

Réponse à la consultation publique  
sur la qualité des services téléphoniques fixes

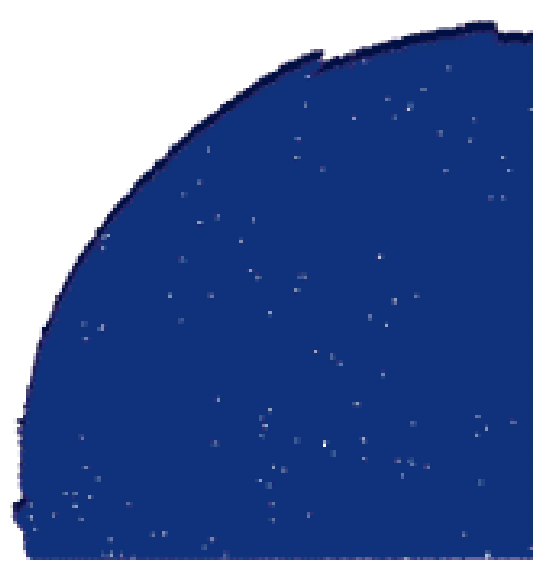
---

*Décembre 2007 – 29 février 2008*

**Contributeur**

**Nom : Telecom Italia**

**Activité : Opérateur**



## **Modalités pratiques**

Les commentaires des personnes souhaitant contribuer devront parvenir à l'Autorité de régulation des communications électroniques (ARCEP) et des postes avant le 29 février 2008 à 17h00.

Ces contributions pourront être transmises de préférence par courriel à : [Qos\\_fixe@arcep.fr](mailto:Qos_fixe@arcep.fr)

ou par courrier à l'adresse suivante :

Service Opérateurs et régulation des ressources rares

Unité Opérateur et planification

Anne Huguet

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes

7 Square Max Hymans

75730 Paris cedex 15

Le présent document est téléchargeable sur le site Internet de l'Autorité.

Les acteurs sont invités à formuler des commentaires sur l'ensemble des points identifiés dans la suite du document. L'Autorité s'autorise à rendre public tout ou partie des réponses qui lui parviendront à moins que leur auteur n'indique explicitement qu'il s'y oppose.

Pour plus d'informations, il est possible de contacter les personnes suivantes :

- Anne Huguet (tél. : +33 1 40 47 70 98, fax : +33 1 40 47 71 97)  
e-mail : [anne.huguet@arcep.fr](mailto:anne.huguet@arcep.fr)

## Sommaire

### 1. Principes généraux du dispositif envisagé.....4

Telecom Italia souscrit au principe de publication d'indicateurs par type d'accès : accès direct via RTC, accès sur réseau large bande et accès indirect. Ces différents types d'accès correspondent en effet à des réalités techniques différentes qui doivent être prises en compte pour mesurer la performance de qualité de service. Mais, dans cette même logique, il ne nous semble pas normal que l'Autorité ne prenne pas en compte une autre réalité extrêmement impactante en terme de qualité de service, à savoir la fourniture de services sur infrastructures propres ou via les infrastructures d'un autre opérateur d'accès. En effet, si l'Autorité considère opportun de dissocier les configurations d'accès direct et indirect, on ne voit pas pourquoi le cas de la fourniture des services sur infrastructures propres ou sur infrastructures d'un opérateur d'accès tiers ne serait pas pris en compte. Les opérateurs alternatifs qui fournissent des services de téléphonie fixe via des offres de gros de France Télécom (dégrouper, bitstream) sont à l'évidence dépendants de la qualité de service de ces services de gros et donc dans une situation structurellement différente de celle d'un l'opérateur (aujourd'hui essentiellement l'opérateur historique) qui fournit ses services en contrôlant le réseau d'accès. Cette situation a été prise en compte notamment par le régulateur italien qui prévoit bien la publication d'indicateurs distincts en fonction du contrôle ou pas des infrastructures d'accès par l'opérateur (voir décision de l'AGCOM ci-jointe page 4). ..... 4

Surtout, Telecom Italia considère que les outils adéquats n'existent toujours pas pour garantir aux opérateurs une amélioration structurelle de la qualité de service des offres de gros de France Télécom et le maintien d'un niveau de qualité suffisant et stable dans le temps. Ces outils résident notamment : ..... 4

- dans la définition d'un nouveau régime de pénalités incitatives, ..... 4
- dans une révision des processus actuels de SAV, ..... 4

### 2. Les indicateurs .....7

*Telecom Italia s'étonne de ne pas voir dans la liste de l'Autorité, la norme AFNOR NF345 relative au centre de relation client. Cette norme fixe une série d'indicateurs très précis pour mesurer la qualité de service d'un centre de relation client et est déjà mise en œuvre par un opérateur de télécommunications mobile Bouygues Telecom et par de nombreux centre d'appels. Cette norme pourrait également à l'avenir être utilisée par des opérateurs de télécommunication fixes. .... 7*

*Les 7 indicateurs listés par l'Autorité appellent de la part de Telecom Italia les commentaires suivants : ..... 7*

### 3. Les modalités de mesure des indicateurs et de présentation des résultats .....9

*Telecom Italia renvoi sur ces questions aux travaux du comité des FAI en rappelant que cet indicateur devrait distinguer les cas d'un opérateur propriétaire de sa propre infrastructure ou utilisant une infrastructure d'un opérateur d'accès tiers. .... 9*

### 4. L'objectivité et la sincérité de la mesure de la qualité de service .....14

### 5. Modalités de mise en œuvre .....15

Telecom Italia est plutôt d'avis qu'une publication trimestrielle des indicateurs permettrait de concilier la prise en compte d'aléas conjoncturelles dans la vie d'un réseau et la nécessité de donner au public une vision dynamique de l'évolution de la qualité de service chez les opérateurs. Pour autant, une telle publication trimestrielle n'est envisageable que si, d'une part, une liste « légère » d'indicateurs est retenue par l'Autorité et d'autre part si la mesure et la publication de ces indicateurs ne génère pas de surcoûts prohibitifs pour les opérateurs. .... 15

## 1. PRINCIPES GENERAUX DU DISPOSITIF ENVISAGE

**Question 1.** Ce principe de publication des indicateurs par type d'accès (c'est à dire en distinguant l'accès direct via RTC, l'accès sur réseau large bande, et l'accès indirect) appelle-il des commentaires de votre part ?

Telecom Italia souscrit au principe de publication d'indicateurs par type d'accès : accès direct via RTC, accès sur réseau large bande et accès indirect. Ces différents types d'accès correspondent en effet à des réalités techniques différentes qui doivent être prises en compte pour mesurer la performance de qualité de service. Mais, dans cette même logique, il ne nous semble pas normal que l'Autorité ne prenne pas en compte une autre réalité extrêmement impactante en terme de qualité de service, à savoir la fourniture de services sur infrastructures propres ou via les infrastructures d'un autre opérateur d'accès. En effet, si l'Autorité considère opportun de dissocier les configurations d'accès direct et indirect, on ne voit pas pourquoi le cas de la fourniture des services sur infrastructures propres ou sur infrastructures d'un opérateur d'accès tiers ne serait pas pris en compte. Les opérateurs alternatifs qui fournissent des services de téléphonie fixe via des offres de gros de France Télécom (dégrouper, bitstream) sont à l'évidence dépendants de la qualité de service de ces services de gros et donc dans une situation structurellement différente de celle d'un l'opérateur (aujourd'hui essentiellement l'opérateur historique) qui fournit ses services en contrôlant le réseau d'accès. Cette situation a été prise en compte notamment par le régulateur italien qui prévoit bien la publication d'indicateurs distincts en fonction du contrôle ou pas des infrastructures d'accès par l'opérateur (voir décision de l'AGCOM ci-jointe page 4).

Une telle prise en compte est d'autant plus importante aujourd'hui que la qualité de service des offres de gros de France Télécom reste à un niveau très insatisfaisant. Si la question des délais de livraison est moins préoccupante que celle du SAV, il n'en reste pas moins que ces premiers délais pour le dégroupage et surtout le DSL sont souvent inférieurs à 90% mais surtout irréguliers et plutôt dans une tendance de dégradation. Plus grave encore, Telecom Italia déplore une très nette dégradation des délais de rétablissement des accès en SAV et attire l'attention de l'Autorité sur des taux moyen de non-respect des délais contractuels inacceptables.

Surtout, Telecom Italia considère que les outils adéquats n'existent toujours pas pour garantir aux opérateurs une amélioration structurelle de la qualité de service des offres de gros de France Télécom et le maintien d'un niveau de qualité suffisant et stable dans le temps. Ces outils résident notamment :

- dans la définition d'un nouveau régime de pénalités incitatives,
- dans une révision des processus actuels de SAV,
- dans la mise en œuvre d'une procédure de « retour rapide » d'un accès dans le cas d'un écrasement à tort,
- et dans l'introduction dans la Convention de Dégroupage d'une offre de remise en état de ses paires de cuivres par France Télécom à un niveau de qualité suffisant pour supporter des services haut débit. Ce dernier point est particulièrement crucial puisque les conventions de dégroupage prévoient aujourd'hui que France Télécom met à disposition des opérateurs des lignes « en l'état », ce qui conduit à des situations

absurdes de lignes dégroupées ne supportant qu'un service de voix alors que le dégroupage a pour vocation de proposer aux clients des services multi play.

En résumé, la mise en place par l'ARCEP d'un dispositif d'indicateurs de qualité de service doit impérativement s'accompagner de mesures structurelles visant à améliorer la qualité de service des offres de gros de France Télécom. Elle doit également prendre en compte la notion de fourniture des services téléphoniques sur infrastructures propres ou via les infrastructures d'accès d'un tiers.

**Question 2.** A quel périmètre d'opérateurs doit s'appliquer le dispositif pour qu'il soit pertinent et proportionné ?

Telecom Italia considère qu'au titre du principe de non discrimination le dispositif doit s'appliquer à l'ensemble des opérateurs fournisseurs de service de téléphonie fixe sans exception. De plus, dans la mesure où Telecom Italia est favorable à la mise en œuvre d'un dispositif léger ne faisant pas peser de coûts disproportionnés sur les opérateurs, il ne nous paraît pas nécessaire d'exclure du dispositif des « petits » opérateurs. Toujours pour des raisons de non discrimination, il ne nous paraît pas normal que des opérateurs de VoIP du type Skype échappe à ce dispositif au motif qu'il ne serait pas déclaré auprès de l'ARCEP. La question de la déclaration de ce type d'opérateur au titre de l'article L33.1 du CPCE devrait donc être réétudiée à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sur la qualité de service par l'ARCEP.

**Question 3.** Les principes généraux présentés dans cette partie 1 appellent-ils de votre part des commentaires ?

Aux réserves prés mentionnés ci-dessus, Telecom Italia souscrit aux principes généraux décrits dans la partie 1 par l'Autorité. Telecom Italia est notamment favorable à la non fixation de seuil ou de valeur à atteindre pour ces indicateurs mais simplement à la définition d'indicateurs communs permettant une comparaison équitable des performances des services des opérateurs. Telecom Italia est également d'accord avec l'exclusion du dispositif des offres aux professionnels qui recèlent des problématiques de qualité de service distinctes et différentes des offres aux résidentiels.

Cependant, Telecom Italia souhaite ajouter en préambule à cette consultation les quelques commentaires suivants :

- d'abord, il nous paraît primordial que la décision future de l'Autorité et la communication y afférente soit bien axée sur les avantages pour les utilisateurs d'indicateurs de qualité de service comparables mais en aucune manière ne stigmatise les problèmes de qualité de service rencontrés lors de ces dernières années par le secteur. Ces problèmes ont été en grande partie liés à l'apprentissage par France Télécom et les opérateurs alternatifs des offres de gros de dégroupage, de portabilité, de construction de ligne, et par les utilisateurs des offres haut débit multiplay. Surtout, il convient de constater que le seul jeu de la concurrence a déjà conduit les opérateurs à placer la qualité au centre de leurs préoccupations. Par exemple, la plupart des opérateurs publient déjà sur leurs sites web des observatoires ou baromètres qualité donnant à leurs clients des informations régulièrement mises à jour sur les principaux paramètres de performance de leurs services. Telecom Italia est même allée plus loin

dans cette démarche qualité puisqu'il est le seul opérateur à ce jour a proposé à ses clients, sur la base de son contrat Alice pour vous, des engagements de résultat et un dédommagement automatique à ses clients en cas d'interruption de service,

- la concurrence restera, et doit rester, le principal aiguillon poussant les opérateurs à constamment améliorer la qualité de service proposé aux utilisateurs. C'est pourquoi Telecom Italia soutient l'Autorité dans sa démarche de définition d'un cadre de comparaison de performances entre opérateurs qui doit consister dans l'édiction d'une liste minimum d'indicateurs lisibles pour le grand public et le plus simple possible à mettre en œuvre pour les opérateurs. Toute sur-réglementation doit donc être évitée dans ce domaine qui reste avant tout, rappelons le une fois encore, une composante de la stratégie commerciale des opérateurs,
- par ailleurs, Telecom Italia rappelle que des travaux ont déjà eu lieu au sein du Comité des FAI sur certains indicateurs liés au parcours client (livraison, réparation des pannes et qualité de la hotline SAV). Ces travaux, bien que portant sur l'accès à Internet, sont communs avec certains indicateurs proposés dans la présente consultation. Toujours dans un souci de lisibilité et de simplicité de mise en œuvre, il convient de veiller à une parfaite cohérence entre les travaux déjà en cours et les conclusions que l'Autorité tirera de cette consultation,
- enfin, et compte tenu du retour d'expérience sur les travaux du Comité des FAI susmentionné, on voit mal comment l'Autorité pourrait traduire les résultats de la consultation en cours dans une décision contraignante sans passer par des travaux techniques préalables avec l'ensemble des acteurs concernés. C'est pourquoi d'ailleurs, Telecom Italia ne répondra pas en détail à toutes les questions de la consultation.

## 2. LES INDICATEURS

**Question 4.** Ces références appellent-elles des commentaires de votre part ? D'autres références vous paraissent-elles pertinentes ?

Telecom Italia s'étonne de ne pas voir dans la liste de l'Autorité, la norme AFNOR NF345 relative au centre de relation client. Cette norme fixe une série d'indicateurs très précis pour mesurer la qualité de service d'un centre de relation client et est déjà mise en œuvre par un opérateur de télécommunications mobile Bouygues Telecom et par de nombreux centres d'appels. Cette norme pourrait également à l'avenir être utilisée par des opérateurs de télécommunication fixes.

**Question 5.** La proposition de reprise de ces 7 indicateurs appelle-t-elle des commentaires de votre part ?

Les 7 indicateurs listés par l'Autorité appellent de la part de Telecom Italia les commentaires suivants :

- la plupart de ces indicateurs, liés au parcours client, ne visent pas les seuls services de téléphonie fixes. En effet, les opérateurs ne mesurent pas, par exemple, le délai de fourniture du raccordement initial du seul service de téléphonie mais bien de leur offre multi-play. De même, Telecom Italia ne distingue pas les plaintes concernant la facturation liées au service téléphonique ou aux autres services.
- ces indicateurs, qui peuvent apparaître tous pertinents et compréhensibles au premier abord, ne sont pour la plupart pas faciles à définir en détail. Pour preuve, les débats en cours depuis plusieurs mois déjà au sein du comité des FAI sur certains de ces indicateurs et qui n'ont toujours pas permis à ce jour de dégager un consensus,
- à titre d'exemple, le temps de réponse par les services clients de l'opérateur mesure-t-il tous les appels au service client quelque soit leur nature ? Y a-t-il un intérêt à mesurer le temps de réponse aux appels commerciaux pour lesquels les opérateurs seront naturellement tentés de dédier un maximum de ressources ?

**Question 6.** La proposition de reprise de l'indicateur « délai de réponse aux réclamations » appelle-t-elle des commentaires de votre part ?

Là encore cet indicateur ne peut pas être mesuré sans être défini de manière beaucoup plus précise : de quelles réclamations s'agit-il, commerciales, techniques ? quand peut-on considérer qu'une réponse a été donnée ?

**Question 7.** La proposition d'introduire des indicateurs visant à évaluer la qualité de la communication vocale vous paraît-elle pertinente ?

Telecom Italia n'est pas opposé à l'évaluation de la qualité de la communication vocale mais attire l'attention de l'Autorité sur le fait que le choix de certains indicateurs pourrait générer des coûts très élevés pour les opérateurs. En effet, le choix de certaine méthode de mesure pourrait nécessiter des investissements dans de nouveaux équipements et systèmes d'informations, investissements qui seraient disproportionnés par rapport à l'objectif poursuivi. Par ailleurs, il convient de noter que des organismes comme IPlabel et Witbe mesurent déjà la qualité de la communication vocale ; quelque soit les imperfections de ces mesures, cet existant devra être pris en compte par l'Autorité dans son choix d'un indicateur.

**Question 8.** La prise en compte des indicateurs « qualité de la connexion vocale » et « taux d'interruption des appels » vous paraît-elle adaptée pour évaluer la qualité de la communication vocale, une fois celle-ci établie ? D'autres indicateurs vous paraissent-ils pertinents ?

**Question 9.** Cette liste d'indicateurs vous paraît-elle bien adaptée ?

**Question 10.** D'autres indicateurs vous paraissent-ils devoir être pris en compte ? Si oui, avec quelle définition et méthode de mesure ?

Voir remarques ci-dessus.



### 3. LES MODALITES DE MESURE DES INDICATEURS ET DE PRESENTATION DES RESULTATS

**Question 11.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Telecom Italia souhaite attirer l'attention de l'Autorité sur la notion de « demande valide » du client c'est-à-dire demande pour laquelle l'opérateur a obtenu le consentement du client. Dans la mesure où les opérateurs semblent avoir tous aujourd'hui une interprétation différente de cette notion de demande valide ou d'expression du consentement du client, il nous semble impossible d'envisager la définition d'un indicateur reposant sur cette notion. Pour palier à ce problème, il nous semble préférable de prendre en compte comme point de départ du délai pertinent la date d'envoi au réseau par l'opérateur de la commande du client. C'est d'ailleurs à partir de ce moment que l'on mesure l'efficacité réelle d'un opérateur, le « délai précédent » étant entre les mains du client et non de l'opérateur. Si l'Autorité retenait la notion de « demande valide » telle que proposée, les opérateurs n'auraient d'autre choix, sauf à subir un désavantage concurrentiel majeur, que de s'aligner sur les pratiques commerciales du marché les moins protectrices pour les consommateurs.

**Question 12.** Les mesures à 50 % et 90 % vous semblent-elles pertinentes ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

**Question 13.** La valeur de 20 jours calendaires vous semble-t-elle pertinente? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez-vous ?

**Question 14.** Vous paraît-il opportun de prévoir une présentation de ces trois résultats de façon séparée d'une part pour les cas où la ligne est déjà physiquement construite et d'autre part pour les cas où elle ne l'est pas ?

**Question 15.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

Telecom Italia renvoi sur ces questions aux travaux du comité des FAI en rappelant que cet indicateur devrait distinguer les cas d'un opérateur propriétaire de sa propre infrastructure ou utilisant une infrastructure d'un opérateur d'accès tiers.

**Question 16.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

La méthode de mesure prévue par l'ETSI nous semble trop imprécise pour garantir la fiabilité de l'indicateur, en particulier la notion de « service dégradé » nous semble particulièrement difficile à définir. A cet égard, il conviendrait par exemple de prendre en compte le caractère gratuit de la hotline (Telecom Italia est le seul opérateur à fournir en France une hotline entièrement gratuite) qui engendre mécaniquement un plus grand nombre d'appels pour cause de service dégradé qu'en cas de hotline payante. C'est pourquoi, TI préconise de ne prendre

en compte que la notion de service interrompu. En tout état de cause, des discussions plus poussées entre opérateurs semblent indispensables pour converger vers un indicateur pertinent. Enfin, cet indicateur devrait également distinguer les cas d'un opérateur propriétaire ou pas de sa propre infrastructure d'accès.

**Question 17.** Pensez-vous qu'il soit pertinent de distinguer les mesures selon ce délai de 45 jours ?

**Question 18.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

**Question 19.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Cet indicateur devrait distinguer les cas d'un opérateur propriétaire ou pas de sa propre infrastructure d'accès.

**Question 20.** Ce pourcentage de 95% vous semble-t-il pertinent ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

**Question 21.** La valeur de 48 heures vous semble-t-elle pertinente? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

**Question 22.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

**Question 23.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Telecom Italia renvoi aux travaux du comité des FAI qui, sur cet indicateur, ont permis de dégager un consensus entre opérateurs. Il ne semble pas pertinent de mesurer le temps de réponse à des appels commerciaux pour les raisons précédemment évoquées.

**Question 24.** Ces deux résultats vous semblent-elles pertinents ? Sinon, pourquoi, et que proposez-vous ?

**Question 25.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

**Question 26.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

**Question 27.** Pensez-vous pertinent de ne retenir que les réclamations résolues en ligne qui ne nécessitent pas une intervention technique ?

**Question 28.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

**Question 29.** Ce pourcentage de 95% vous semble-t-il pertinent ? Sinon, pourquoi, et quelle valeur proposez vous ?

**Question 30.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

**Question 31.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Cet indicateur devrait distinguer les cas d'un opérateur propriétaire ou pas de sa propre infrastructure d'accès.

**Question 32.** Que pensez-vous de cette proposition ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

**Question 33.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

**Question 34.** Que pensez-vous de cette proposition ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

**Question 35.** La caractérisation de la qualité vocale par une note MOS vous semble-t-elle pertinente ? Si non que proposez-vous ?

**Question 36.** Quelle méthode de mesures (tests humains, modèle E, modèle PESQ,) vous semble la plus adaptée et la plus facile à mettre en œuvre ?

**Question 37.** Faut-il que l'Autorité impose une des méthodes de mesures afin d'assurer la comparaison des mesures ? Si oui, laquelle et pourquoi ?

**Question 38.** Si oui, quelles précisions et adaptations doivent être apportées aux recommandations ou guide ETSI cités en référence ?

Telecom Italia considère que le « modèle E » est le plus adapté et le plus facile à mettre en œuvre. C'est le seul modèle envisagé par la recommandation EG 202 057 de l'ETSI. Il garantit la comparabilité des mesures entre opérateurs contrairement au modèle PESQ qui est dépendant des points de mesure choisis. La mise en œuvre de ce modèle E nécessite moins de ressources humaines et est donc plus efficient d'un point de vue économique. Enfin, contrairement à ce qu'avance l'Autorité, le modèle E peut prendre en compte les effets de pertes de paquet.

**Question 39.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

**Question 40.** La publication du MOS séparément pour chacune des configurations citées ci-dessus vous paraît-elle adaptée ?

**Question 41.** Cette définition et cette méthode de mesure vous paraissent-elles adéquates ? Estimez-vous nécessaire que des précisions ou adaptations soient apportées ? Si oui, lesquelles ?

Selon TI cet indicateur est inutile dans la mesure où :

- dans le cas de la VoIP, l'interruption d'un appel est directement liée à la qualité de la connexion vocale qui est mesurée dans l'indicateur précédent. Généralement, l'appel est interrompu quand une saturation du réseau intervient. Or, dans ce cas la qualité vocale est impactée.
- dans le cas du RTC, un appel est très rarement interrompu.

Ces considérations expliquent d'ailleurs pourquoi l'ETSI n'a pas retenu cet indicateur pour la VoIP. L'indicateur n'est retenu par l'ETSI que dans le cas des réseaux mobiles car dans ce cas l'interruption de l'appel peut provenir d'éléments de réseaux qui n'entrent pas en ligne de compte pour déterminer la qualité de la connexion (handover entre cellules).

**Question 42.** Cette présentation des résultats de mesure vous paraît-elle adaptée ?

**Question 43.** Tous les indicateurs peuvent-ils s'appuyer sur la prise en compte des données réelles ? Y a-t-il des indicateurs dont la mesure nécessitent impérativement de passer par des

appels de tests ? Y a-t-il des indicateurs dont la mesure nécessitent impérativement de passer par une sélection seulement des appels réels ? Si oui lesquels ?

Les indicateurs liés au parcours client (chapitre 3.1) doivent s'appuyer sur la prise en compte de données réelles. Les indicateurs « techniques » mentionnés au chapitre 3.2 nécessitent des appels de test ; des réunions techniques multilatérales devraient déterminer la méthodologie exacte à retenir dans ces cas.

**Question 44.** Pour chaque indicateur, quel périmètre de mesures vous paraît-il le plus pertinent ?

**Question 45.** Pour chaque indicateur, la comparabilité des mesures entre opérateurs exige-t-elle que soit imposé le périmètre de mesure ? Le libre choix peut-il être laissé à l'opérateur du périmètre de mesure, sous réserve de garantie suffisante de représentativité ?

Pour garantir une comparabilité des mesures, il nous semble indispensable que leur périmètre fasse l'objet d'un accord préalable de l'ensemble des opérateurs.

**Question 46.** Que pensez-vous de cette répartition d'appels ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

**Question 47.** Avez-vous des commentaires sur cette répartition géographique ? Deux grandes agglomérations et une petite vous semblent-elles suffisantes ?

**Question 48.** Est-ce que les mesures doivent être faites de façon permanente ? Si oui, quelles sont les précisions à apporter ?

**Question 49.** Sinon, quelle durée minimale doit être retenue et avec quelle répartition du trafic au cours de la journée, de la semaine et du mois ?

**Question 50.** Qu'en pensez-vous ? Avez-vous d'autres propositions ?

**Question 51.** Imposer une précision statistique de 3% maximum vous paraît-il adapté ?

**Question 52.** Vous paraît-il nécessaire de fixer d'autres paramètres ? Si oui lesquels et comment ?

## 4. L'OBJECTIVITE ET LA SINCERITE DE LA MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE

**Question 53.** Des précisions supplémentaires sont-elles nécessaires concernant les méthodes de mesure décrites précédemment afin de garantir leur objectivité ? Si oui lesquelles ?

**Question 54.** Pensez-vous que la fixation de méthodes de mesure normalisées et la fourniture de documentations détaillées sur les systèmes de mesure mis en œuvre par les opérateurs apporte une garantie suffisante à l'objectivité et la sincérité des mesures ?

**Question 55.** La publication, par les opérateurs, au sein des résultats de leur enquête de qualité, des conclusions d'un rapport indépendant de certification du système de mesure vous paraît-elle nécessaire et appropriée ?

**Question 56.** Avez-vous d'autres propositions permettant de s'assurer de l'objectivité des mesures ?

La certification de l'ensemble des mesures par un auditeur externe ne nous semble pas indispensable pour garantir l'efficacité et la loyauté du dispositif dans la mesure où il résulte d'un accord global du secteur et de la définition d'indicateurs suffisamment précis par le régulateur. Une telle certification générerait une complexité et des coûts disproportionnés par rapport à l'objectif poursuivi.

## 5. MODALITES DE MISE EN OEUVRE

**Question 57.** Une périodicité trimestrielle vous paraît-elle adaptée ? Pensez-vous qu'une périodicité annuelle de publication soit suffisante ? Avez-vous d'autres suggestions ? Si oui, lesquelles ?

**Question 58.** La périodicité doit-elle être différenciée suivant les indicateurs ?

**Question 59.** Avez-vous des remarques sur ce principe de publication ? Souhaitez-vous apporter des précisions ?

Telecom Italia est plutôt d'avis qu'une publication trimestrielle des indicateurs permettrait de concilier la prise en compte d'aléas conjoncturelles dans la vie d'un réseau et la nécessité de donner au public une vision dynamique de l'évolution de la qualité de service chez les opérateurs. Pour autant, une telle publication trimestrielle n'est envisageable que si, d'une part, une liste « légère » d'indicateurs est retenue par l'Autorité et d'autre part si la mesure et la publication de ces indicateurs ne génère pas de surcoûts prohibitifs pour les opérateurs.

**Question 60.** Avez-vous des remarques à formuler sur le calendrier ?

Pour Telecom Italia, la problématique du calendrier se situe surtout en amont de la publication de la décision de l'Autorité. En effet, comme indiqué ci-dessus, Telecom Italia considère que l'Autorité ne pourra pas faire l'économie de la réunion de groupes de travail pour que les différents acteurs du marché convergent sur un certain nombre d'indicateurs. Plus ce travail aura été fait en amont, plus la mise en œuvre des indicateurs sera facile et rapide. En tout état de cause, le délai proposé par l'Autorité de 6 mois entre la publication de la décision homologuée et son entrée en vigueur apparaît comme un minimum pour que les opérateurs adaptent leurs systèmes d'information et soient en mesure de produire les indicateurs demandés. Enfin, Telecom Italia considère que la décision devrait prévoir, comme cela a été proposé par l'Autorité pour les indicateurs de l'Internet haut débit, une période d'expérimentation sans publication. Les modalités de cette expérimentation devraient être définies en fonction de la périodicité choisie pour la publication des indicateurs. Si une périodicité trimestrielle était retenue pour certains indicateurs, il serait raisonnable qu'à minima la première échéance ne donne pas lieu à publication mais permettre à l'Autorité de contrôler la fiabilité des informations fournies par les opérateurs.