



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2017.gada 15.jūnija sēdē
(prot. Nr.21, 7.p.)

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas ziņojums Eiropas Komisijai un Eiropas Elektronisko komunikāciju regulatoru iestādei par veikto pārraudzību saistībā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (ES) 2015/2120 noteikto piekļuvi atvērtam internetam 2016/2017.gadā

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

Satura rādītājs

I Vispārīgie jautājumi	3
1. Regulatora aktivitātes Regulas ieviešanai	3
2. Regulatora normatīvo aktu jauninājumi.....	3
II Piekļuves atvērtam internetam nodrošināšana	3
3. Komerciālo un tehnisko nosacījumu uzraudzība	3
III Pārredzamības pasākumi, lai nodrošinātu piekļuvi atvērtam internetam	5
4. Līgumā iekļaujamā informācija	5
5. Līgumā iekļaujamā informācija par galalietotāju sūdzību iesniegšanas kārtību	5
6. Interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes parametru novērtēšanas iespējas	6
IV Uzraudzība un izpilde	6
7. Minimālās kvalitātes prasības	6
8. Pakalpojumu kvalitātes mērījumu rezultāti	6
V Sankcijas	8
Secinājumi.....	8

I Vispārīgie jautājumi

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) ir institucionāli un funkcionāli neatkarīgs, pilntiesīgs, autonomas publisko tiesību subjekts, kas realizē sabiedrisko pakalpojumu regulēšanu enerģētikas, elektronisko sakaru, pasta, sadzīves atkritumu apsaimniekošanas un ūdenssaimniecības nozarēs saskaņā ar likumu "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" un regulējamo nozaru normatīvajiem aktiem. Regulators patstāvīgi pilda tam ar likumu nodotās funkcijas un savas kompetences ietvaros patstāvīgi pieņem lēmumus un izdod administratīvos aktus, kas ir saistoši konkrētiem sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem un lietotājiem.

Regulators ir atbildīgs par 2015.gada 25.novembra Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2015/2120, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar piekļuvi atvērtam internetam un groza Direktīvu 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem un Regulu (ES) Nr. 531/2012 par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (turpmāk – Regula) ieviešanu Latvijā.

1. Regulatora aktivitātes Regulas ieviešanai

2015.gada nogalē, kā arī 2016.gadā Regulators ir vairākkārt veidojis un publicējis Regulatora mājaslapā internetā informatīvus materiālus par Regulas spēkā stāšanos un ietvertajām prasībām, kā arī Regulators ir organizējis individuālas tikšanās ar operatoru pārstāvjiem, lai precizētu Regulas ieviešanas un uzraudzības kārtību.

2017.gada sākumā Regulators organizēja semināru, kurā elektronisko sakaru komersantus iepazīstināja ar atvērta interneta principiem un to ievērošanas prasībām. Regulators elektronisko sakaru komersantus ir informējis par atvērta interneta prasību galvenajiem aspektiem, piemēram, par galalietotāju tiesībām attiecībā uz piekļuvi atvērtam internetam, par elektronisko sakaru komersantu, kas sniedz publisko interneta piekļuves pakalpojumu (turpmāk – interneta piekļuves pakalpojums), komerciāliem un tehniskiem nosacījumiem, caurskatāmības prasībām un elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos (turpmāk – līgums) norādāmo informāciju, kā arī sniedza ieskatu par to, kas ir aizliegtie, pamatotie un izņēmuma kārtas datplūsmas pārvaldības pasākumi. Vienlaikus Regulators informēja elektronisko sakaru komersantus par turpmākajiem plānotajiem pasākumiem piekļuves atvērtam internetam regulējuma sekmīgai ieviešanai.

2. Regulatora normatīvo aktu jauninājumi

2016.gada 29.decembrī Regulators izsludināja publisko konsultāciju par 2015.gada 4.jūnija Regulatora padomes lēmumu Nr.1/8 "Vispārējās atļaujas noteikumi elektronisko sakaru nozarē" (turpmāk – Vispārējās atļaujas noteikumi), lai precizētu specifiskus patērētāju tiesību aizsardzības nosacījumus, nodrošinot iespējamu terminoloģisku pretrunu novēršanu saistībā ar Regulā noteikto. Grozījumi Vispārējās atļaujas noteikumos stājās spēkā 2017.gada 30.martā.

II Piekļuves atvērtam internetam nodrošināšana

3. Komerčiālo un tehnisko nosacījumu uzraudzība

Lai nodrošinātu piekļuves atvērtam internetam uzraudzību, Regulators 2016.gadā veica šādus pasākumus interneta piekļuves pakalpojuma izvērtēšanai.

3.1. Elektronisko sakaru komersantu mājaslapu internetā izpēte

Veicot elektronisko sakaru komersantu, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, mājaslapu internetā izpēti, Regulators secina, ka elektronisko sakaru komersanti publicē informāciju par interneta piekļuves pakalpojuma pieejamību, cenām, datu apjomu, ārējo apstākļu ietekmi uz pakalpojuma kvalitāti, kā arī vidējo pieejamo pieslēguma ātrumu dažādu tehnoloģiju pieslēgumiem.

Papildus tika konstatēts, ka viens Latvijas operators, sabiedrība ar ierobežotu atbildību "BITE Latvija" (turpmāk – SIA "BITE Latvija"), piedāvā lietot satura pakalpojumus bez datu patēriņa uzskaites (zero-rating aplikācijas), t.i.,

- sociālās lietotnes;
- balss un īsziņu pakalpojumus;
- satiksmes un navigācijas lietotnes.

Veicot elektronisko sakaru komersantu, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā, mājaslapu internetā izpēti, tika secināts, ka vairums elektronisko sakaru komersantu norāda informāciju par lietotājam pieejamām pieslēguma ātruma vērtībām atbilstoši izvēlētajam tarifu plānam, kā arī saskaņā ar Vispārējās atļaujas noteikumiem norāda minimāli garantēto pieslēguma ātrumu, kuram jābūt ne mazākam par 20% no līgumā norādītā maksimālā pieslēguma ātruma.

3.2. Interneta piekļuves pakalpojuma lietotāju sūdzību analīze

Elektronisko sakaru likumā ir noteikts, ka galalietotājs sūdzību par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu iesniedz attiecīgajam elektronisko sakaru komersantam, kurš to izskata likumā "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" noteiktajā kārtībā. Ja galalietotājs nav apmierināts ar elektronisko sakaru komersanta sniegto atbildi vai elektronisko sakaru komersants nav sniedzis galalietotājam atbildi un sūdzība attiecas uz regulējamu elektronisko sakaru pakalpojumu, galalietotājs ir tiesīgs vērsties Regulatorā ar tāda paša satura sūdzību, pievienojot elektronisko sakaru komersanta atbildi, ja tāda ir sniegta.

2016.gadā Regulators saņēma un sniedza atbildes uz 71 galalietotāja sūdzību. Sūdzības par interneta piekļuves pakalpojumu galvenokārt ir iesniegtas par līguma nosacījumiem un interneta piekļuves pakalpojuma kvalitāti. Detalizētāk izvērtējot sūdzību iemeslus, konstatēts, ka ar interneta piekļuves pakalpojuma faktisku neatbilstību līguma nosacījumiem, tajā skaitā par pieslēguma ātrumu vai citiem interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes parametriem, ir saistītas ne vairāk kā 5% no Regulatorā saņemtajām sūdzībām.

Līdz 2017.gada 30.aprīlim Regulators nav saņēmis galalietotāju sūdzības saistībā ar aizliegtiem datplūsmas pārvaldības pasākumiem.

3.3. Elektronisko sakaru tīkla tehniskā uzraudzība un monitorings

Regulators atbilstoši likumam „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 1.,6. un 8.punktam, 13.pantam un Elektronisko sakaru likuma 59.pantam uzrauga elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti un par to informē sabiedrību, publicējot ikgadēju pārskatu. Pakalpojumu kvalitātes parametru mērījumus veic gan Regulators, gan paši elektronisko sakaru komersanti atbilstoši Regulatora 2015.gada 3.decembra lēmumā Nr.1/21 „Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi” noteiktajiem elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību nosacījumiem. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes uzraudzības ietvaros Regulators nodrošina arī interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus SIA "BITE Latvija", sabiedrības ar ierobežotu atbildību "Latvijas Mobilais Telefons" (turpmāk – "LMT" SIA) un sabiedrības ar ierobežotu atbildību

“Tele2” (turpmāk – SIA “Tele2”) mobilajā elektronisko sakaru tīklā, izmantojot Regulatora interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes kontroles sistēmu [ITEST](#). Laika posmā no 2016.gada 1.maija līdz 2017.gada 30.aprīlim ir veikti 17 600 mērījumu 740 ģeogrāfiskās vietās visā Latvijā.

Analizējot informāciju operatoru mājaslapās internetā publicētajās pārklājuma kartēs, Regulators secina, ka mērījumos iegūtie interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes rādītāji 96% gadījumu atbilst operatoru elektronisko sakaru tīkla pārklājuma kartēs pieejamai informācijai.

Interneta piekļuves pakalpojuma mērījumus fiksētajā elektronisko sakaru tīklā Regulators veic galalietotāju sūdzību gadījumos, izvietojot Regulatora mēriekārtas galalietotāja telpās un veicot mērījumus ne mazāk kā 24 stundu ilgā periodā.

III Pārredzamības pasākumi, lai nodrošinātu piekļuvi atvērtam internetam

4. Līgumā iekļaujamā informācija

Atbilstoši Regulas 4.panta 1.punktā noteiktajām minimālajām prasībām līgumiem par interneta piekļuves pakalpojumu, Regulators informē, ka elektronisko sakaru komersantam, kas sniedz publiski pieejamus elektronisko sakaru pakalpojumus, atbilstoši Elektronisko sakaru likumam un Vispārējās atļaujas noteikumiem ir jāievēro prasības attiecībā uz līgumā iekļaujamo informāciju.

Izvērtējot operatoru, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, mājaslapās internetā ietvērto informāciju saistībā ar Regulas 4.panta 1.punktu, Regulators secina, ka vairums elektronisko sakaru komersantu norāda skaidrus un saprotamus skaidrojums par to, kā datu apjoma ierobežojumi, ātrums un citi pakalpojuma kvalitātes parametri var praktiski ietekmēt interneta piekļuves pakalpojumus un pakalpojumu kvalitāti. Turklāt, operatori lietotājiem piedāvā iepazīties ar interneta piekļuves pakalpojuma pieejamību sev interesējošā vietā, nodrošinot interneta piekļuves pakalpojuma saņemšanu testa periodā.

Regulators plāno arī turpmāku detalizētu elektronisko sakaru komersantu līgumu izvērtēšanu, lai uzraudzītu to atbilstību Regulas prasībām.

5. Līgumā iekļaujamā informācija par galalietotāju sūdzību iesniegšanas kārtību

Vairums elektronisko sakaru komersantu, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, piedāvā pārredzamas, vienkāršas un efektīvas procedūras, lai risinātu galalietotāju sūdzības attiecībā uz tiesībām un pienākumiem, kas noteikti Regulas 3.pantā un 4.panta 1.punktā. Vispārējās atļaujas noteikumos ir noteikts, ka elektronisko sakaru komersantam ir jānodrošina galalietotājiem iespēja bez maksas 24 stundas diennaktī sazināties ar palīdzības dienestu, lai pieteiktu elektronisko sakaru tīkla bojājumus vai elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanas traucējumus, informāciju par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti un citu informāciju. Vairāki elektronisko sakaru komersanti ir ieviesuši galalietotājam draudzīgus veidus, kā iesniegt sūdzību, piemēram, aizpildīt elektronisko sakaru komersanta mājaslapā internetā norādīto tiešsaistes formu sūdzības iesniegšanai. Papildus galalietotājam ir iespēja vērsties klientu apkalpošanas centrā, iesniegt sūdzību ar elektroniskā pasta starpniecību vai izmantot pasta pakalpojumus.

6. Interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes parametru novērtēšanas iespējas

Interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes novērtēšanai galalietotāji var izmantot Regulatora interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērīšanas sistēmu [ITEST](#), kas nodrošina iespēju veikt interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērījumus pieslēguma ātruma un citu kvalitātes parametru novērtēšanai. Galalietotāju veiktajiem mērījumiem gan ir tikai informatīvs raksturs un tiem nav juridiska spēka, bet ar mērījumu rezultātiem problēmas gadījumā galalietotājs var vērsties pie elektronisko sakaru komersanta. Ja galalietotājam neizdodas rast risinājumu ar elektronisko sakaru komersantu, jāiesniedz sūdzība Regulatoram, kurš nodrošinās objektīvu mērījumu veikšanu, izslēdzot galalietotāja iekārtu ietekmi uz mērījumu rezultātiem. Mērījumi tiek veikti starp elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu un Latvijas Republikas interneta apmaiņas punktu.

IV Uzraudzība un izpilde

7. Minimālās kvalitātes prasības

Vispārējās atļaujas noteikumos kopš 2011.gada ir iekļauta prasība, ka elektronisko sakaru komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā norāda minimālo garantēto pieslēguma ātrumu augšupielādei un lejupielādei, kas nav zemāks kā 20% no līgumā norādītā maksimālā pieslēguma ātruma fiksētajā elektronisko sakaru tīklā, bet platjoslas interneta piekļuves pakalpojumam, kas sniegts mobilajā elektronisko sakaru tīklā, norāda minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kas nav zemāks kā platjoslas pieslēguma ātruma zemākā robeža (šobrīd 256 kilobiti sekundē).

8. Pakalpojumu kvalitātes mērījumu rezultāti

Regulators, pastāvīgi veicot interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes rādītāju mērījumus mobilā elektronisko sakaru tīklā, secina, ka Latvijas operatori SIA "BITE Latvija", "LMT" SIA un SIA "Tele2" ik gadus uzlabo savu elektronisko sakaru tīklu veiktspēju un nodrošina interneta piekļuves pakalpojumu tādā kvalitātē, kas pārliecinoši raksturo tehnoloģisko attīstību.

1.tabulā ir atspoguļots 2016.gada interneta piekļuves pakalpojuma mērījumu vidējais pieslēguma ātrums, kā arī maksimālā un minimālā pieslēguma ātruma vērtības mobilā elektronisko sakaru tīklā. Maksimālā un minimālā pieslēguma ātruma vērtību aprēķinā izmantoti 95% no visiem 2016.gadā veiktajiem interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērījumiem, nodrošinot atbilstošu mērījumu rezultātu matemātisko apstrādi. Pieslēguma ātruma mērījumu rezultāti salīdzināti pa pieslēguma tehnoloģijām.

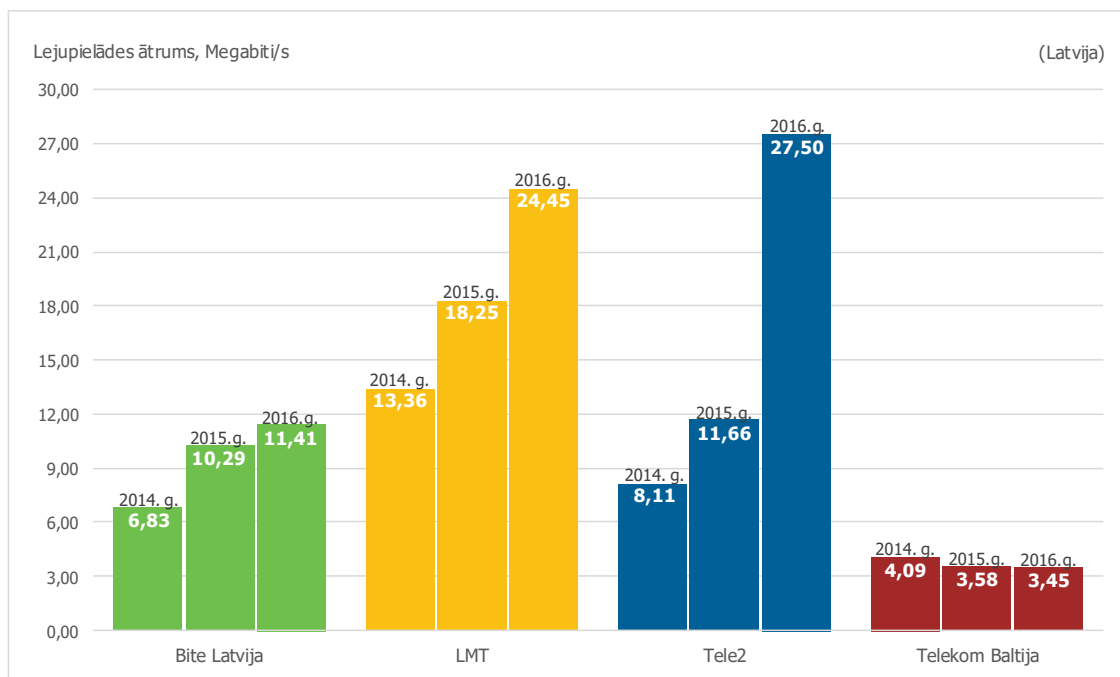
1.tabula: Vidējā, maksimālā un minimālā lejupielādes ātruma mērījumu rezultātu salīdzinājums pa tehnoloģijām

Lejupielādes ātrums, Mbit/s	SIA "BITE Latvija"		"LMT" SIA		SIA "Tele2"	
	4G	3G	4G	3G	4G	3G
Maksimālais	28,00	12,78	53,38	9,21	70,97	8,65
Vidējais	14,15	5,80	27,17	4,51	28,95	5,24
Minimālais	4,22	0,98	7,53	1,18	5,70	2,03

Izvērtējot interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma izmaiņu dinamiku trīs gadu griezumā, vērojams pieslēguma ātruma vērtību pieaugums, salīdzinot ar iepriekšējo gadu Regulatora mērījumu datiem, 2016.gadā iezīmējot 4G tehnoloģijas attīstības turpinājumu. Lai

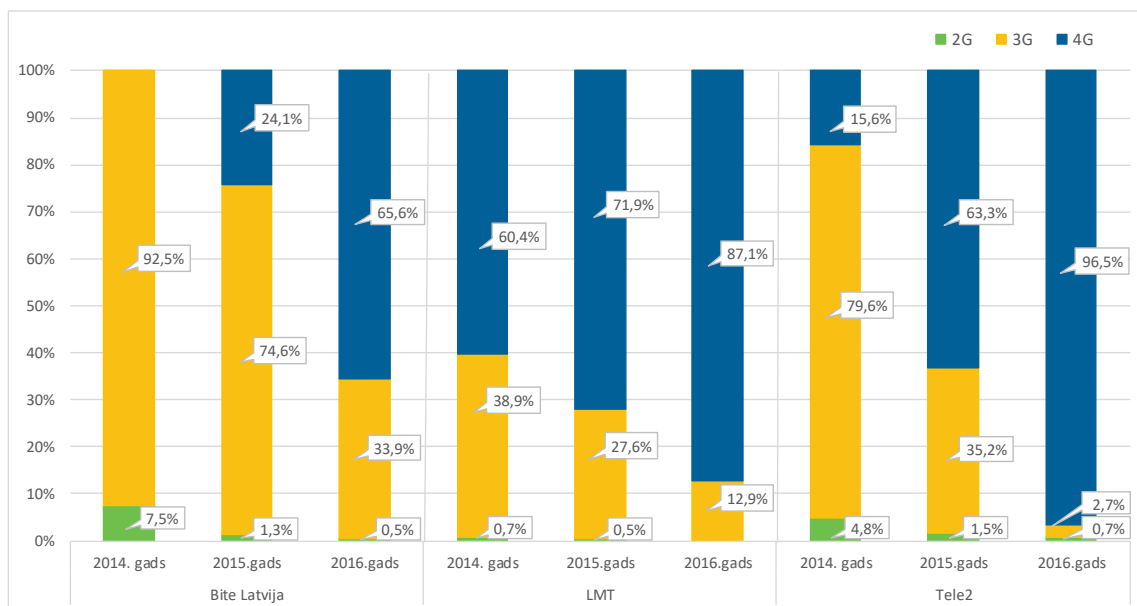
arī joprojām dažādās Latvijas apdzīvotās vietās interneta piekļuves pakalpojuma saņemšanas iespējas ir atšķirīgas, kopumā vietās, kur ir stabils mobilā elektronisko sakaru tīkla pārklājums un pietiekami mobilā elektronisko sakaru tīkla resursi, interneta piekļuves pakalpojumu nodrošina labā kvalitātē, turklāt sniegtā interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām katru gadu ir vērojama tendence uzlaboties.

1.att: Vidējā lejupielādes ātruma mērījumu rezultātu salīdzinājums pa gadiem Latvijā kopumā



Latvijā 4G tehnoloģiju pārklājuma attīstība joprojām ir dinamiska un pārklājums aizvien tiek paplašināts, tādējādi dodot iespējas 4G tehnoloģiju iespējas izmantot plašākam lietotāju lokam. Ņemot vērā lietotāju aktivitātes interneta vidē, kā arī dažādu satura pakalpojumu un resursu pieejamību tiešsaistē, operatori attīsta un nodrošina nemitīgu lietotāju pieprasītā atbilstoša apjoma interneta piekļuves pakalpojuma pieejamību.

2.att: Lejupielādes ātruma procentuālais sadalījums pa datu pārraides tehnoloģijām pa gadiem Latvijā



V Sankcijas

Elektronisko sakaru likums noteic, ka Regulators uzrauga, lai tiktu ievērotas normatīvajos aktos noteiktās prasības par datu plūsmas ātruma un datu apjoma neierobežošanu, sniedzot interneta piekļuves pakalpojumu, un lai šīs prasības tiktu iekļautas līgumā.

Saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 158.⁶ pantu par normatīvajos aktos noteikto datu plūsmas ātruma vai datu apjoma prasību pārkāpšanu, sniedzot interneta piekļuves pakalpojumu, un 148.¹ pantu par līguma neslēgšanu ar abonentu vai normatīvajos aktos noteiktās informācijas neietveršanu ar abonentu noslēgtajā līgumā var izteikt brīdinājumu vai uzlikt naudas sodu.

Secinājumi

Regulators, izvērtējot elektronisko sakaru komersantu darbības, ieviešot Regulas nosacījumus, secina, ka laika periodā no 2016.gada 1.maija līdz 2017.gada 30.aprīlim nav konstatēti būtiski pārkāpumi un neatbilstības Regulas prasībām. Regulators ir uzsācis aktīvu elektronisko sakaru komersantu informēšanu par viņu pienākumiem saistībā ar Regulas noteikumiem, kā arī plāno uzsākt informācijas pieprasīšanu par elektronisko sakaru komersantu īstenotajiem pasākumiem un darbības atbilstību Regulas nosacījumiem. Vienlaikus, Regulators turpina darbu pie detalizētas līgumu izvērtēšanas.

Interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes uzraudzības nodrošināšanai Regulators arī turpmāk veiks regulārus interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērījumus mobilā elektronisko sakaru tīklā. 2017.gadā, salīdzinot ar iepriekšējo gadu, mērījumu skaitu ir plānots palielināt trīskārt, tādējādi nodrošinot plašāku mērījumu pārklājumu un interneta piekļuves pakalpojuma attīstības atspoguļojumu. Mērījumu rezultāti regulāri tiek publicēti [interaktīvajā kartē Regulatora mājaslapā internetā](#), tādējādi sniedzot lietotājiem aktuālu informāciju par faktiskajiem interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes rādītājiem.

Priekšsēdētājs

R.Irkliis