

L'Arcep veut mesurer la qualité de la VoIP domestique

Après le mobile, les FAI et les services de renseignements, l'Arcep, le régulateur des télécoms entend demander aux opérateurs et aux FAI de mesurer la qualité de leurs communications fixes, en l'occurrence la Voip proposée dans les offres triple-play.

Une partie concerne l'accès au réseau (délai de fourniture du raccordement initial, temps de réponse par les services clients...), et l'autre la qualité du service téléphonique (comme la qualité de la parole). Il faut dire que la qualité de service de la téléphonie sur Internet est parfois critiquée (grésillement, écho, coupures) même si les choses se sont améliorées depuis plusieurs années grâce à l'augmentation des débits.

Ces indicateurs pourraient être opérationnels début 2009, a précisé l'Arcep qui a lancé une consultation publique auprès des opérateurs, des instituts de mesures, des associations de consommateurs et de particuliers.

Ils pourront permettre aux consommateurs de comparer la qualité offerte par les différents FAI, ce qui est impossible aujourd'hui.

L'Autorité va s'appuyer sur les enseignements de cette consultation publique pour finaliser la décision qu'elle adoptera avant la fin de l'année, après consultation de la Commission consultation des réseaux et services de communications électroniques (CCRSCE).

Rappelons que le secteur des télécoms arrive en tête des réclamations de consommateurs (près de 30%) auprès de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).