

Republička agencija za elektronske komunikacije (RATEL)

Višnjićeva 8
11000 Beograd

**Komentari Telenora na nacrt Pravilnika o
parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole
obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija**

Poštovana gospodo,

Telenor se zahvaljuje na mogućnosti da iznese svoje mišljenje u okviru javnih konsultacija o nacrtu Pravilnika o parametrima kvaliteta javno dostupnih usluga i sprovođenju kontrole obavljanja delatnosti elektronskih komunikacija, koji je Republička agencija za elektronske komunikacije (RATEL) pokrenula dana 2.06.2011.godine.

Nakon izvršene analize nacrta ovog pravilnika, Telenor dostavlja sledeće komentare i predloge za izmene:

Član 8:

Navođenje parametara kvaliteta za pružanje usluga u Opštim uslovima po našem mišljenju nije prihvatljivo rešenje iz više razloga. **Prvo**, operatori koji na primer pružaju usluge mobilna/fiksna/internet/IPTV, itd, značajno bi proširili i usložnili Opšte uslove kao prvenstveno pravni dokument. Na taj način, Opšti uslovi bi bili teži za razumevanje i korišćenje od strane korisnika. **Drugo**, uključanjem parametara kvaliteta u Opšte uslove operatori bi došli u situaciju da Opšte uslove moraju da menjaju iz meseca u mesec, što bi izazvalo veće troškove za štampu i distribuciju do prodajnih mesta. **Treće**, parametri kvaliteta kako su isti definisani u tabelama i izveštajima ne bi korisnicima bez iskustva i obrazovanja u oblasti telekomunikacija bili od prevelike koristi, te bi njihovo uključivanje u opšte uslove bilo nesvršishodno.

Predlažemo da se član 8 stav II izmeni tako što će se operatori obavezati da na jasan i nedvosmislen način u Opštim uslovima korisnike upute da se o parametrima kvaliteta mogu upoznati na nekoj Internet adresi operatora ili preuzimanjem odštampanog dokumenta na prodajnim mestima operatora.

Napred rečeno za stav II važi i za stav III člana 8.

U situaciji da RATEL proceni da je sadržavanje parametara kvaliteta neophodno u nekom dokumentu (opšti uslovi ili ugovor), onda je za operatora verovatno manje loše da to bude ugovor.

Predlažemo da se stav IV člana 8 pojasni tako što će se između načina obaveštavanja koji su navedeni u zagradi u trećem redu staviti reč „ili“.

Smatramo da je rok od 48 sati iz stava V člana 8 prekratak i da isti rok kao uslov za obaveštavanje potrošača treba produžiti na 5 dana.

Član 12:

Smatramo da stav V člana 12 treba da bude preciznije formulisan i da glasi:

„Operator je obavezan da omogući sve neophodne uslove za merenje i postupanje u smislu stava IV ovog člana.“

U nastavku dajemo svoje komentare i predloge za izmene vrednosti pojedinih parametara kvaliteta usluga:

Vreme uspostavljanja usluge

Tabela 1/(fiksna mreža), parametar 1; Tabela 3 (VoIP), parametar 5; Tabela 4 (širokopojasni pristup), parametar 1; Tabela 5.1, parametar 5; Tabela 5.2 (IPTV), parametar 7:

S obzirom na otežavajuće okolnosti za korišćenje postojeće ili izgradnju nove infrastrukture u našoj zemlji, smatramo da su propisani vrlo strogi rokovi za realizaciju pojedinih usluga na zahtev korisnika. Ovi rokovi treba da budu usklađeni sa odgovarajućim rokovima koji su određeni Ugovorom o raščlanjenom pristupu lokalnoj petlji, koji je potpisan između Telenora i Telekomu Srbija, a na osnovu odluka i rešenja RATEL-a. Ovim ugovorom definisani su znatno duži rokovi za stavljanje na raspolaganje i korišćenje lokalne petlje i iznose minimalno 5+15 dana. Iz ovih razloga predlažemo da se za vreme uspostavljanja usluge u svim slučajevima kada se koristi lokalna petlja za pristup korisniku, odredi **minimalno vreme od 20 dana**.

Takođe smatramo da je kod analize vremena za uspostavljanje usluge kod širokopojasnog pristupa potrebno definisati kriterijume za analizu, kao na primer da li se 95% zahteva odnosi na realizaciju većih ilki manjih protoka BB pristupa.

Prosečno Vreme otklanjanja kvara

Tabela 1 (fiksna mreža), parametar 4; Tabela 5.1, parametar 7; Tabela 5.2 (IPTV), parametar 9:

Predloženi rokovi za otklanjanje kvarova po pristupnom vodu nisu usklađeni sa Ugovorom o raščlanjenom pristupu lokalnoj petlji, koji je potpisan između Tenora i Telekomu Srbija na osnovu odluka i rešenja RATEL-a, i koji propisuje znatno duži rok za otklanjanje smetnji i iznosi 48 sati od trenutka prijave smetnje na pristupnom vodu i 5 dana od trenutka prijave smetnji na kablju. Telenor predlaže da se propiše **vrednost 48 sati za 80% otklonjenih kvarova**.

Postoji nejasnoća između naziva u kolonama ovog parametra, odnosno da li se odnosi na bilo koji kvar ili samo na kvar na pristupnom vodu.

Žalba na ispravnost računa

Tabela 1 (fiksna mreža), parametar 11; Tabela 2 (mobilna mreža), parametar 6; Tabela 3 (VoIP), parametar 6; Tabela 4 (širokopjasni pristup), parametar 2; Tabela 5.1 (TV), parametar 8; Tabela 5.2 (IPTV), parametar 10:

U vezi sa analizom broja žalbi koje rezultuju ispravkom računa, želimo da napomenom da se Telenor u svojim izveštajima ograničava isključivo na statističke podatke koji se odnose na uložene žalbe pismenim putem, odnosno žalba korisnika može biti izjavljena samo u pisanoj formi lično podneta.

Istovremeno treba uzeti u obzir i deo koji se odnosi na rok za podnošenje žalbe, što je zakonom definisano na 30 dana od dana pružanja usluge, odnosno 30 dana od

dana dospeća računa. Generalni stav Telenora je da sadržaj izveštaja treba da se uskladi sa Zakonom o elektronskim komunikacijama i Zakonom o zaštiti potrošača.

Smatramo da je procenat žalbi od 0,5%, koje se odnose na ispravnost računa i rezultuju ispravkom računa, izuzetno strog. Smatramo da operatori ulažu velike napore na unapređenju tehničko-tehnoloških platformi za obradu saobraćaja i izradu računa, ali da su sistemske greške moguće zbog složenosti podataka. Iz tih razloga predlažemo da se za **vrednost ovog kvaliteta propiše 1% na 100 računa**, kao što je propisano i za ostale javno dostupne usluge prema ovom pravilniku.

Učestalost žalbi korisnika- Ukupan broj žalbi

Tabela 1 (fiksna mreža), parametar 13; Tabela 2 (mobilna mreža), parametar 5 i 6; Tabela 5.2 (IPTV), parametar 10:

Komentari na ovaj kriterijum su isti kao što su izneti i za žalbe na ispravnost računa.

Nije jasno zbog čega se broj žalbi po korisniku izražava u procentima, te predlažemo da se termini i vrednosti kvaliteta usklade.

Vreme odziva za usluge operatera

Tabela 1 (fiksna mreža), parametar 8; Tabela 2 (mobilna mreža), parametar 7:

U vezi sa nivoom kvaliteta pružanja usluga, Pravilnik je definisao minimalne vrednosti za prosečno vreme odziva operatera na pozive korisnika (u jednoj godini), koje su veoma stroge za naše tržište. Prema našim informacijama, kriterijum odziva u 20 sekundi za 80% poziva nije svuda u svetu usvojen kao standard, već dostiže znatno blaži odnos (na primer: 60-40).

U cilju efikasnijeg opsluživanja poziva korisnika i postavljenih pitanja, a sa ciljem da se istovremeno na efikasan način pruže informacije korisnicima, često se u svetu primenjuje jedno određeno vreme čekanja u zavisnosti od segmenta korisnika i usluga, koje se koristi kao prostor za pružanje raznih informacija.

Imajući u vidu složenost organizacije kontakt centra operatera, kao i veliku učestalost broja poziva korisnika, smatramo da treba da se propišu drugačije vrednosti za kriterijum kvaliteta za vreme odziva operatera na pozive korisnika i **predlažemo 60 sekundi za 80% poziva.**

Vreme rešavanja žalbi korisnika

Tabela 1 (fiksna), parametar 14; Tabela 3 (VoIP), parametar 7; Tabela 4 (BB), parametar 3; Tabela 5.1 (TV), parametar 9 i Tabela 5.2 (IPTV), parametar 11:

Vreme rešavanja žalbi prema Zakonu o elektronskim komunikacijama i Zakonu o zaštiti potrošača iznosi 15 dana od dana podnošenja iste, pa je neprihvatljivo da predloženi procenat rešenih žalbi u roku od 24 sata bude veći od 80%, odnosno veći od 95% u toku 5 dana, kao što je dato za servis širokopojasnog pristupa. Samim tim, predlog nacrta, koji tretira znatno strožije kriterijume za rokove rešavanja žalbi, treba uskladiti sa pomenutim zakonima, imajući u vidu da zakonski

rok za rešavanje žalbi korisnika iznosi 15 dana. Naglašavamo da su u pitanju isključivo pisane žalbe korisnika (reklamacije).

Nisu definisani kriterijumi statističke analize. Na primer, kojih 95% zahteva se uzima u obzir za obradu, da li 95% žalbi najbržih ili 95% najsporijih ili po nekom drugom kriterijumu.

Takođe naglašavamo da vreme rešavanja žalbi korisnika zavisi od vremena otklanjanja smetnji u slučajevima kada se koristi raščlanjeni pristup lokalne petlje za pružanje širokopojasnog pristupa i dr. Zbog toga predlažemo da se kriterijum kvaliteta za vreme rešavanja žalbi uskladi sa vremenom potrebnim za otklanjanje smetnji kod fiksnih mreža, kao i sa vremenom za analizu korišćenja složenih širokopojasnih usluga kod mobilnih mreža, odnosno predlažemo da se ovaj parametar odredi tako **da minimalni kriterijum bude 95% za 15 dana.**

Parametri CSSR, CDR i vreme uspostave veze

Tabela 2 (mobilna), parametri 1, 2 i 3:

Telenor predlaže da se posebnim uputstvom detaljno predstavi metodologija merenja na strani krajnjeg korisnika sa ciljem povećanja efikasnosti i postizanja uniformnosti ovih merenja kod različitih operatora.

Vreme uspostave veze

Tabela 2 (mobilna), parametar 3:

Radi uniformnosti merenja ovog pokazatelja Telenor predlaže da se dodatno tačno definišu signalizacione poruke koje označavaju početak i kraj merenog intervala vremena uspostave veze na strani mreže, za 2G i 3G mrežu;

Protok na DL

Tabela 2 (mobilna), parametar 4:

Telenor predlaže da se detaljnije objasni šta podrazumeva metodologija merenja na strani krajnjeg korisnika test računarom. Postavlja se pitanje kako se određuje reprezentativni korisnik i lokaciju za ovo merenje u mobilnoj mreži. Ko kontroliše da merna lokacija nije tako definisana da daje najbolju sliku servisa? Ko izvršava merenja?

Da li je moguće dobiti dodatno objašnjenje šta podrazumeva reklamirana maksimalna brzina?

Kašnjenje, stepen greške i izgubljenih IP paketa

Tabela 3 (VoIP):

Telenor predlaže da se posebnim uputstvom detaljno predstavi metodologija ovog merenja sa ciljem povećanja efikasnosti i postizanja uniformnosti ovih merenja kod različitih operatora.

Tabela 4 (širokopojasni pristup):

Potrebna je precizna definicija šta se tačno smatra širokopojasnim pristupom u kontekstu ovo dokumenta.

Postignuta brzina prenosa

Tabela 4 (širokopojasni pristup), parametar 6, 7, 8 i 9:

Telenor predlaže da se detaljnije objasni šta podrazumeva metodologija merenja na strani krajnjeg korisnika test računarom. Kako treba odrediti reprezentativnog korisnika i lokaciju za ovo merenje u mobilnoj mreži. Ko kontroliše da merna lokacija nije tako definisana da daje najbolju sliku servisa? Ko izvršava merenja?

Kašnjenje (u jednom smeru prenosa)

Tabela 4 (širokopojasni pristup), parametar 7:

Videti komentar za parametar 6 iste tabele u vezi sa metodologijom merenja test računarom. Treba imati u vidu da opisana metodologija nije adekvatna za merenje kašnjenja u jednom smeru jer rutiranje u različitim smerovima može da bude asimetrično.

Jitter i Gubitak paketa

Tabela 4 (širokopojasni pristup), parametri 8 i 9:

Videti komentar za parametar 6 iste tabele u vezi sa metodologijom merenja test računarom.

Subjektivna ocena kvaliteta slike i zvuka TV signala

Tabela 5.1 (TV) i 5.2 (IPTV), parametar 1:

Postoji nedorečenost čija je dužnost da meri i kontroliše kvalitet slike i zvuka TV signala.

Channel zapping time

Tabela 5.2 (IPTV), parametar 3:

Preporuka Telenora je da je najbolje uzeti prosečnu vrednost zapping time jer maksimalna može biti višestruko duža, a minimalna nije relevantna.

Jitter, Packet loss, Latency

Tabela 5.2 (IPTV), parametri 4, 5 i 6:

Telenor preporučuje da se posebnim uputstvom definišu referentne tačke u mreži u kojima se vrši merenje kako bi se eliminisala proizvoljnost u izboru tačaka, što može da utiče na bolju sliku servisa.

U Beogradu, 01. jul 2011.godine

Telenor d.o.o.