



Stan wdrożenia zapisów Raportu z prac Memorandum monitorowanie jakości usług

Jacek Knaup
Departament Kontroli
i Egzekucji
M. Jolanta Podolska
Departament Rozwoju
Infrastruktury

4 września 2014 r.
KSTiT 2014 Poznań



Agenda

1. **Memorandum o jakości** – Raport z prac
2. Deklaracje Przedsiębiorców wdrożenia metodyk i monitorowania jakości usług
3. Realizacja pomiarów w sieciach ruchomych
4. Publikacje informacji o jakości przez Przedsiębiorców i UKE



***Memorandum o jakości* podpisane przez Prezesa UKE
z Sygnatariuszami w Warszawie 26 października 2012 r.**
<http://www.uke.gov.pl/porozumienie-na-rzecz-poprawy-jakosci-uslug-telekomunikacyjnych-8717>

Celem nadrzędnym Memorandum jest stworzenie platformy współpracy dla realizacji następujących celów:

- **wzmocnienie pozycji konsumenta** poprzez:
 - dostęp do aktualnych i rzetelnych informacji o jakości faktycznie świadczonych usług, a nie tylko deklarowanych w regulaminach i umowach
 - zapewnienie wymaganego poziomu jakości usług
- **tworzenie przyjaznego środowiska regulacyjnego** promującego możliwość samoregulacji dla Przedsiębiorców poprzez konkurencyjność
- **pomoc przedsiębiorcom** w skutecznym wypełnianiu obowiązku wynikającego z art. 63.1 Pt



Przedmiotem Memorandum o jakości było wspólne ustalenie

1. Wykazu wskaźników jakości usług i ich definicji, które będą publikowane przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych
2. Metodologii dokonywania obiektywnego pomiaru wskaźników jakości
3. Trybu oraz formy informowania o wskaźnikach jakości przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych m.in. w ofertach, umowach, czy w inny dostępny powszechnie sposób



Wskaźniki Administracyjne

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

Wskaźniki Techniczne

- *Zasięg usług świadczonych przez przedsiębiorcę (S i R)*
- dla usługi głosowej:
- *Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych (S, rr i R, rt)*
 - *Wskaźnik jakości mowy (R, rt)*
 - *Wskaźnik połączeń przerwanych (R, rt)*
- dla usługi dostępu do Internetu
- *Prędkość transmisji danych (up/down) (S, rt i R, rt)*
 - *Opóźnienie (S, rt i ,R, rt)*



Wskaźnik	Zakres dla jakości dobrej	Zakres dla jakości zadowalającej	Zakres dla jakości niskiej
Wskaźnik średniego czasu oczekiwania na połączenie z personelem	≤ 60 s	Więcej niż 60 s, ale mniej niż 120 s	120 s lub więcej
Wskaźnik poprawności faktur	Powyżej 97,5%	od 95,1 do 97,5% włącznie	Poniżej 95,1%
Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych	Powyżej 98%	od 95 do 98% włącznie	Poniżej 95%
Wskaźnik połączeń przerwanych	Poniżej 2%	od 2 do 5% włącznie	Powyżej 5%
Wskaźnik jakości mowy	Powyżej 90%	od 80 do 90% włącznie	Poniżej 80%

Grupa aplikacji	Prędkość transmisji nie mniejsza niż:	Opóźnienie nie większe niż:
Przeglądanie stron WWW	1 Mb/s DL	200 ms
Oglądanie wideo w jakości SD	2 Mb/s DL	200 ms
Oglądanie wideo w jakości HD	6 Mb/s DL	200 ms
Rozmowy wideo HD	1,5 Mb/s DL i UL	150 ms
Usługi telefoniczne w technologii VoIP	64 kb/s DL i UL	150 ms
Usługi Multiroom (3x wideo HD)	18 Mb/s DL	200 ms
Gry sieciowe czasu rzeczywistego	2 Mb/s DL i 1,5 Mb/s UL	30 ms
Gry sieciowe pozostałe (planszowe itp.)	1 Mb/s DL i UL	200 ms

* DL - prędkość do abonenta (downlink); UL - prędkość od abonenta (uplink).

Wynik klasyfikacji próbek dla grupy aplikacji	
Poniżej 70%	Jakość niska
Od 70 do 90%	Jakość zadowalająca
Powyżej 90%	Jakość dobra



Przyjęcie Raportu z prac Memorandum dnia 22 stycznia 2014 r.

<http://www.uke.gov.pl/raport-koncowy-memorandum-jakosci-13373>



Lista Przedsiębiorców, którzy zadeklarowali stosowanie zapisów Raportu z prac w ramach Memorandum

<http://www.uke.gov.pl/przedsiębiorcy-deklaruja-poprawe-jakosci-uslug-13474>

- P4
- ORANGE POLSKA
- Systemics-PAB
- Telefonia Dialog
- PETROTEL
- NETIA
- Internetia
- INEA
- POLKOMTEL
- T-MOBILE POLSKA
- UPC
- TOYA
- Instytut Łączności-PIB
- TV Kablowa Chopin
- Instytut Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk -
Poznańskie Centrum Superkomputerowo -
Sieciowe



Przekazanie wskaźników jakości

Dane będą przez Przedsiębiorców przekazywane do UKE:

- do 31 sierpnia za I półrocze danego roku kalendarzowego
- do 28 lutego za II półrocze poprzedniego roku



Przekazanie administracyjnych wskaźników jakości

Do końca sierpnia 2014 r. dane do UKE przekazali :

- P4
- Instytut Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk -
Poznańskie Centrum Superkomputerowo - Sieciowe
- T-Mobile Polska
- Orange Polska
- UPC Polska
- Polkomtel
- GK Netia (Netia ,Petrotel i Internetia)



Harmonogram działań Komiteru Sterującego Pomiarami Sieci Ruchomych

26 sierpnia 2014 r. (14 dni) – konsultacje SOPZ

<http://www.uke.gov.pl/konsultacje-wymagan-technicznych-w-postepowaniu-wylaniajacym-wykonawce-kampanii-pomiarowych-14580>

Październik – listopad 2014 - procedura zmierzająca do wyłonienia przez Prezesa UKE Firmy pomiarowej

Grudzień – podpisanie umów pomiędzy wybraną Firmą pomiarową, a Operatorami (OPL, P4, Polkomtel, TMPL)

Styczeń – czerwiec 2015 - realizacja testów za I półrocze



Zasady pomiarów sieci ruchomych

- Jednoczesność
- Ten sam obszar i czas wykonywania pomiarów
- Niezależna firma pomiarowa
- Cykliczne kampanie pomiarowe
- Prezes UKE posiada funkcję kontrolno-nadzorczą



Zasady pomiarów sieci ruchomych

- Trasa pomiarowa uwzględnia rozkład populacji ludności, rozkład ruchu oraz obszar świadczenia usług
 - **aglomeracje** – 6 największych miast Polski oraz miasta GOP i Trójmiasta,
 - **miasta** liczące co najmniej 50 tys. Mieszkańców
 - **drogi krajowe** poza granicami administracyjnymi aglomeracji i miast.



Zasady pomiarów sieci ruchomych

- Minimalny czas trwania kampanii pomiarowej to 800 godzin.
- Minimum 80% pomiarów zostanie zrealizowanych w ruchu

