

Onzième réunion annuelle de FRATEL

La qualité de service : quel rôle du régulateur pour quels objectifs ?

Qualité de service – transparence sans limite

ou comment garantir aux consommateurs la transparence
sur la qualité des offres ?

Dr. Veselin BOZHKOV

*Président de la Commission de régulation des communications
République de Bulgarie*



Qualité de service (QoS)

Définition :

Ensemble des caractéristiques d'un service de télécommunication qui lui permettent de satisfaire aux besoins explicites et aux besoins implicites de l'utilisateur du service.

UIT-T Recommendation E.800

L'effet collectif de la performance d'un service qui détermine le degré de satisfaction d'un utilisateur de ce service

ETSI/EG 202 057-1

Cycle des points de vue



Fig. 1

QoS « de bout en bout »



UIT-T Recommendation E.800

Fig. 2

Accord sur la QoS



UIT-T Rec. E.800

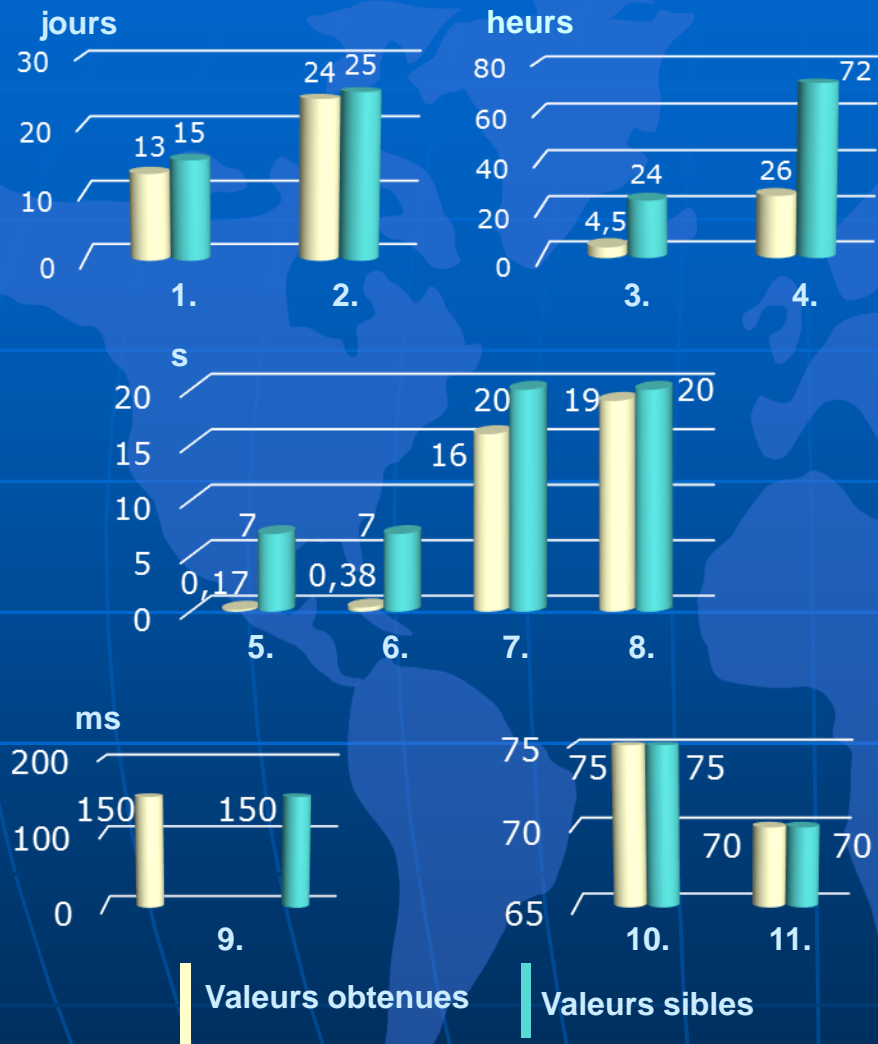
Fig. 2a

Vers les valeurs cibles relatives à la qualité du service universel



Fig. 3

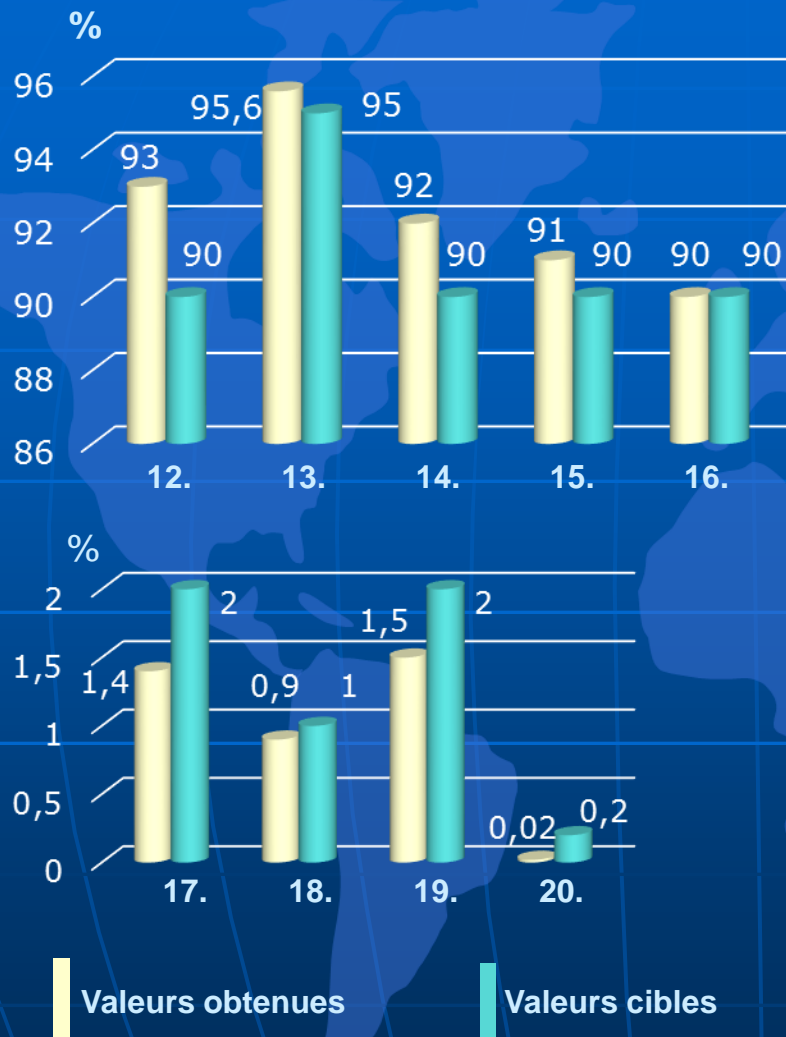
QoS universel (1)



1. Délai de fourniture initiale vers le réseau (pour les plus rapides 95% des demandes).
2. – // – (pour les plus rapides 99%).
3. Délai de réparation d'une défaillance (pour les plus rapides 80% des notifications valables de défaillance de ligne d'abonné).
4. – // – (pour les plus rapides 95%).
5. Durée d'établissement de la communication (appels nationaux).
6. – // – (appels internationaux).
7. Temps moyen de réponse (pour les services par operateur).
8. – // – (pour services de renseignement).
9. Retard unidirectionnel – moins de 150 ms
10. R facteur pour la technologie filaire.
11. R facteur pour la technologie sans fil.

Fig. 3a

QoS universel (2)



- 12. Demandes satisfaites jusqu'à la date convenue avec le client.
- 13. Défaillances réparées dans le délai maximum convenue au contrat avec le client.
- 14. Appels auxquels il a été répondu dans les 20 s (par operateur).
- 15. Appels auxquels il a été répondu dans les 20 s (services de renseignement).
- 16. Proportion des postes téléphoniques publics en état de fonctionnement.
- 17. Pannes de la ligne.
- 18. Taux de défaillances des appels nationaux.
- 19. Taux de défaillances des appels internationaux.
- 20. Plaintes concernant la facturation.

Fig. 3b

Paramètres de qualité du service universel (après le dernier amendement de l'Ordonnance No 6)

I. Les entreprises chargées de fournir le service universel, sont tenues d'offrir une qualité avec les paramètres suivants:

1. Facteur de l'évaluation de la transmission de la parole (facteur R)

>= 75 lorsque le service est fourni sur des réseaux de communications électroniques fixes;

>= 70 lorsque le service est fourni sur des réseaux de communications électroniques mobiles;

2. Retard unidirectionnel <= 150 ms;

3. Vitesse de transmission de données pour l'accès à Internet >= 28,8 kbit/s.

II. Paramètres faisant l'objet de rapport:

1. Pour les fournisseurs d'accès aux réseaux de communications électroniques publics:

a) temps de raccordement initial au réseau;

b) taux de défaillance par ligne d'accès;

c) délai de réparation d'une défaillance;

2. Pour les fournisseurs de services téléphoniques publics :

a) durée d'établissement de la communication;

b) temps de réponse pour les services de renseignement;

c) proportion des postes téléphoniques payants publics a pièce de monnaie ou à carte en état de fonctionnement;

d) plaintes concernant la facturation;

e) taux de défaillance des appels.

Fig. 3c

Rapport sur les valeurs obtenues de la qualité en vertu des Prescriptions générales

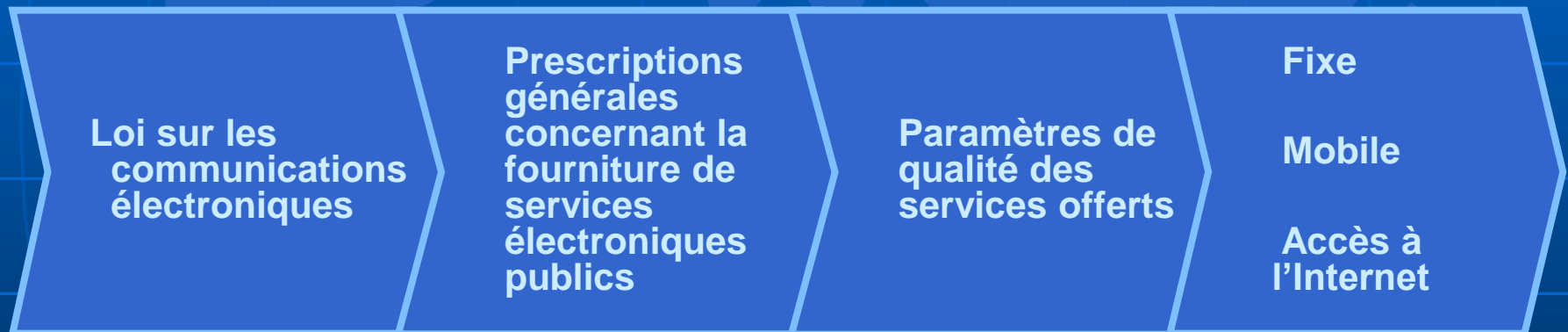
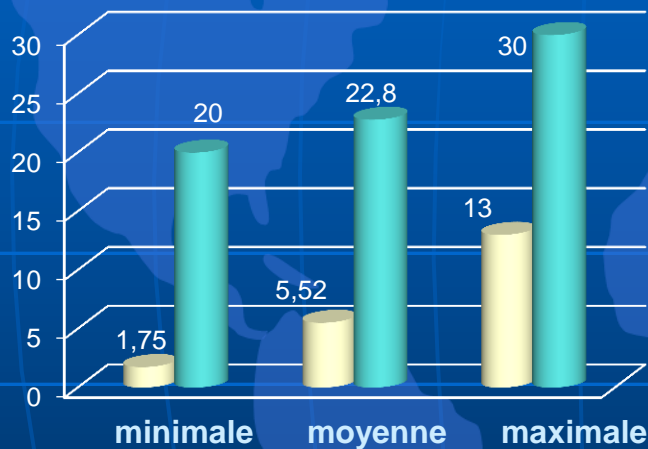


Fig. 4

Service téléphonique fixe (1)

Délai de fourniture du raccordement initial

jours



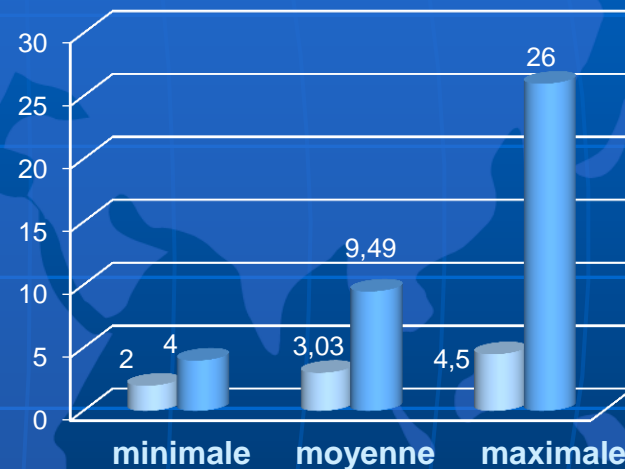
■ Temps dans lequel 95% des demandes d'accès au service sont livrées

■ Temps dans lequel 99% des demandes d'accès au service sont livrées

Fig. 5

Délai de réparation d'une défaillance

heurs

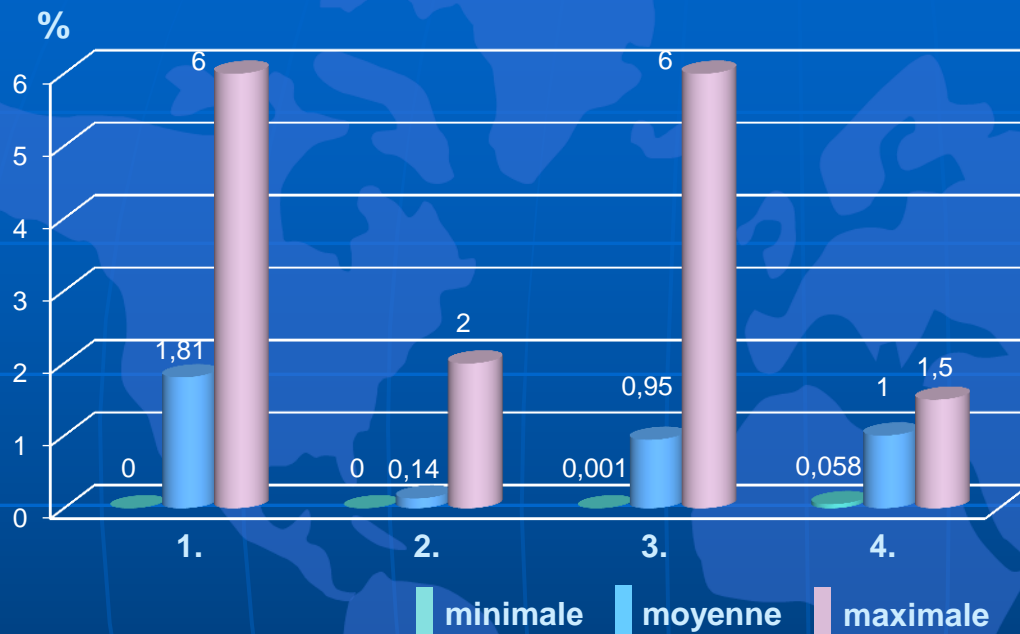


■ Délai de réparation des 80% des défaillances les plus rapides valables

■ Délai de réparation des 95% des défaillances les plus rapides

Fig. 6

Service téléphonique fixe (2)



1. Taux de défaillance de la ligne d'abonné.
2. Taux des plaintes concernant la facturation.
3. Taux de défaillance des appels nationaux.
4. Taux de défaillance des appels internationaux

Fig. 7

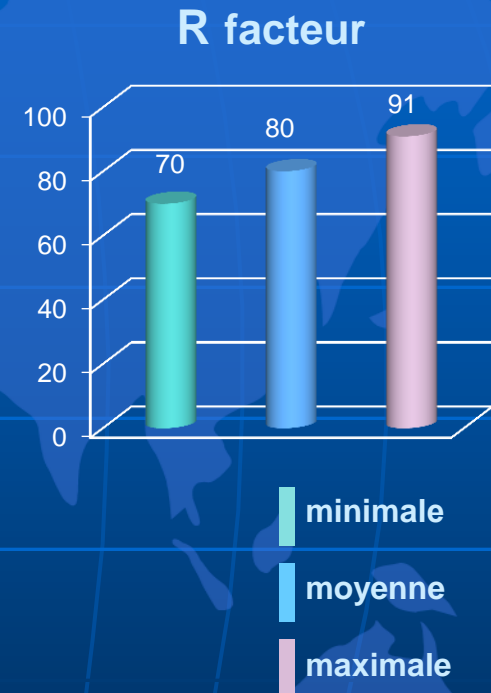


Fig. 8

Service téléphonique fixe (3)

Temps moyen de réponse

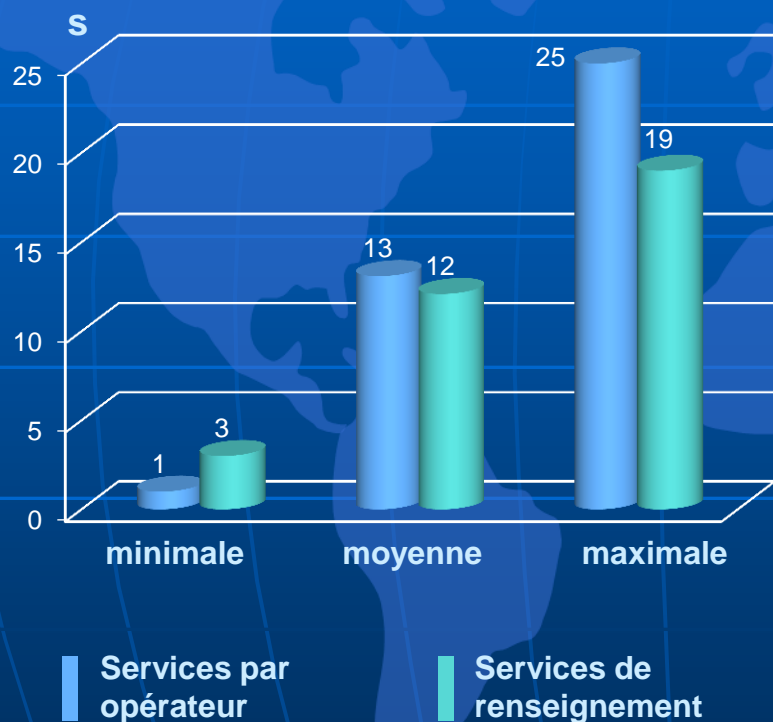


Fig. 9

Taux des appels auxquels il a été répondu dans les 20 s

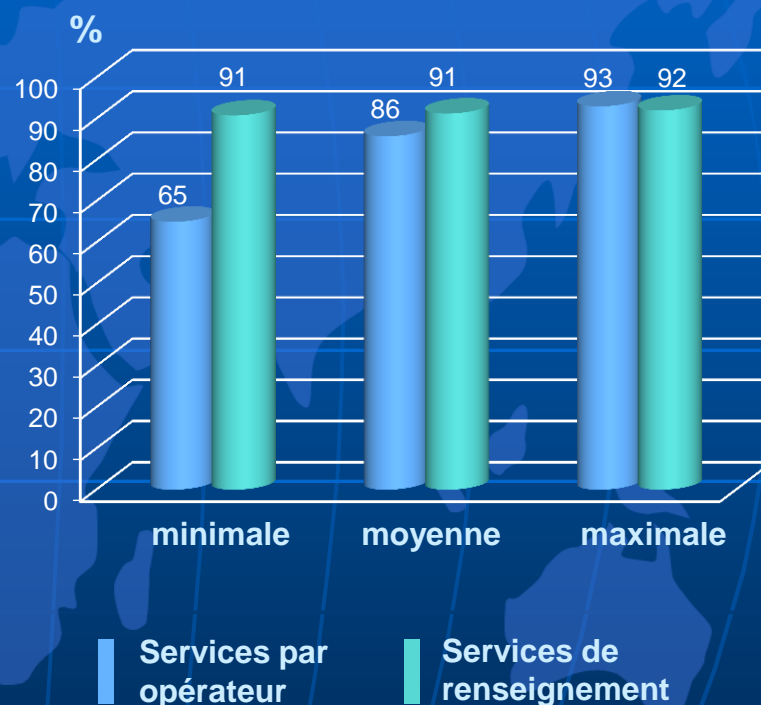


Fig. 10

Services mobiles (1)

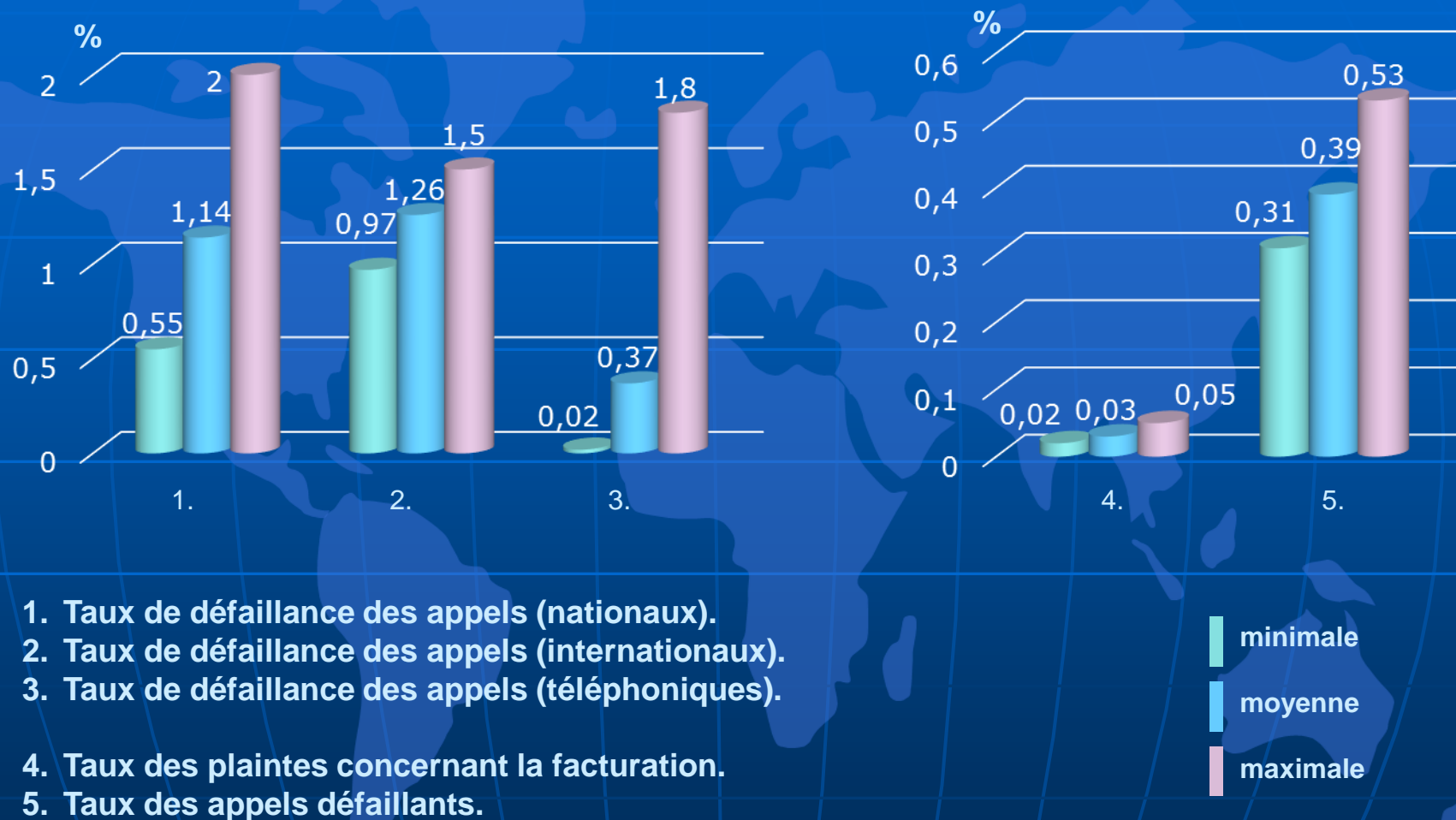


Fig. 11

Services mobiles (2)

Durée d'établissement de la communication

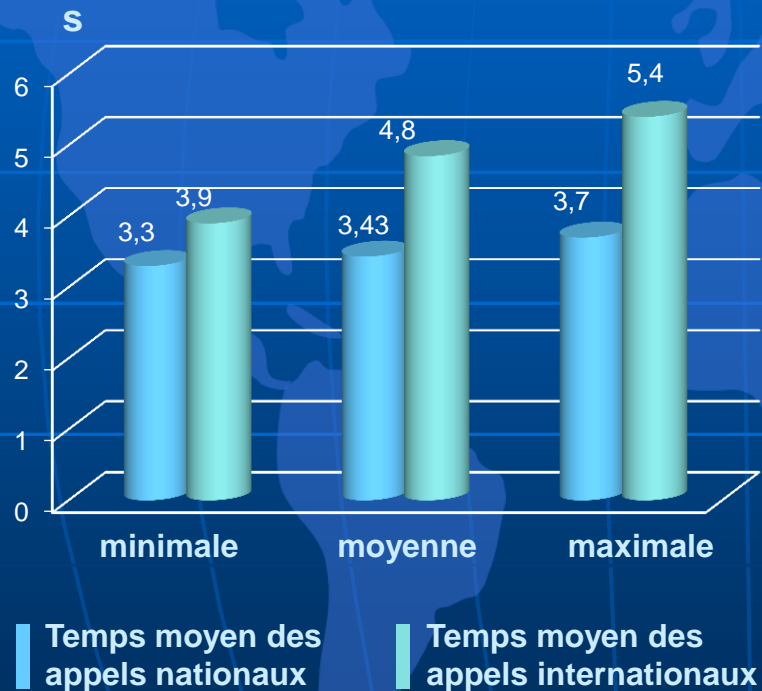


Fig. 12

R facteur

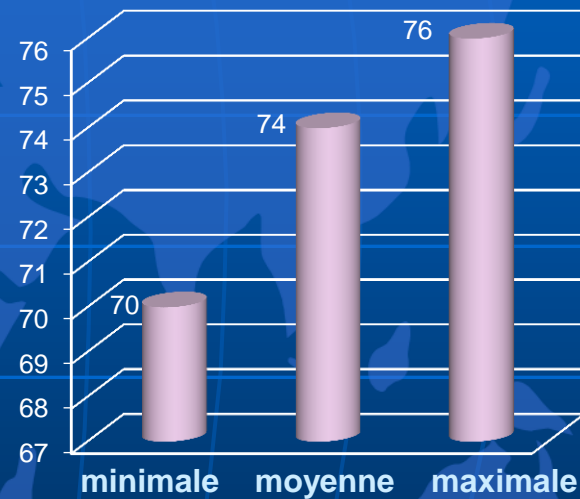


Fig. 13

Services mobiles (3)

Temps moyen de réponse

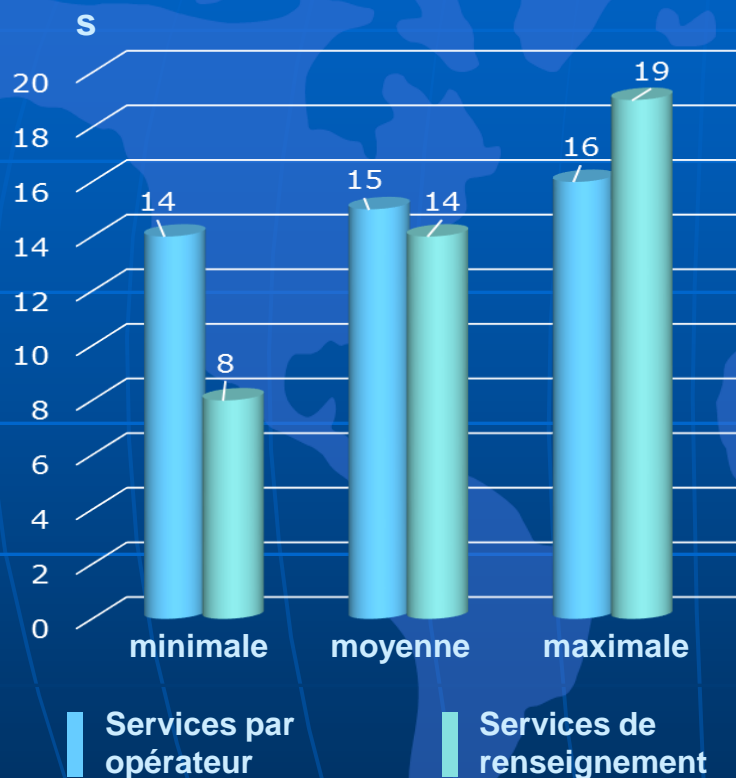


Fig. 14

Taux des appels, ayant reçu une réponse dans les 20 s

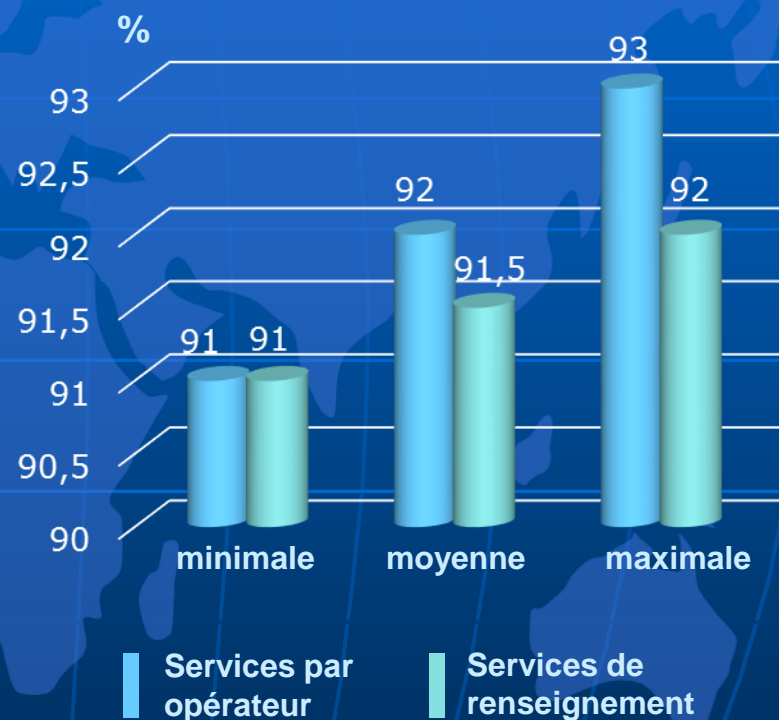


Fig. 15

Accès à l'Internet (1)

Délai pour la fourniture initiale du service

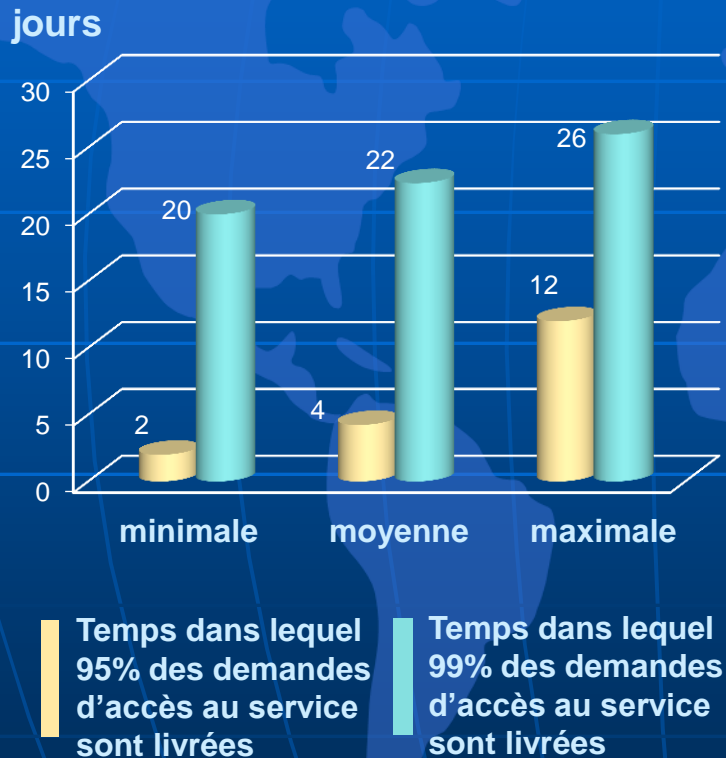


Fig. 16

Taux des plaintes vis-à-vis du nombre des lignes actives

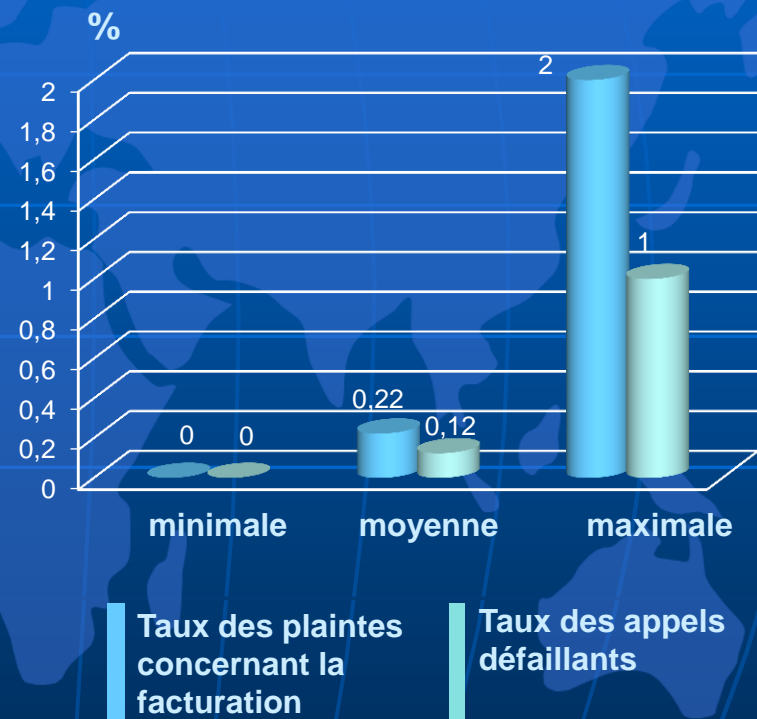
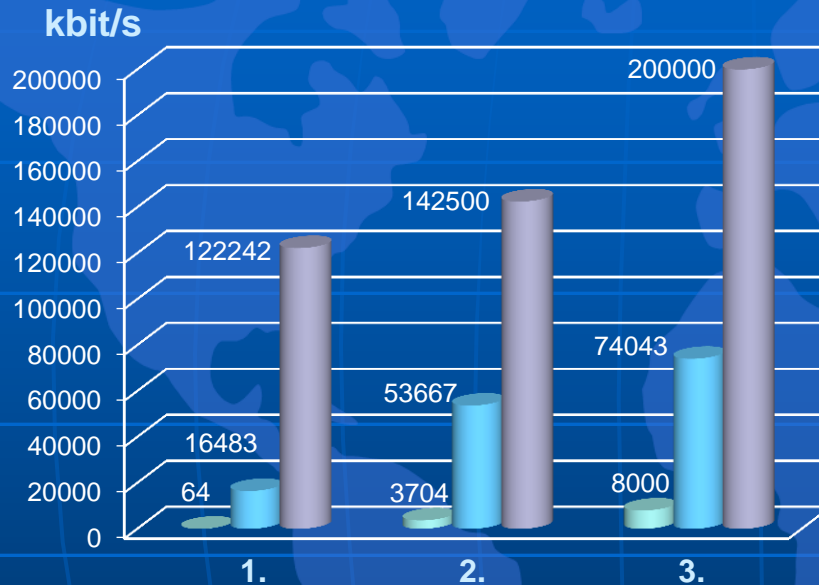


Fig. 17

Accès à l'Internet (2)

Debit de transmission de données obtenu

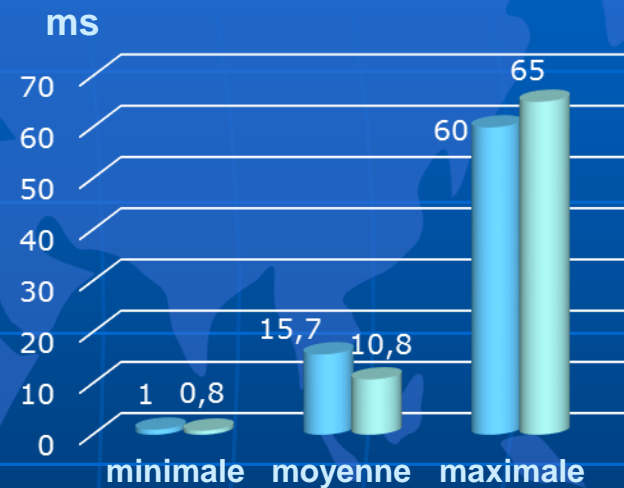


1. Débit minimal de la transmission de données.
2. Débit moyen et déviation standard du débit de la transmission de données.
3. Débit maximal de la transmission de données.

■ minimale
■ moyenne
■ maximale

Fig. 18

Retard unidirectionnel lors de la transmission de données



■ Valeur moyenne du retard de la transmission de données

■ Déviation standard du retard

Fig. 19

Interconnexion dans le but d'offrir des services de transmission vocale en détail

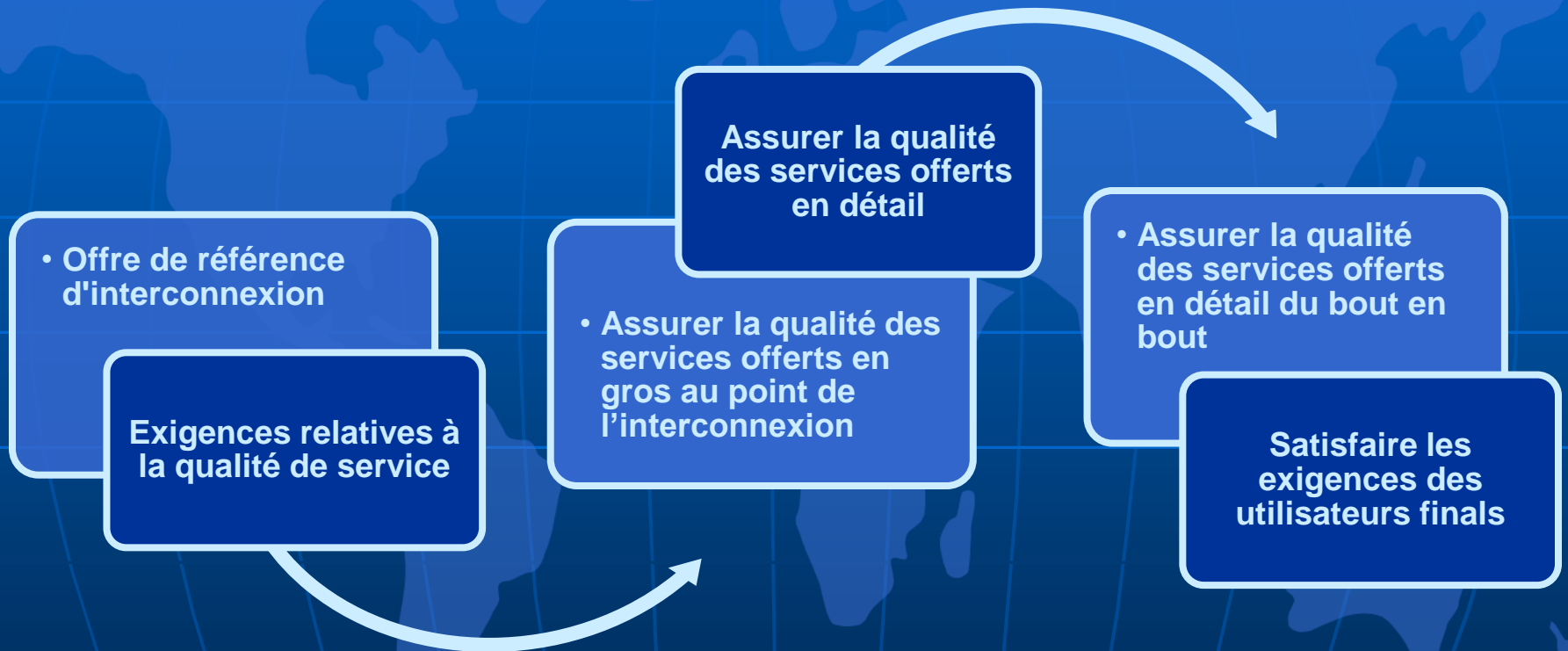


Fig. 20

Qualité de service – transparence sans limite

Conclusion



COMMISSION DE RÉGULATION DES COMMUNICATIONS

République de Bulgarie

Je vous remercie de votre attention !

