

Пустошилов Денис

магистратура ЕМВА «Деловое администрирование»,

Университет Нархоз, РК, г.Алматы

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ

Мониторинг качества услуг связи может осуществляться для решения различных задач: защита прав потребителей, оказание универсальных услуг, развитие сетевой инфраструктуры. Контроль качества оказываемых услуг, в зависимости от зрелости рынка и состояния конкуренции на нем, может осуществляться на принципах саморегулирования, когда операторы добровольно контролируют качество. На рынках со слабой конкуренцией, когда остро стоит задача развития не только ее, но и сетевой инфраструктуры, регулятор может жестко контролировать качество оказываемых услуг связи административным путем, предусматривающим установление соответствующих норм. Рассмотрим методы мониторинга качества услуг связи, используемые для решения типичных задач в странах мира [1].

Для начала изучим международную практику мониторинга качества услуг связи путем саморегулирования.

В странах Европейского Союза качество услуг связи рассматривается с позиций защиты прав потребителей при оказании им универсальных услуг. Базовым документом, определяющим принципы решения этой задачи, является Директива 2002/22/ЕС Европейского Парламента и Союза об универсальной услуге и правах пользователей относительно электронных коммуникационных сетей и услуг.

В настоящее время универсальные услуги связи в Европейском Союзе включают в себя:

- подключение к сети телефонной связи общего пользования с фиксированной точкой подключения;
- общедоступные услуги телефонной связи, которые обеспечивают передачу голосовой информации и данных на невысокой скорости передачи, а также доступ в Интернет;
- доступ к телефонным справочникам и справочным службам, платным таксофонам, в том числе инвалидов и граждан с низким уровнем дохода.

Директива об универсальной услуге предусматривает, что регуляторы вправе требовать от организаций, оказывающих услуги на электронных коммуникационных сетях, публикации актуальной информации о качестве услуг в форме, позволяющей пользователю проводить сравнение между сетями разных операторов. Перед публикацией эта информация по соответствующему запросу должна предоставляться регулятору [2].

Регулирующий орган Португалии ANACOM установил в документе «Regulation on Quality of Service» (2005г.) обязанность оператора, обеспечивающего доступ к услугам фиксированной телефонной связи или оказывающего услуги телефонной связи, сообщать регулятору один раз в квартал показатели их качества. Эти операторы до заключения абонентского договора обязаны информировать клиента о показателях качества услуг, в том числе публиковать эту информацию на своем Web-сайте. Также они должны предоставлять регулятору отчеты по следующим группам показателей: группа 1 (PQS1) - показатели, характеризующие время подключения абонентской линии после получения заявки (время установки телефона); группа 2 (PQS2) – показатели, характеризующие число жалоб клиентов на одну абонентскую линию (на ухудшение качества услуг, отсутствие связи и т.п.); группа 3 (PQS 3) – показатели, характеризующие среднее время устранения неисправности при получении заявки от абонента; группа 4 (PQS4) – показатели, характеризующие среднее время ответа службы оператора.

С апреля 2012 года в Финляндии вступил в действие нормативный акт, где регулирующий орган FICORA в целях обеспечения качества услуг установил

требование к операторам телекоммуникационных сетей по мониторингу своих сетей, включая загрузку каналов связи, нагрузку на коммутационное и серверное оборудование. При этом механизмы проведения измерений должны быть документированы оператором.

В отношении услуг телефонной связи FICORA в «Законе о связи» установил значение всего для одного показателя, а именно «доля неуспешных вызовов», которая не должна превышать 1% от общего их количества. Кроме того, оператор должен измерять время установления соединения, но минимальное значение этого показателя не установлено.

FICORA также установил требование осуществлять мониторинг качества услуг для операторов эфирного телевизионного вещания стандарта DTV – Т и кабельного стандарта DVB – С [3].

Оператор телекоммуникационной сети согласно требованиям FICORA должен публиковать показатели качества услуг ежеквартально. Аналогичные требования действуют в других странах мира, не являющихся членами Европейского Союза.

Например, в соответствии с решением Комиссии по радио и телевидению Канады от 2005 года в целях обеспечения защиты потребителей операторы сети местной телефонной связи ежеквартально должны предоставлять комиссии отчеты об ключевых показателях качества услуг и показателях, характеризующих долю оператора на рынке услуг связи. Среди ключевых установлены как технические показатели, характеризующие сеть связи (например, доля вызовов, для которых ожидание ответа станции превышает 3 с), так и показатели, характеризующие качество с точки зрения клиента (например, качество жалоб, полученных оператором).

В Австралии в 2011 году было сделано дополнение к закону «О связи» в котором установлены ключевые показатели качества услуг для операторов сетей фиксированной связи, характеризующие качество услуг с точки зрения абонента, включая максимальное время:

- подключение к услуге;

- устранения неисправностей.

Далее рассмотрим международную практику мониторинга качества услуг при применении административного подхода [4].

Административный подход применяется в странах, где остро стоит задача развития конкуренции и инфраструктуры связи, поскольку заставляет операторов связи оказывать услуги с оптимальным соотношением цена и качество.

Метод предусматривает, что регулятор устанавливает нормы на показатели качества услуг связи, оператор обязан проводить измерения и передавать отчеты регулятору. При этом нарушение норм карается наложением штрафных санкций.

Примером применения административного метода является Танзания, которая характеризуется низким уровнем развития услуг связи.

В соответствии с данными, опубликованными регулятором в сфере коммуникаций Танзании (TCRA) мобильная связь в стране развита гораздо лучше, чем фиксированная связь. По состоянию на 2012 год в Танзании насчитывалось всего порядка 25,8 млн. абонентов сетей фиксированной и подвижной телефонной связи, из которых всего 160 тыс. абонентов операторов сетей фиксированной телефонной связи (при численности населения порядка 42,7 млн. человек). Услуги подвижной телефонной связи в Танзании предоставляют 6 операторов, 4 из которых считаются крупными: Vodacom (11,625 млн. Абонентов, 19% относятся к неактивным абонентам), Airtel (6,993 млн.) и Zantel Mobile (1,524 млн.). Позади этих операторов по числу абонентов находятся два оператора: Trailing (96 тыс.) и Benson Informatics Limited (1,558 тыс.).

Уровень проникновения мобильных телефонов в среднем по стране составлял 62% (в городской местности 82%, а в сельской 54%), доступ к Интернету имели 4% населения (в городской местности 8%, а в сельской местности 2%).

Учитывая низкий уровень развития услуг связи, в 2011 году TCRA установлены нормы на технические показатели качества (например, время установления соединения, коэффициент неуспешных вызовов, задержка передачи, количество повреждений на линию связи), а также на показатели, характеризующие качество услуги с точки зрения абонента. Например, время устранения повреждения абонентской линии; доля счетов, выставленных с ошибками; доля обращений абонентов, рассмотренных в контрольные сроки и др [5].

В странах, где поставлена задача защиты прав потребителей, в том числе при оказании им универсальных услуг, контроль качества услуг осуществляется на принципах саморегулирования.

В странах, где поставлена задача развития конкуренции на рынке услуг связи, сетевой инфраструктуры, в том числе внедрения на сетях связи современных технологий, применяется административный подход, предусматривающий установление норм на показатели качества услуг связи.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Щербакова Е.Н. Мониторинг качества услуг связи: международный опыт // Центральный научно-исследовательский институт связи [Электронный ресурс]: <https://zniis.ru/images/publication/articles/article15.pdf>
2. Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive), Official Journal L 108 , 24/04/2002 P. 0051 – 0077
3. OFCOM Statement «Topcomm Review «Quality of Customer service Review», 29 Ju-ly 2009.
4. Telecom Decision CRTC 2005-20, Finalization of quality of service rate rebate plan for competitors (Decision 2005-20).
5. CEPT ECC Report 195 «Monitoring of Quality of Retail Internet Access

Service – Pre-selected Minimum set of technical parameters and measurement methods. Best Practices», 21 – 22 November 2012, Approved for public consultation.

REFERENCES

1. Shherbakova E.N. Monitoring kachestva uslug svyazi: mezhdunarodnyj opyjt // Czentral`nyj nauchno-issledovatel`skij institut svyazi [E`lektronnyj resurs]: <https://zniis.ru/images/publication/articles/article15.pdf>
2. Directive 2002/22/EC of the European Parliament and of the Council of 7 March 2002 on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services (Universal Service Directive), Official Journal L 108 , 24/04/2002 P. 0051 – 0077
3. OFCOM Statement «Topcomm Review «Quality of Customer service Review», 29 Ju- ly 2009.
4. Telecom Decision CRTC 2005-20, Finalization of quality of service rate rebate plan for competitors (Decision 2005-20).
5. CEPT ECC Report 195 «Monitoring of Quality of Retail Internet Access Service – Pre-selected Minimum set of technical parameters and measurement methods. Best Practices», 21 – 22 November 2012, Approved for public consultation.