

13. 이동통신서비스 품질평가로 통신품질 개선 및 가입자 선택권 확대

음성통화, 고용량 멀티미디어 등을 이용하기 위한 이동통신서비스는 일상생활에서 보편화된 서비스로 대다수 국민이 이용하고 있기에 전국 어디서나 균일한 품질의 서비스를 제공하기 위해 통신망의 균등한 품질안정화가 필수적이다. 이동통신 서비스 품질은 지역·사업자 간 품질 차이가 있어 이용자는 객관적인 품질정보를 토대로 보다 나은 서비스를 선택할 권리가 있다. 이에 따라 이용자가 다수의 통신상품 선택 시 거주지역의 품질평가 정보를 확인할 수 있는 통신서비스 품질평가에 대한 필요성이 제기되었으며, 통신사는 자사의 서비스 품질을 개선할 수 있는 객관적인 정보로 활용하여 유무선 통신서비스의 지속적인 품질 개선 유도를 할 수 있는 제도를 모색하게 되었다.

이동통신 이용자 권익보호와

통신망 품질 향상을 위한 제도 마련

당시 정보통신부는 1999년 3월부터 국내 이동통신사업자 별 서비스 품질을 측정, 언론에 발표함으로써 사업자 간 품질 경쟁을 유도하고 국민에게 품질 정보제공을 목적으로 '정보통신서비스 품질평가 제도'를 도입하였으며 이 제도를 뒷받침하기 위해 '정보통신서비스 품질평가협회'를 발족, 운영하게 되었다.

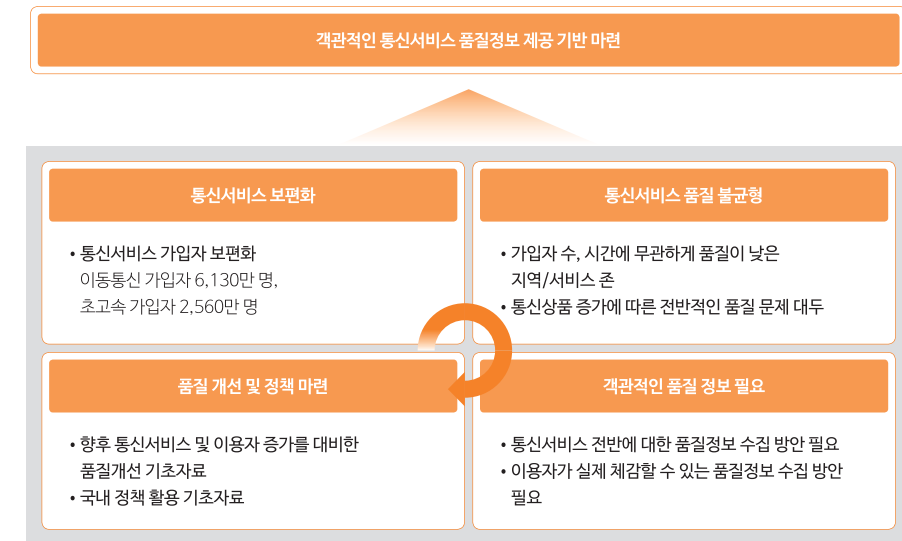
이에 따라 ETRI는 이용자 체감품질을 평가할 수 있는 품질측정 평가방법을 개발하고 시험환경을 구축하여 전국 약 40개 시군을 대상으로 측정을 시작했으며, 2001년 12월 TTA로 관련 업무를 이관하게 됐다. 새롭게 역할을 위임받은 TTA는 사업을 보다 객관적이고 공정하게 수행하기 위해 측정 장비를 검증·선정하였으며 스마트폰의 등장에 따른 이용자 사용 단말 변화에 대응해 품질평가 시스템을 구축, 측정 결과는 정보통신부 관련 인터넷사이트에서 지역별로 이용자가 확인할 수 있도록 하였다. 이러한 과정을 통해 TTA는 사업자가 투자를 기피하는 망설비 취약지역 특히 등산로, 해상로를 측정하

여 이동사의 투자설비 확대를 유도하였다. 이로 인해 이용자는 전국 모든 지역의 품질이 균등하게 향상되는 효과를 누리게 되었다.

평가기법 제고를 위한 TTA의 노력

TTA는 이동통신 서비스 수준이 향상되어감에 따라 해외 주요 선진국과 우리나라의 이동통신 서비스 수준을 비교하였다. 2012년 2월 국내와 동일한 방법으로 측정을 실시한 결과 우리나라 이동통신서비스는 음성통화, 데이터 서비스에서 세계 최고 수준 품질을 유지하고 있는 것으로 나타났다. 특히 음성서비스는 비교국가 중 가장 우수한 것으로 조사결과 확인되었다. 최근 2017년까지도 해외 선진국과의 비교 측정 결과는 매년 KTOA사이트에 이동통신 통화품질 결과 발표시 함께 알려, 세계 최고의 서비스 품질을 달성한 국내 이동통신 위상을 알리는데 공헌하고 있다.

이동통신 체감 통화 품질시험을 하기 위해서는 음질시험을 위한 음원이 필요하며 우리나라의 언어환경에 적합한 시험 음원의 확보가 필수적이다. 이를 위해 TTA는 국제표준에 부



합하면서 한국어로 시험가능한 음원을 개발, 국내 품질평가 시험장비에 표준화 한국어 음원을 적용하였다. 이는 광대역 음원까지 평가가 가능한 음원으로 5G 이후의 음성통화에도 적용이 가능하다. 이와 함께 TTA는 VoIP시험을 위한 통화접속, 단절, 음질에 대한 시험이 가능한 품질측정 장비를 국내 중소기업과 공동개발, 국내 계측장비 산업 활성화에 기여하였다.

현재 이동통신 품질평가 제도는 신규망 추가와 평가개선 작업을 통해 과학기술정보통신부 주관 하에 지속적으로 운영되고 있으며, TTA는 음성통화 시험 및 측정장비 검증 업무를 통하여 이동통신 이용자의 권익보호에 기여하고 있다. 또한 신규서비스 항목 도입을 통해 이동사의 망 커버리지 이행을 점검하는 정책자료로 사용할 수 있도록 지원할 예정이다.

