



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Office fédéral de la communication  
**OFCOM / TC**

# **FRATEL QoS, témoignage de Suisse**

Conakry, 19 mars 2013



# Contexte

- *La libéralisation du marché des télécommunications (1998)*
  - *Activation d'une forte concurrence par l'apparition de nouvelles entreprises*
  - *Nouvelles infrastructures, nouveaux services, baisse des prix*
- *Régulation du marché, loi sur les télécommunications (LTC)*
  - *Art. 1 Services de télécommunication variés, avantageux, de qualité et concurrentiels*
  - *Art. 58 Surveillance des fournisseurs de services*
- *Service Universel (SU), concessions*
  - *Rapport annuel sur la QoS*



# Contexte

- *Seul le concessionnaire du Service Universel est tenu de délivrer un rapport annuel de QoS*
- *Valeurs cibles (réseau fixe seulement) du rapport annuel*
  - *Qualité du raccordement (mes, disponibilité, réparation)*
  - *Qualité des communications vocales (MOS parole / ITU-T)*
  - *Qualité des communications de transmission de données (débits et taux de succès des accès)*
  - *Qualité de la précision de la facturation (contestations)*
  - *Qualité des services connectés pour handicapés*
- *La qualité des services (moyennes annuelles) en Suisse est bonne et ne nécessitait pas jusqu'ici d'attention particulière, le marché agissant positivement*



# Indices du changement

- *Des voix s'élèvent en Suisse pour plus de transparence sur la qualité des services de télécommunications (abondance et opacité de l'offre)*
  - *Diverses interventions parlementaires aux Chambres fédérales*
  - *Multiplication des plaintes des consommateurs*
  - *Pressions des associations de consommateurs*
  - *Pressions de divers organes de conciliation*
  - *Pressions des fournisseurs d'applications / contenus*
  - *Polémique autour de la neutralité des réseaux*
- *L'OFCOM a décidé d'agir en s'approchant de tous les acteurs concernés afin de circonscrire un projet de monitoring QoS/QoE/TMI*



# Nouveau concept

- *OFCOM déjà active sur le thème QoS/QoE/TMI au niveau international: ITU, ETSI, BEREC, ECC TRIS*
- *Projet OFCOM de monitoring QoS/QoE/TMI en cours:*
  - *Définition d'un cadre de mesures (équité, transparence, comparabilité) basé sur les rapports BEREC et ECC TRIS*
  - *Axé sur des mesures physiques (HW et ou SW) mais aussi sociétales / subjectives (statistiques de plaintes de consommateurs, satisfaction et expériences des clients, ...)*
  - *En collaboration avec des spécialistes indépendants (cnlab) et des fournisseurs d'applications (VoIP, IPTv)*
  - *Spécifications du monitoring et budgets soumis à la Direction à fin 2013 (Go / No go)*
  - *Première campagne de monitoring prévue en 2014*



# Nouveau concept

- *Publication des résultats de monitoring QoS/QoE/TMI*
  - *Concernent les offres de service « en gros », de voix, de données, autant fixes que mobiles*
  - *Plusieurs façons d'envisager la publication des résultats de manière politiquement correcte envers les fournisseurs de services et vulgarisée à divers niveaux de compréhension:*
    - *Texte qualificatif par opérateur et par service*
    - *3 meilleurs fournisseurs / 3 moins bons fournisseurs, par service*
    - *Tableau complet de tous les opérateurs et de tous les services*
  - *Transparence des résultats autant que la loi sur la protection des données l'autorise*
  - *Résultats comparables au niveau international*



# Merci de votre attention



Emetteur de télécommunications  
Chasseral, Suisse, altitude 1607m



# Diapositive 2

## *Loi suisse LTC*

- [http://www.admin.ch/ch/f/rs/784\\_10/a1.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/784_10/a1.html)
- [http://www.admin.ch/ch/f/rs/784\\_10/a58.html](http://www.admin.ch/ch/f/rs/784_10/a58.html)

## *Service Universel suisse*

- <http://www.bakom.admin.ch/themen/telekom/00457/index.html?lang=fr>





# Diapositive 5

- *ECC / groupe NaN / projet TRIS*

Site du projet

- <http://www.cept.org/ecc/groups/ecc/wg-nan/pt-tris>

Consultation publique sur la QoS

- <http://www.cept.org/ecc/groups/ecc/wg-nan/pt-tris/page/public-consultation-on-“monitoring-of-quality-of-retail-internet-access-service”-begins>

- *UIT-T CE / SG12*

Work program

- [http://www.itu.int/itu-t/workprog/wp\\_search.aspx?sg=12](http://www.itu.int/itu-t/workprog/wp_search.aspx?sg=12)

- *ETSI STQ*

Portail ETSI

- <http://portal.etsi.org/portal/server.pt/community/STQ/336>
- <http://webapp.etsi.org/WorkProgram/Expert/QueryForm.asp>



# Diapositive 5

- *BEREC / IRG groupe Net Neutrality:*



Microsoft Office  
PowerPoint Macro-Enabled

- *Partenaire de monitoring suisse cnlab:*
  - <http://www.cnlab.ch/>