

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai

Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039

Rīgā, 2020.gada 30.novembrī
Nr.1647/JN

Par elektronisko sakaru kvalitātes prasību noteikumu projektu

"Latvijas Mobilais Telefons" SIA (turpmāk – LMT) ir iepazinies ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) internet vietnē publiskoto konsultāciju dokumentu *par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību noteikumiem*. LMT izsaka pateicību par doto iespēju izvērtēt dokumentu un iesniedz šādu viedokli.

Vispārīgs komentārs

1. Latvijā pastāv viena no sarežģītākajām elektronisko sakaru kvalitātes mērīšanas uzraudzības sistēmām Eiropas Savienībā, kur uzraudzība tiek veikta dažādos virzienos:

- elektronisko sakaru tīkla kopējo kvalitātes parametru izpildes deklarēšana *ex ante*, ko veic komersants.
- elektronisko sakaru tīkla kopējo kvalitātes parametru izpildes novērtēšana *ex post*, ko veic komersants.
- elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumi, bet nevērtējot pārklājumu vai pieejamību, ko veic Regulators.
- mērījumu rezultātu salīdzināšana, ko veic Regulators.
- elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes konkrētu parametru iekļaušana individuālos elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos.
- elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumi uz lietotāju iesniegumu pamata, ko veic Regulators.
- elektronisko sakaru pakalpojumu mērījumi gan no lietotāja pieredzes, gan tīkla veiktspējas viedokļa, gan jaukti. Piemēram, atsevišķiem parametriem Regulators veic selektīvus pakalpojumu pieredzes mērījumus no klienta viedokļa (īszīņu piegādes laiks), kam nav sakara ar šī pakalpojuma tehnoloģisko uzbūvi (īszīņu piegāde nav reālā laika pakalpojums), savukārt citu parametru mērījumiem izmanto risinājumus, kurus reālajā dzīvē klienti nekad neizmanto (datu pārraides pakalpojumu mērīšana, izmantojot stacionāru bezvadu rūteri, kas novietots automašīnā).

Šāda kvalitātes uzraudzība ir nepārskatāma un selektīva un šādā 'komplektācijā' tai nav līdzvērtīgu Eiropas Savienībā.

Atbilstoši *Cullen International* 2019.gada pētījumam virknē ES valstu (piemēram, Nīderlandē, Vācijā, Čehijā) nav noteikts pienākums nedz publiskot kvalitātes parametru izpildi, nedz arī Regulators vai cita iestāde kontrolē šo parametru izpildi. Citās valstīs, savukārt, nacionālie regulatori mēra pakalpojumu kvalitātes nosacījumus fiksētajos tīklos universālā pakalpojuma sniedzējiem (Īrijā, Itālijā).

2. Spēkā esošā sakaru pakalpojumu kvalitātes uzraudzības sistēma, kas, salīdzinot ar citām ES dalībvalstīm, uzliek papildu administratīvo slogu gan komersantiem, gan arī Regulatoram, Latvijā tika ieviesta apmēram pirms 15 gadiem kā atsevišķa Regulatora izšķiršanās. Ne iepriekšējais ES normatīvais regulējums, nedz arī Eiropas Elektronisko sakaru kodekss (2018/1972/ES) un Tīklu neitralitātes regula (2015/2120), neuzliek pienākumu ES dalībvalstīm pieprasīt šāda apjoma kvalitātes parametru deklarēšanu vai kontrolēt to izpildi. Tas būtiski pārsniedz ne vien citās ES valstīs elektronisko sakaru jomā noteiktās prasības, kā arī citās tautsaimniecības jomās veikto iejaukšanos – nepastāv neviena (!) tautsaimniecības joma, kurā brīvas konkurences apstākļos kāda valsts iestāde *ex-ante* uzraudzītu komersantu pašu deklarēto kvalitātes parametru izpildi.

3. Konsultāciju dokuments pēc būtības paredz saglabāt spēkā esošo sakaru kvalitātes mērījumu uzraudzību, veicot tajā nelielas tehniskas izmaiņas. Šāds kvalitātes uzraudzības modelis ir nelietderīgs, nesasniedz mērķi, un rada maldīgu priekšstatu Latvijas sabiedrībai:

3.1. Latvija ir viena no nedaudzajām ES dalībvalstīm, kurā sakaru tirgus regulators veic elektronisko sakaru kvalitātes mērījumus ar *ex-ante* līdzekļiem. *Ex-ante* pakalpojumu kvalitātes kontroles mehānisms ir izstrādāts monopolista vai universālā pakalpojuma saistību kontrolei. Taču šāda mehānisma piemērošana konkurējošai videi nelietderīgi patērē gan regulējošo iestāžu, gan komersantu resursus, jo pakalpojumu kvalitāti un inovācijas visnozīmīgāk ietekmē konkurences cīņa, nevis administratīvie pienākumi.

3.2. Arī dažādu ekspertu veiktie Latvijas sakaru tirgus pētījumi, kā arī starptautiskie (piemēram, Eiropas Komisijas vai OECD) ziņojumi par tirgus situāciju Latvijā nav uzrādījuši elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes būtiskus trūkumus, kurus būtu nepieciešams risināt ar *ex-ante* līdzekļiem.

3.3. Analizējot patērētāju aptaujas par elektronisko sakaru pakalpojumu izvēles kritērijiem, ne reizi Regulatora veiktie pakalpojumu kvalitātes mērījumi nav norādīti kā patērētāju izvēles kritērijs pat statistiski nenozīmīgā līmenī. Tajā pašā laikā atsevišķi komersanti, kuru pārākumu atsevišķos kritērijos it kā Regulatora kvalitātes mērījumi pamato, ir veidojuši plašas reklāmas kampaņas, tādējādi maldinot gan sabiedrību kopumā, gan patērētājus. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs vairākkārt ir brīdinājis par negodīgas komercprakses nepieļaujamību, negodīgi izmantojot mērījumu rezultātus. Tādējādi faktiski Regulatora kvalitātes mērījumi tiek izmantoti, lai manipulētu ar sabiedrību.

3.4. Spēkā esošā elektronisko sakaru kvalitātes mērījumu kārtība nav sevi attaisnojusi no profesionālā viedokļa (skatīt sīkāk 4.punktā). Metodoloģijas nepilnības, neobjektīvi un neizsekojami rezultāti, salīdzinot ar citām atzītām pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas sistēmām, ir radījuši situāciju, ka nedz sabiedrība, nedz operatori kopumā mērījumu datus neizmanto un neuzskata par uzticamiem.

3.5. Ņemot vērā iepriekšminēto, lūdzam pārvērtēt līdzšinējās elektronisko sakaru kvalitātes uzraudzības metodi Latvijā, kas uzliek papildu administratīvo slogu, rosina regulāras profesionālas pretenzijas, bet nerada atbilstošu pievienoto vērtību patērētājiem vai komersantiem. Aicinām izvēlēties Skandināvijas vai Vācijas modeli, saskaņā ar kuru komersantam ir pienākums deklarēt pakalpojumu kvalitātes parametrus, taču to izpildes pārbaude no Regulatora puses notiek domstarpību vai strīdu gadījumos starp komersantu un galalietotāju.

3.6. LMT atbalsta Regulatora veiktos informatīvos pasākumus un nepieciešamību izglītēt sabiedrību par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes parametriem un to ietekmi un klientu pieredzi un pakalpojumu izmantošanu. Šajā sakarā aicinām Regulatoru uzsākt plašāku diskusiju par mērķiem, kurus Regulators vēlas sasniegt, attiecīgi pilnveidojot mērījumu tehnisko metodiku atbilstoši tiem.

4. Sakarā ar to, ka neatkarīgu mērījumu veicēju, kā arī LMT iekšējie elektronisko sakaru tīkla mērījumi būtiski atšķiras no Regulatora veiktiem mērījumiem, LMT ir uzsācis konsultācijas ar Regulatoru par atšķirību iemesliem. 2018.-2020.gadā LMT speciālisti konstatēja aptuveni divdesmit dažādas Regulatora sakaru kvalitātes mērījumu procesa neatbilstības gan nacionālajām, gan arī starptautiskajām (BEREC un ITU) prasībām elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu veikšanas jomā. Būtiskākās neatbilstības attiecībā uz mērījumu veikšanu, datu apstrādi, kā arī mērījumu rezultātu kvalitātes pārvaldību, ir šādas:

4.1. Katra operatora signāla mērīšanai, tiek izmantoti dažādu modeļu un dažādu kategoriju rūteri, kas ir tiešā pretrunā ar ETSI TS 102 250-4 V2.2.1., ETSI TR 103 559 V1.1.1., ITU-T E.840.

4.2. Interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes kontroles sistēma (ITest) darbojas ar nemainīgiem principiem kopš 2007.gada un ir novecojusi. ITEST rīka datu apstrādes mehānisms, kas paredz statistisku buferēšanas apjomu, rada priekšrocības operatoram ar vissliktāko latentumu

4.3. Noteiktās situācijās ITest nespēj veikt pilnu operatora kanāla mērījumu. Regulatora speciālisti nespēja izskaidrot minētās sistēmas īpatnības un aicina komersantus

pašiem noskaidrot minētās sistēmas nepilnības pie Regulatora izvēlētās sistēmas iTest izstrādātāja.

- 4.4. Regulatora iTEST sistēma nav piemērota 4G un nav izmantojama 5G pakalpojuma kvalitatīvo rādītāju mērīšanai.
- 4.5. Testi var noritēt tikai izmantojot iekārtu (datoru), uz kura ir uzinstalēta novecojusi JAVA programmatūra, kas neatbilst IT drošības prasībām, lai gan Regulatora pārskatos informācija tiek pasniegta kā kopējs interneta piekļuves mērījums (ietverot internetu telefonā un citās ierīcēs)

Komentāri par Noteikumu projektu

5. Iepriekšējās konsultācijās bijām panākuši vienotu izpratni par mērījumu metodikas pilnveidošanu atbilstoši jaunākajām BEREC vadlīnijām ar nākošajām izmaiņām normatīvajos aktos. Tādēļ arī sagaidījām, ka jaunā noteikumu redakcija būs pārstrādāta pēc būtības. Tomēr pēc Noteikumu projekta izskatīšanas konstatējām, ka projekts ir tikai nedaudz precizēta spēkā esošo noteikumu redakcija. Noteikumos nav iestrādātas BEREC pakalpojumu kvalitātes parametru noteikšanas vadlīnijas (BoR (20) 53), kā arī tikai daļēji iestrādātas BEREC Tīkla neitralitātes novērtēšanas metodoloģija (BoR (17) 178). Līdz ar to aicinām gan Konsultāciju dokumentā, gan arī Noteikumu projektā iestrādāt attiecīgās BEREC norādes.

6. Lai arī Regulators ir publiski atzinis, ka tā datu pārraides mērīšanas rīks iTest ir tehniski novecojis un tā izmantošana tiks plānveidīgi pārtraukta, Konsultāciju dokumentā netiek sniegta informācija par turpmāko mērījumu kārtību. Šajos apstākļos konsultācijas nevar tikt uzskatītas par kvalitatīvi veiktām, jo kvalitātes parametru deklarēšana un to izpildes kontrole šobrīd ir saistīti procesi, kas nevar tikt skatīti atsevišķi.

7. Situācijā, kad mērījumiem ir būtiski metodoloģiski trūkumi, mērījumu metodika neatbilst BEREC vadlīnijām, un mērījumu veikšanas tehniskais risinājums ir novecojis, nevaram atbalstīt Noteikumu 2.nodaļas normas, kas paredz Regulatora kompetenci veikt komersanta deklarēto kvalitātes parametru pārmērīšanu.

8. Lūdzam precizēt Noteikumu 21.punktu atbilstoši BoR (20) 53 28.punktā (7.lpp.) norādītajam.

9. Noteikumu projekta 24.punkts paredz, ka *Regulators un komersants mērījumiem nodrošina mērījumu rezultātu ticamības pakāpi, ne mazāku kā 95 procenti, un relatīvo mērījumu precizitāti, ne mazāku kā 10 procenti.* Vēršam uzmanību, ka laika posmā kopš 2017.gada LMT un Regulatora mērījumu rezultāti būtiski atšķiras (līdz pat 100%). Aicinām Regulatoru nekavējoties ieguldīt resursus un sadarbībā ar nozari pilnveidot mērījumu metodiku un faktisko izpildījumu atbilstoši nozarē pieņemtajiem standartiem.

10. Noteikumu projekta 2.punktā minētās definīcijas neatbilst BoR (20) 53 1 A tabulā (12, 13.lpp.) norādītajām kvalitātes parametru vērtību definīcijām, tādēļ lūdzam attiecīgi precizēt Noteikumus.

11. No tehnoloģiskā viedokļa nav saprotams, kādēļ pieslēguma ātruma mērīšanai ir jāizmanto *augšupielādes un lejupielādes informācijas apmaiņas ātrumu datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.* Šobrīd tikai daļa no interneta noslodzes tiek virzīta caur Latvijas interneta apmaiņas punktu, tādēļ nav saprotams šāda ierobežojuma noteikšanas mērķis. Interneta piekļuves ātruma mērīšanai var izmantot jebkādu uzticamu un metodoloģiski pareizu ātruma mērīšanas rīku, nevis ierobežojot šāda rīka izvēles iespējas. Īpaši aktuāli tas pārejas periodā, kamēr notiek darbs pie Regulatora mērījumu metodoloģijas un faktisko mērījumu izpildījuma pilnveides.

12. Gan Konsultāciju dokumentā, gan arī Noteikumu projekta 2.6.punktā ir iekļauta norāde, kas paredz mobilo sakaru operatora pienākumu noteikt minimālā platjoslas pieslēguma ātrumu ne zemāku *par 2 megabitiem sekundē interneta piekļuves pakalpojumam mobilā elektronisko sakaru tīklā operatora noteiktā atbilstoša pārklājuma zonā.* Savukārt Konsultāciju dokumentā norādīts, ka *interneta piekļuves pakalpojuma minimālajam pieslēguma ātrumam galalietotāja telpās vai māsaimniecībā jābūt vismaz 6 megabiti sekundē jeb 20% no 30 megabiti sekundē, un šī prasība ir attiecināta uz (..) mobilā elektronisko sakaru tīklā sniegtu interneta piekļuves pakalpojumu fiksētā pieslēguma vietā galalietotāja telpās vai māsaimniecībā, izmantojot*

maršrutētājumodemu.” . Iebilstam pret šo priekšlikumu, kā tehnoloģiski nepamatotu. Vēršam uzmanību, ka vienīgi 5G tehnoloģija nākotnē paredzēs iespēju garantēt atsevišķa pieslēguma noteiktu un garantētu ātrumu, iepriekšējo paaudžu tehnoloģijas nodrošina sakarus uz t.s. “*best effort*” principa. Šāda norma nevar tikt attiecināta uz standarta maršrutizētāju, kas atrodas klienta telpās, īpaši daudzdzīvokļu ēkās.

13. Iepriekšējās konsultācijas ar Regulatoru tika konstatēts, ka pašreiz spēkā esošajā mērījumu veikšanas procesā netiek nodrošināta pat minimālā mērījumu kvalitātes uzraudzība – mērījumu veikšanas process nav aprakstīts, savukārt mērījumu metadati sakaru komersantiem netiek izsniegti. Tas liedz izprast attiecīgo mērījumu veikšanas apstākļus, radiosignāla līmeni u.c., tādējādi šie dati kļūst mazvērtīgi turpmākai analīzei un situācijas izpētei. Tādēļ lūdzam Noteikumus papildināt ar BEREC vadlīniju BoR (17) 178 5.punktam atbilstošām normām, kas nosaka prasības mērījumu praktiskai veikšanai, datu apstrādei, tehnisko (metadatu) saglabāšanai, kā arī elektronisko sakaru komersantu dalībai mērījumos, kā arī tiesībām saņemt mērījumu metadatus to turpmākai analīzei. Tikai mērījumu izsekojamība nodrošina mērījumu uzticamību un atbilstību likuma “Par mērījumu vienotību” noteiktajiem principiem.

14. Lūdzam papildināt Noteikumus ar BoR (17) 178 atbilstošu normu, kas paredz detalizētu informāciju par katra atsevišķa mērījuma protokolēšanu, norādot vismaz BoR (17) 178 5.2.punktā norādīto informāciju. Izšķiroši ir nodrošināt operatora radiosignāla intensitātes piefiksēšanu katram mērījumam, lai minētie dati būtu izvērtējami.

Ar cieņu,

Prezidents

Valdes priekšsēdētājs

Juris Binde

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU