



Résultats de l'audit sur la qualité du service VoIP d'Alice menés par Witbe

Paris, le 04 septembre 2007 – Après avoir constaté des notes de « qualité de la voix du service de téléphonie » et de « stabilité de la voix du service de téléphonie » qui ne semblaient pas correspondre aux remontées des clients, Telecom Italia / Alice a décidé d'organiser avec la société Witbe un audit de la méthodologie de mesure du service de téléphonie sur protocole Internet tel que mesuré par Witbe. Cet audit a eu lieu en août et les conclusions ont été partagées entre les sociétés Telecom Italia et Witbe, tant au niveau des experts techniques que du management des deux sociétés.

Les conclusions sont les suivantes :

- Telecom Italia offre pour ses clients Alice, en dégroupage partiel et total, et pour ses clients non dégroupés, un service de double appel. Ce service, pour un client en dégroupage partiel, permet au client déjà en ligne sur une communication VoIP d'être notifié et de prendre un deuxième appel adressé à son numéro de téléphone France Telecom. La notification se traduit par l'émission d'un bip audible par le client. Le client a alors soit le choix de ne pas prendre le double appel, soit de le prendre via une manipulation sur son téléphone. Le service offert aux clients Alice est similaire à celui offert par France Telecom.
- La société Witbe a mis en place pour mesurer la « qualité de la voix du service de téléphonie » et la « stabilité de la voix du service de téléphonie » un appel depuis le numéro de téléphone VoIP du client vers son propre numéro de téléphone France Telecom. L'appelant utilisant la téléphonie VoIP bénéficie donc automatiquement du signal d'appel lorsqu'il appelle une ligne France Telecom, et en particulier sa propre ligne France Telecom.
- Les mesures étant effectuées sur la comparaison entre une bande son originale de référence et une bande son effectivement captée pendant l'appel, les mesures ont été affectées par la présence du bip. Celui-ci se produit avec une fréquence fixe et perturbe à un intervalle régulier la mesure. La qualité vocale (« qualité de la voix ») et sa stabilité (« stabilité de la voix ») ont donc été anormalement dégradées.

Fort des résultats de cet audit, des premières modifications ont été apportées le 24 août à Paris pour ne plus pénaliser les notes de Telecom Italia / Alice et d'autres sont planifiées pour début septembre à Lyon et Marseille.

A propos d'Alice

Alice est la marque commerciale de Telecom Italia. Elle propose des offres d'accès à Internet, des services de téléphonie basée sur le protocole Internet et de télévision sur ADSL. Telecom Italia S.A.S est un opérateur de télécommunications qui offre ses services de téléphonie et d'Internet Haut Débit, couplés avec des services à forte valeur ajoutée, à destination des particuliers et des professionnels. Il est le pionnier du dégroupage total, depuis son lancement fin 2003.

Telecom Italia S.A.S est contrôlée par le groupe italien Telecom Italia S.p.A, l'un des principaux opérateurs au niveau international. Telecom Italia S.p.A développe ses activités dans les secteurs stratégiques des télécommunications fixes et mobiles, de l'Internet, des services de données et du haut débit, avec une politique d'innovation continue. Au 30 juin 2007, Telecom Italia S.A.S comptabilise plus de 1 million de clients dont 847 000 en ADSL.