



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

BIPT Régulateur des Télécommunications Belgique

*Comment évaluer et contrôler la qualité de service d'un
point de vue réglementaire ?*

Quelles sont les obligations des opérateurs à cet égard ?

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

1



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

⌘ BIPT : Belgian Institute for Post and
Telecommunications

⌘ BIPT veille au respect de la loi concernant les
communications électroniques et prend des
décisions administratives.

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

2



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

- ⌘ La parution de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a engendré de nouvelles obligations incombant aux entreprises fournissant des services de communications électroniques.
- ⌘ Cette loi belge est la transposition de directives européennes en la matière.



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

- ⌘ **Art. 113.** *En exécution de l'article 8, 6°, l'Institut coordonne les initiatives relatives à la qualité et à la sécurité des services de communication électronique.*

Les entreprises fournissant des services de communication électronique doivent publier sur leur site Internet, à l'intention des utilisateurs finals, des informations comparables, adéquates et actualisées concernant la qualité et l'accès sécurisé à leurs services. Les informations sont également communiquées à l'Institut avant leur publication s'il en fait la demande.

L'Institut peut préciser entre autres, les indicateurs relatifs à la qualité du service, ainsi que le contenu, la forme et la méthode de publication des informations afin de garantir que les utilisateurs finals auront accès à des informations complètes, comparables et faciles à exploiter.

.....



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

- * Constatation : en Belgique il n'y a guère de données "qualité du service" disponible pour le grand public en matière de télécommunications.
- * Une exception : Oui pour le "service universel" car service régulé.
- * Le BIPT a pris l'initiative d'obliger les opérateurs à publier des données "qualité" sur leur site internet, et ce d'une manière "standard" imposée par le BIPT.

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

31 Aug / 01 sep 2006

5



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

- ⌘ Le BIPT a défini 17 indicateurs de qualité, définis de manière objective.
- ⌘ Par type de "service déclaré", certains de ces indicateurs sont sélectionnés pour donner une information "objective" sur la qualité du "service déclaré" concerné.
- ⌘ Cette information est à actualiser tous les quatre mois par les opérateurs, sous contrôle du BIPT.

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

31 Aug / 01 sep 2006

6



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

⌘ Exemples d'indicateurs de qualité : (1)

- ☒ délai de fourniture du service
- ☒ taux de dérangement du service
- ☒ délai de levée d'un dérangement
- ☒ taux de respect du délai contractuel de levée des dérangements

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

7



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

⌘ Exemples d'indicateurs de qualité : (2)

- ☒ délai d'établissement d'un appel national, et international.
- ☒ délai de réponse d'un appel à une standardiste
- ☒ taux de disponibilité du service d'assistance

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

8



⌘ Exemples d'indicateurs de qualité : (3)

- ☒ taux de communications nationales réussies dès la première tentative
- ☒ Taux de maintien sans coupure de la communication pendant 2 minutes
- ☒ qualité auditive des communications
- ☒ couverture du service



⌘ Il y a 32 types possible de "services déclarés" actuellement.

⌘ Chaque type s'est vu attribué un certain nombre d'indicateurs de qualité.



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

Exemple de types :

- Service téléphonique fixe
- Service téléphonique mobile
- Lignes louées
- Internet Service/Access Provider
- Internet Telephony
- Transmission de données fixes mobiles.....
-

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

11



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

Le but de l'attribution d'indicateurs de qualité à chaque type de service :

est d'obtenir une cohérence

entre services comparables

tout en tenant compte de la spécificité de chaque type de service.

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

12



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

Exemple : Téléphonie fixe, mobile et par internet :

- Le tronc commun est identique pour les trois.
- ⌘ Pour la téléphonie mobile et par internet, on ajoute les indicateurs :
 - ☒ taux de communications nationales réussies dès la première tentative
 - ☒ Taux de maintien sans coupure de la communication pendant 2 minutes



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

Publication : (1)

- * Chaque opérateur est tenu de publier ces données sur une page spécialement attribuée à cela sur son site web
- * but : faciliter l'accès transparent à cette information pour le grand public.
- * cadre : permettre une comparaison entre types de services comparables et entre opérateurs.



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

Publication : (2)

- * Le format de publication est prédéfini par le BIPT
- * Les dates d'actualisation (une fois tous les quatre mois) sont prédéfinies par le BIPT.



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

⌘ Quel est le futur ?

⌘ L'environnement IP devient de plus en plus présent.

⌘ Il faut veiller à garder une cohérence entre types de services comparables.



Evaluation et contrôle de la qualité de service Telecom

Dans les réseaux de prochaine génération, l'accent sera porté sur une plus grande convergence.

Ceci va impliquer une plus grande difficulté à définir de façon précise des "types" de services.

On peut prévoir dès lors une définition d'indicateurs de qualité "génériques".

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

17



Cette présentation touche à sa fin ... (1)

Questions ? Réponses ? Welcome always

Merci pour votre attention...

31 Aug / 01 sep 2006

UIT - BIPT Belgium
Regulatory aspects
quality telecom

18



Cette présentation touche
à sa fin ... (2)

⌘ Bienvenue sur le BIPT website :

📧 www.bipt.be www.ibpt.be

⌘ "Bottlenecks are here to be tackled" ...