

Telenors kommentarer til Tek.no dekningstest

Vi viser til møtet Tek.no inviterte til den 3. mars, der vi diskuterte kriterier for Tek.no sin forestående dekningstest av norske mobilnett.

Telenor har de siste årene investert milliardbeløp i vårt norske mobilnett, for å sikre at kundenes mobilopplevelser skal være så gode som mulig. Norske kunder er avanserte mobilbrukere som ønsker å ha kontinuerlig tilgang til mobile tale- og datatjenester, uansett hvor de befinner seg i landet. Telenor bygger og oppgraderer nettet hver dag for å møte våre kunders ønsker og behov her. Vi måler selv kundeopplevd kvalitet gjennom flere ulike metoder og verktøy, og jeg som dekningsdirektør tilbakelegger rundt 80 000 km og 200 døgn på norske veier hvert år for å måle dekningen og kvaliteten i vårt mobilnett.

Gitt norske mobilkunders ønske om god dekning i hele landet, er vi glade for at kvaliteten på norske mobilnett testes og sammenlignes, og at resultatene publiseres. Men, vi er svært opptatt av at slike tester holder en kvalitet som gir et reelt bilde av dekning, hastighet og kapasitet i nettene.

På møtet 3. mars tok vi opp vår oppfatning om at Tek.no sine testkriterier ikke innfrir disse forutsetningene, og dermed risikerer å gi et lite representativt bilde av dekningen i mobilnettene – og dermed en vilkårlig rangering av resultatene.

For at en dekningstest skal gi mening for kundene, er det en forutsetning at den i størst mulig grad unngår tilfeldige utslag, og gir et presist og representativt bilde av hvordan norske mobilkunder i hele landet, vil oppleve dekning. Vi ønsker derfor å ta opp følgende forhold:

1. Kriteriene i testen bør i større grad reflektere hva som er viktig for kundene, som talekvalitet.
2. Det bør være åpenhet om vektingen av kriteriene i forkant av at testens gjennomføring.
3. Testen må gjøre et tilstrekkelig antall målinger til å være representativ og gi statistisk signifikante resultater.

I Norge har over 98 pst. av befolkningen dekning over 4G, selv om en noe mindre andel av arealet vårt har 4G-dekning. Operatørene har investert milliarder i avanserte nett som krever en robust målemetodikk og profesjonelle verktøy for å måle kvalitet, dekning og kapasitet. Profesjonelle verktøy er satt opp slik at de kontinuerlig måler frekvenser, opp og ned hastigheter på ulike protokoller, oppsettstider og bruddrater m.m. Kombinert med verktøy som besøker websider, strømmer musikk eller video, samt flere tusenvis av kjørte kilometer gir dette pålitelige resultater.

Våre undersøkelser viser at kundene mener det er viktigst med dekning i hjemmet, på hytta og på vei i bil. Dette gjelder tale- og datadekning både utendørs og innendørs. Dette er parametere som må omfattes av en dekningstest for å måle hva forbrukerne selv mener er viktigst. God tjenestekvalitet er etter vår oppfatning derfor:

- Talekvalitet: Høykvalitets- og bruddfri taleforbindelse
- Datakvalitet: *Andel av tiden* brukeren opplever en tilfredsstillende tjenestekvalitet (hastighetsklasser)

1. Mangel ved kriterier uten tale

Testmetodikken Tek.no benytter velger dermed å se bort fra noe av det viktigste kundene selv legger i og forstår med ordet «dekning», og fanger ikke opp en viktig dimensjon der operatørene strekker seg for å levere kvalitet. Tale ble tatt opp som forslag til kriterium på møtet den 3. mars. Telenor mener at dersom noe skal kalles en dekningstest, så må også talekvalitet testes. Også med stadig mer tale over på 4G, blir test av tale viktig for å måle kvaliteten på 4G-dekning.

- Mener Tek.no at talekvalitet ikke er relevant for kundenes forståelse/opplevelse av mobildekning?

2. Vekting av kriterier

Telenor mener det bør være åpenhet *før testen gjennomføres* om hvilken vekting Tek.no vil gjøre av de ulike kriteriene når resultatene skal oppsummeres. Dette for å sikre forutsigbarhet, åpenhet og tillit til resultatet, samt gi rom for åpen diskusjon om hvorvidt vektingen speiler hva som er forbrukernes preferanser og behov.

- Vil Tek.no være åpne om vekting av kriterier før testen gjennomføres?

3. Representativt utvalg

Applikasjonene som Tek.no bruker i testen, som Ookla og SpeedVideo, gir øyeblikksbilder på hastighet og videokvalitet, gjennom enkeltmålinger. Skal disse testmetodene få økt presisjon, må man gjøre langt flere målinger enn det som utføres i forbindelse med testen.

Det er også slik at den faktiske dekningen i et område, langt bedre testes ved å måle kontinuerlig hastigheter mens man beveger seg i området.

Dette kan gjøres med såkalt *crowdsourcing*, der man aggregerer resultatene fra en rekke brukere av disse applikasjonene. Det gir et langt mer representativt bilde, og dermed bedre statistisk signifikans: Man begrenser dermed mulighetene for vilkårlige utslag på testen.

- Er Tek.no uenig i at et svært lite antall tester, tre i fjor, på vilkårlig valgte steder, gir et lite representativt bilde for dekning i et geografisk område?
- Hva er begrunnelsen for at Tek.no ikke bruker tilgjengelig måleutstyr som tillater kontinuerlig måling, eller gjør flere målinger på litt ulike steder innen et geografisk område?

Vi har forståelse for at det kan være krevende å gjennomføre en test med et utvalg av tilstrekkelig stor størrelse til å være representativt. Vi er allikevel av den oppfatning at dersom Tek.no vil gjennomføre en dekningstest, vil den kun ha verdi for forbrukerne om den gjennomføres basert på riktige kriterier i forhold til mobilnettene, med riktig utvalgsstørrelse og med nødvendige verktøy.

Som vi har varslet ønsker Telenor å legge frem disse synspunktene i et felles møte med Tek.no og Telia. Vi vil be om at vi raskt får satt en dato, og foreslår fredag 24.3. Dette sendes også til Telia sammen med invitasjon til møte, slik at våre synspunkter er kjent for alle.