszy Memorandum, którego zadaniem będzie m.in. wytypowanie listy wskaźników jakości usług oraz uzgodnionych wspólnie metodyk ich pomiaru i obliczania.

Lista proponowanych wskaźników jakości usług wstępnie obejmuje m.in.: czas oczekiwania na przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej, czas oczekiwania na połączenie z infolinią operatora, czas usunięcia uszkodzenia lub awarii, wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwot uiszczonych w formie przeplaconej.

Wskaźniki dla telefonii uzupełniają: stopa nieskutecznych wywołań oraz czas zestawienia połączeń. Ponadto w zakresie usług internetowych zaproponowano następujące parametry: stopa błędów transmisji danych, prędkość transmisji danych osiągnięta w obu kierunkach oraz opóźnienie transmisji (czas transmisji w jedną stronę).

Marek Jaślan

[Galeria zdjęć z podpisania Memorandum](#)

[Strona internetowa o Memorandum](#)

Załączniki

| [Memorandum QoS.pdf \[Memorandum w sprawie jakości usług telekomunikacyjnych\]](#)