
Quels outils de régulation pour assurer une bonne Q S

FRATEL

Montreux: 7 Novembre 2007

Problématique

- I . Concurrence et qualité de service
- II . QS: ses multiples facettes
- III . Régulation ex ante
- IV . Les contrôles

I- Concurrence et Qualité de Service

- Acquisition de parts de marchés
 - Les tarifs
 - Les nouveaux services
 - Les offres multiples
- Les objectifs de QS
 - Ce n'est pas souvent la première priorité
 - Souvent des dégradations
- Consolidations
 - La QS revient au premier plan
 - Véracité et protection du consommateur

II- La QS: ses multiples facettes

- Qualité du service, qualité commerciale, qualité après vente
- Qualité du service
 - la voix: tonalité, connexion (99,999%), fidélité
 - les données: débits- vitesses, taux d'erreurs
 - l'image: définition, couleur, contraste, netteté
- Le phénomène mobilité: couverture, coupures, intelligibilité
- Internet et les services temps réel: voix sur IP, TV IP

III- Régulation ex ante de la QS

- Licences
 - des objectifs limités en nombre
 - des objectifs faciles à mesurer
- Multi opérateur - Multiservices
 - complexité et responsabilité
 - les conflits aux frontières
- Directives QS par services
 - objectifs plus détaillés et ciblés
 - éviter la tentation des catalogues encyclopédiques
 - concertation avec les acteurs

IV- Les contrôles

- Acquisition des données
 - Les opérateurs
 - Campagnes de mesures réalisées par le régulateur
 - Etudes de consommations: panels, sondages

- Publication des résultats
 - Statistiques et anonymat
 - Etudes comparatives: palmarès
 - Transparence, secret des affaires, réactions concurrentielles