



RS 784.101.113 / 1.9_consult090420

Prescriptions techniques et administratives

concernant

la publication des informations sur la qualité des services de télécommunication

Edition 000.consultation: projet du 20 avril 2009

Entrée en vigueur: 1er janvier 2010

Table des matières

1	Généralités	3
1.1	Champ d'application	3
1.2	Références.....	3
1.3	Abréviations	4
1.4	Définitions	4
2	Dispositions générales.....	5
3	Publication des résultats.....	5
4	Définition et mesure des valeurs typiques.....	5
4.1	Délai de mise en service.....	6
4.2	Taux de défaillance.....	6
4.3	Temps de réparation.....	6
4.4	Indisponibilité du service.....	7
4.5	Précision de la facturation.....	7
4.6	Temps de réponse du service à la clientèle par téléphone	8

1 Généralités

1.1 Champ d'application

Les présentes prescriptions se fondent sur la loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC) [1] et sur l'ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST) [2]. Elles spécifient la qualité des prestations relevant du service universel sur la base des critères mentionnés à l'art. 10b OST [2] et règlent les modalités de la publication des résultats des mesures effectuées par les fournisseurs de services de télécommunication.

1.2 Références

- [1] Loi du 30 avril 1997 sur les télécommunications (LTC)
RS 784.10
- [2] Ordonnance du 9 mars 2007 sur les services de télécommunication (OST)
RS 784.101.1
- [3] ETSI EG 202 057-1 V1.3.1 (2008-07)
Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ);
User related QoS parameter definitions and measurements;
Part 1: General
- [4] ETSI EG 202 057-2 V1.3.1 (2005-10)
Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ);
User related QoS parameter definitions and measurements;
Part 2: Voice telephony, Group 3 fax, modem data services and SMS
- [5] ETSI EG 202 057-3 V1.1.1 (2005-04)
Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ);
User related QoS parameter definitions and measurements;
Part 3: QoS parameters specific to Public Land Mobile Networks (PLMN)
- [6] ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (2008-07)
Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ);
User related QoS parameter definitions and measurements;
Part 4: Internet access

Les textes de loi avec références RS sont publiés dans le recueil systématique des lois fédérales disponible sur le site internet www.bk.admin.ch et peuvent être obtenus auprès de l'Office fédéral des constructions et de la logistique OFCL, CH-3003 Berne.

Les prescriptions techniques et administratives ainsi que les plans de numérotation sont publiés sur le site internet www.ofcom.admin.ch et peuvent être obtenus auprès de l'Office fédéral de la communication OFCOM, rue de l'Avenir 44, case postale, CH-2501 Bienne.

Les normes ETSI peuvent être obtenues auprès de l'Institut européen des normes de télécommunication, 650 route des Lucioles, 06921 Sophia Antipolis, France (www.etsi.org).

1.3 Abréviations

ETSI	<i>European Telecommunications Standards Institute</i> (Institut européen des normes de télécommunication)
FST	Fournisseur de services de télécommunication
ISP	<i>Internet Service Provider</i> (fournisseur d'accès à Internet)
LTC	Loi sur les télécommunications [1]
NTP	<i>Network Termination Point</i> (point de terminaison du réseau)
OFCOM	Office fédéral de la communication
OST	Ordonnance sur les services de télécommunication [2]
QoS	<i>Quality of Service</i> (qualité de service)
RS	Recueil systématique du droit fédéral

1.4 Définitions

Valeurs typiques	Valeurs moyennes pour les critères mentionnés à l'art. 10b OST [2] telles qu'elles sont définies dans les documents de référence
Période d'observation	Plage de temps durant laquelle une mesure est effectuée

2 Dispositions générales

La période d'observation correspond à une année civile.

Les valeurs typiques sont en général mesurées au NTP. Les FST qui offrent des services à des NTP qu'ils ne contrôlent pas directement, par exemple les ISP sans réseau propre, doivent indiquer les valeurs mesurées au point d'observation, corrigées des facteurs typiques entre le NTP et le point d'observation.

Les services couverts par les présentes prescriptions sont le service téléphonique public (art. 15, al. 1, let. a, OST [2]) et le service de connexion à Internet (art. 15, al. 1, let. d, et art. 16, al. 2, OST [2]).

Les mesures doivent être effectuées pour chaque offre de service proposée.

3 Publication des résultats

Le FST publie chaque année, au plus tard à la fin du mois d'avril, les valeurs typiques mesurées durant l'année précédente. Il en informe l'OFCOM dans le même délai. Les résultats de l'évaluation doivent être publiés sur le site internet du FST à chaque page présentant l'offre d'un service mentionné au ch. 2.

La première publication devra être faite le 30 avril 2011 en indiquant la période durant laquelle l'observation a été faite en 2010.

Les informations suivantes doivent être données pour chaque critère:

- nombre total d'objets¹ au cours de la période d'observation (une année);
- si des critères d'échantillonnage ont été utilisés, la description de ces critères de façon à mettre en évidence la représentativité de l'échantillonnage;
- nombre d'objets pris en compte² pour obtenir la valeur typique;
- résultat de la mesure (représentation graphique, si plus explicite).

4 Définition et mesure des valeurs typiques

Ce chapitre spécifie les critères mentionnés à l'art. 10b, al. 1, OST [2] et les méthodes d'évaluation associées d'après la pratique internationale.

La désignation 'spécification technique' renvoie au document et au chapitre qui s'appliquent pour établir la définition, l'application, les mesures, les résultats et les statistiques propres à chaque critère.

¹ par exemple combien de mises en service ou combien d'appels au service à la clientèle pendant l'année d'observation

² par exemple les premières 1'000 mises en service chaque mois

4.1 Délai de mise en service

Référence légale	Art. 10 <i>b</i> , al. 1, let. a, OST [2]
Spécification technique	ETSI EG 202 057-1 [3], chapitre 5.1 pour le service téléphonique fixe; par extension, cette mesure doit être appliquée aussi au service téléphonique mobile ETSI EG 202 057-1 [3], chapitre 5.2 pour le service de connexion à Internet Un raccordement " <i>physical change</i> " exige la pose, la transformation ou l'extension d'une ligne ou la modification de l'équipement de raccordement à la centrale de raccordement, un raccordement " <i>no physical change</i> " n'exige aucune modification de la ligne ou de l'équipement de raccordement

4.2 Taux de défaillance

Référence légale	Art. 10 <i>b</i> , al. 1, let. b, OST [2]
Spécification technique	ETSI EG 202 057-1 [3], chapitre 5.4 pour les services fixes de téléphonie et de connexion à Internet; par extension, cette mesure doit être appliquée aussi aux services mobiles Les résultats doivent être présentés en nombre de défaillances (arrondi à l'unité) par 100'000 objets observés

4.3 Temps de réparation

Référence légale	Art. 10 <i>b</i> , al. 1, let. c, OST [2]
Spécification technique	ETSI EG 202 057-1 [3], chapitre 5.5 pour les services fixes de téléphonie et de connexion à Internet; par extension, cette mesure doit être appliquée aussi aux services mobiles Les heures au cours desquelles les annonces de défaillances peuvent être prises en compte doivent être indiquées

4.4 Indisponibilité du service

Référence légale	Art. 10b, al. 1, let. d, OST [2]
Spécification technique	<p>a) <u>Disponibilité des services de téléphonie et des services basés sur 'dial-up'</u> Les services sont considérés comme disponibles lorsque le taux d'échecs sur les appels nationaux, '<i>unsuccessful call ratio</i>' selon</p> <ul style="list-style-type: none"> - ETSI EG 202 057-2 [4], chapitre 5.1.1 pour les services fixes et - ETSI EG 202 057-3 [5] chapitre 6.4.1.1 pour les services mobiles <p>au sein d'un intervalle de 60 minutes n'excède pas 13%³</p> <p>b) <u>Disponibilité des services basés sur 'log-in'</u> Les services sont considérés comme disponibles lorsque le taux d'échecs des '<i>log-in</i>', basé sur la définition de '<i>unsuccessful log in</i>' selon</p> <ul style="list-style-type: none"> - ETSI EG 202 057-4 [6], chapitre 5.1.1 <p>au sein d'un intervalle de 60 minutes n'excède pas 13%³</p> <p>c) <u>Aspects communs pour tous les services</u> La mesure consiste à calculer le temps au cours duquel le service n'est pas disponible (indisponibilité). Les résultats doivent être annoncés en nombre de heures d'indisponibilité du service par 100'000 heures d'observation avec l'indication de la durée de l'observation; le résultat de la mesure de la période de indisponibilité doit être arrondi à l'unité (l'heure)</p> <p>Les éléments pris en compte pour la présentation du résultat sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la date et l'heure du début de chaque défaillance ou perturbation - une brève description de l'évènement

4.5 Précision de la facturation

Référence légale	Art. 10b, al. 1, let. e, OST [2]
Spécification technique	<p>ETSI EG 202 057-1 [3], chapitre 5.11 pour chaque service</p> <p>Le résultat de la mesure doit être présenté en nombre de plaintes arrondi à l'unité par 100'000 factures envoyées aux clients</p>

³ Les intervalles comprenant plus de 13% d'essais d'établissement de communication infructueux, mais un petit nombre total d'appels et d'essais d'établissement de communication (p. ex. pendant la nuit), peuvent être laissés de côté lorsqu'aucune perturbation ou défaillance ne survient dans le réseau lors de l'intervalle

4.6 Temps de réponse du service à la clientèle par téléphone

Référence légale	Art. 10 <i>b</i> , al. 1, let. f, OST [2]
Spécification technique	ETSI EG 202 057-1 [3], chapitre 5.6 pour chaque service

Bienne,

Office fédéral de la communication OFCOM

Martin Dumermuth
Directeur