

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas Padomei

Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039

sprk@sprk.gov.lv

Rīgā, 2022.gada 6.februārī

Nr. 219/JN

Par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes metodiku

"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 mērījumu metodikas projektu* (turpmāk – Metodika). LMT izsaka pateicību par doto iespēju izvērtēt dokumentu un sniedz šādu viedokli.

1. Vispārīgs komentārs

- 1.1. Līdzšinējā elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērīšanas sistēma pēc nemainīgiem principiem darbojas jau vairāk nekā 15 gadus. Šajā laikā ir ieviestas jaunas tehnoloģiju paaudzes, vairākas reizes nomainījušās gala iekārtas, kā arī mainījušies galalietotāju paradumi. Tādēļ sagaidām, ka arī Regulatora pieeja elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērīšanai pilnveidosies, līdz ar tehnoloģisko un pakalpojumu attīstību Latvijā.
- 1.2. Savus priekšlikumus un atbalstu Regulatora pārvaldītās pakalpojumu kvalitātes sistēmas izveidei LMT ir izteicis Regulatora Padomei jau 2020.gadā. Aicinām atsaukties LMT aicinājumam un sadarbībā ar nozari uzsākt darbu pie modernas, progresīvas, objektīvas un uzticamas elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērīšanas sistēmas izstrādes. LMT ir vairākkārt organizējis abu pušu tikšanās, piesaistot pasaulē atzītus ekspertus - Rohde & Schwarz, lai tuvinātu pušu viedokļus par sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu sistēmas metodiku un pamatprincipiem. Esam gatavi arī turpmāk dalīties ar savu pieredzi un piesaistīt augstas klases tehniskos speciālistus! Kā alternatīvu aicinām izvērtēt sakaru pakalpojumu kvalitātes mērīšanai izmantot ārpuspakalpojumu un atbilstoši publisko iepirkumu procedūrai organizēt Metodikas izstrādāšanu vai praktisko mērījumu veikšanu tirgū.
- 1.3. Iepazīstoties ar Metodiku, esam konstatējuši, ka tā pēc būtības nav mainīta, salīdzinot ar līdzšinējo redakciju. Tā faktiski balstās uz ETSI gadsimtu mijā izstrādāto dokumentāciju, kuras mērķis bija novērtēt fiksētās balss pakalpojuma kvalitatīvos rādītājus. Piedāvātais Metodikas projekts pamatprincipos neatšķiras no Regulatora vēl pirms 20 gadiem izstrādātajām metodikām *izsaukumu veikšanai pakalpojumu kvalitātes pārbaudēm publiskajos telekomunikāciju tīklos*, kas tika apstiprinātas vēl 2002.gadā. Šāda pieeja ir novecojusi un to piemērošana nedos labumu ne galalietotājiem, nedz arī tautsaimniecībai.
- 1.4. LMT iebilst, ka Metodika neaptver interneta pakalpojumu kvalitātes mērījumus, kas ir būtiskākā elektronisko sakaru pakalpojumu sastāvdaļa tirgū. Lūdzam Metodiku pārstrādāt un papildināt ar interneta pakalpojumu kvalitātes mērīšanas pamatprincipiem.
- 1.5. LMT pievienojas Konsultāciju dokumentā minētajam, ka jaunā Elektronisko sakaru likuma pieņemšana ir brīdis, kad jāpārstrādā visa sekundārā

likumdošana. Tādēļ aicinām pārskatīt elektronisko sakaru kvalitātes normatīvos aktus, lai radītu modernu, mūsdienu prasībām atbilstošu sakaru pakalpojumu mērīšanas sistēmu.

- 1.6. Tāpat pievienojamies Konsultāciju dokumentā norādītajam, ka Metodikai būtu jānodrošina *iespēju sniegt sabiedrībai skaidru un objektīvu informāciju par konkrētu elektronisko sakaru komersantu sniegto pakalpojumu kvalitāti, kā arī galalietotājam nodrošinās iespēju izvēlēties savām vajadzībām atbilstošu pakalpojumu*. Vienlaicīgi norādām, ka objektivitāti, uzticamību un atklātumu nodrošinās nevis šādu frāžu iekļaušana Konsultāciju dokumentā, bet gan procesu apraksts un sistēmas izveide, kas nodrošinās mērījumu veikšanu atbilstoši augšminētajiem principiem.
- 1.7. Jau iepriekš konstatējām būtiskas līdzšinējās elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu sistēmas neatbilstības, kuras būtu nepieciešams novērst. Proti, atbilstoši spēkā esošai kārtībai ne mērījumu veikšanas process, nedz mēriekārtu izvēle netiek dokumentēta, kas noved pie situācijas, kad katram operatoram mērījumi tika veikti ar dažādām, atšķirīgu klašu galiekārtām, nevienādos radio apstākļos. Tāpat līdzšinējā Metodika neparedz kārtību nedz mērījumu rezultātu apkopošanai, nedz arī analīzei vai izsekojamības nodrošināšanai. Līdz ar to – bez skaidra, detalizēta un dokumentēta procesa – arī mērījumu rezultāts nav nedz objektīvs, nedz arī salīdzināms.
- 1.8. 2019.gadā Eiropas Telekomunikāciju un standartizācijas institūts apstiprināja dokumentu *Paraugprakse vispārējai mobilo sakaru tīkla kvalitātes parametru testēšanai un vērtēšanai (ETSI TR 103 559)*. Aicinām šo dokumentu izmantot kā pamatu mobilo elektronisko sakaru kvalitātes parametru noteikšanai un pārstrādāt piedāvāto Metodikas projektu pēc būtības.

2. Komentāri noteikumu projektam

- 2.1. Šobrīd dažādas starptautiskās organizācijas (ETSI, BEREC, ITU) piedāvā atšķirīgas pieejas elektronisko sakaru kvalitātes mērīšanai. Lai arī Konsultāciju dokumentā ir norādīta Metodikas vispārēja atbilstība starptautiskiem standartiem, lūdzu Metodikā detalizēti noteikt, kādu pieeju Regulators ir izvēlējis konkrētu kvalitātes parametru mērīšanā, norādot precīzu atsauci uz konkrētas organizācijas standartu un piemērojamiem punktiem.
- 2.2. No Metodikas projekta, salīdzinot ar spēkā esošo redakciju, bez jebkāda skaidrojuma ir izslēgtas vairākas normas (piemēram, par amatpersonu pilnvarošanas kārtību, mēriekārtu kalibrēšanu, mērījumu apmaksas kārtību u.c.). Lūdzu Konsultāciju dokumentā sniegt skaidrojumu šādu izmaiņu nepieciešamībai, kas attālina, nevis pietuvina metodiku Konsultāciju dokumentā norādītajiem pamatprincipiem.
- 2.3. Metodikas projekta 4.punktā nav iekļauta publiskā interneta piekļuves pakalpojuma mērīšanas kārtība, lai arī tādu paredz 2020.gadā Regulatora konsultētie *Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību noteikumi*. Neatbalstām situāciju, kad Regulators konsultē savstarpēji pretrunīgus tiesību aktus, neizskaidrojot iepriekšējo konsultāciju secinājumus un to statusu. Nav korekta norāde, ka *interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērīšanas sistēma vēl nav izstrādāta, tādēļ Metodikas projektā nevarot iekļaut interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērījumu prasības*. Jebkuras sistēmas izveide sākas ar tehnisko prasību noteikšanu, dokumentējot nepieciešamos tehniskos

parametrus un izpildes nosacījumus, un tikai tad tiek izstrādāts konkrēts sistēmas modelis. Šobrīd nav nekādu šķēršļu Metodikā atbilstoši CEPT un BEREC prasībām paredzēt mērāmos tehniskos parametrus, mērīšanas metodes un kārtību. Taču nav pieļaujama pretēja kārtība – sākotnēji izstrādājot mērīšanas sistēmu un tikai pēcāk sistēmai pielāgot Metodiku.

- 2.4. Atbalstām Regulatora pieeju saglabāt divus mērījumu veikšanas režīmus – plānveida un ārkārtas. Tomēr, lai veiktu pilnvērtīgu mobilo elektronisko sakaru tīkla kvalitatīvo īpašību mērījumus, lūdzam izmantot gan mobilitātes, gan arī statiskos mērījumus. Turklāt mērījumi ir veicami un dokumentējami nevis tikai vietās, kurās visiem operatoriem ir zona (Metodikas 17.punkts), bet jebkurā vietā, kurā galalietotājs var sagaidīt mobilā sakaru pārklājuma nodrošināšanu. Mobilo elektronisko sakaru tīklu mērījumiem kā primāro būtu jāizmanto mobilo mērījumu metodi, kas ļautu rezultātus pēc apstrādes publicēt kartes formātā un kā statistisku informāciju, piemēram, pārklājums uz Latvijas A klases autocelļiem. Lūdzam papildināt metodiku ar iespēju veikt mērījumus arī iekštelpās un sabiedriskajos transporta līdzekļos – gan pilsētas, gan starppilsētu. Vairāk kā 70% no mobilās noslodzes tiek uzsākta iekštelpās, tāpēc mobilo sakaru pakalpojumu mērījumiem iekštelpās ir būtiska nozīme.
- 2.5. Lūdzam precizēt Metodikas 11.punktu, nosakot, ka mērījumos ir izmantojamas nevis “vienādas iekārtas”, bet gan viena ražotāja, viena modeļa galiekārtas ar vienādu programmnodrošinājumu. Tāpat lūdzam Metodikā aprakstīt kā tiek nodrošināti vienādi radio apstākļi. LMT pārstāvju novērojums līdzšinējos Regulatora veiktajos mērījumos, kuros mērīšanas iekārtas atrodas mikroautobusā uz grīdas, nenodrošina vienādus radioapstākļus, kā arī nelīdzinās galalietotāja pieredzei. Rohde & Schwarz ārtelpu mērījumos šo jautājumu risina, izvadot tālruņa antenas uz automašīnas jumta.
- 2.6. Metodikā nav aprakstīts, kā tiek mērīti un salīdzināti pakalpojumi vai pakalpojumu sniegšanas līmeņi. Piemēram, tikai viens no Latvijas mobilo sakaru operatoriem šobrīd nodrošina VoLTE tehnoloģiju. Lūdzam skaidrot, kā balss pakalpojumu kvalitāte tiks mērīta un salīdzināta, ņemot vērā, ka tuvākajos trijos gados ir paredzama arī balss pārraide 5G tīklos.
- 2.7. Metodikas 12.punkts paredz, ka *Regulators kvalitātes mērījumiem izmantotu galiekārtu maiņu veic ne retāk kā reizi trīs gados*. Pie esošās attīstības ātruma mobilo sakaru tīklos šāds galiekārtu nomaiņas ātrums nav pieņemams. Iekārtas jāmaina ne retāk kā reizi gadā, iekārtām jāuztur visas tobrīd esošo mobilo operatoru tīklos pieejamās funkcionalitātes. Lūdzam papildināt, nosakot, ka pirms katru mērījumu veikšanas, Regulatora pārstāvis pārlicinās, ka katrai no iekārtām ir atjaunota un ir vienāda programmnodrošinājuma versija saskaņā ar iekārtas ražotāja noteikto un to fiksē mērījumu pierakstu sistēmā. Tāpat lūdzam detalizēt – kādi ir kritēriji pēc kuriem Regulators izvēlēsies konkrēto galiekārtas modeli. Uzsveram, ka konkrētas galiekārtas atbalstītai tehnoloģijai (VoLTE) vai radiofrekvencēm var būt nozīmīga loma mērījumos. Nebūtu pieļaujams, ka pēc tam, kad kāds no operatoriem būtu ieviesis jaunāku tehnoloģiju, Regulators vēl vairākus gadus turpinātu kvalitātes mērījumus ar galiekārtu, kas neatbalsta šos uzlabojumus. Tas ne vien neatbilst ETSI regulējumam, bet arī nedotu nekādu labumu patērētājiem, jo nedotu iespējas novērtēt tīkla reālos kvalitātes un pieejamības rādītājus.
- 2.8. Lūdzam precizēt Metodikas 17.punktu, kas paredz, ka: *Mobilā tīkla mēriekārta balss sakaru pakalpojuma mērījumus mobilā telefonu tīklā nodrošina fiksētā*

vietā, izmantojot dažādas pārraides tehnoloģijas. Pirmkārt, kā jau norādījām iepriekš, mobilo sakaru priekšrocība un galvenā iezīme ir to mobilitāte, tādēļ 'fiksētas vietas' kā mobilo sakaru mērījumu pamatprincipa nostiprināšana ir pretrunā ar tehnoloģijas pielietojamību un sniegto pakalpojumu raksturu. Otrkārt, nav saprotams vai mērījumos obligāti ir jāizmanto dažādas tehnoloģijas, visas tehnoloģijas, vai arī to, ka ir jāizmanto viena - jaunākā tehnoloģija. Piemēram, vienam operatoram konkrētā vietā būs pieejamas divas tehnoloģijas, savukārt citam – četras. Lūdzu papildināt Metodiku, norādot, kāds būs balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērīšanas algoritms šādā situācijā, un kā mērījumi tiks fiksēti un pēc tam salīdzināti. Tāpat jānodrošina statistika par veiktajiem mērījumiem dažādās tehnoloģijās (skaits). Tas, it īpaši, ir svarīgi tādēļ, ka jau šobrīd aktīvi notiek un tuvākajos gados turpināsies 5G ieviešana.

- 2.9. Neskatoties uz to, ka ETSI un BEREC dokumentos ir pievērsta būtiska nozīme datu apkopošanai, analīzei un interpretācijai, Metodikā nav iekļautas normas, kas regulētu šos jautājumus. Arī līdzšinējā mērījumu veikšanas prakse liecina, ka Regulators nenodrošina mērījumu datu kopas saglabāšanu un analīzi – LMT ir vērsies pie Regulatora, lūdzot izsniegt veikto mērījumu datus un tehnisko informāciju, taču Regulators sniedza atbildi, ka Regulators šos datus neglabā. Tādējādi ne tik vien nav ievērots mērījumu caurskatāmības princips, bet arī mērījumi nedod pievienoto vērtību potenciālai sakaru pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai – pat ja operators vēlētos mērījumu datus analizēt un noteikt cēloņus, to nevarēs izdarīt. Līdz ar to lūdzam papildināt Metodiku ar normām par Mērījumu rezultātu apkopošanu, analīzi un interpretāciju, nodrošinot to pieejamību.

Lūdzam pārstrādāt Metodiku, iekļaujot tajā ETSI un BEREC principiem atbilstošu regulējumu un organizēt jaunu publisko konsultāciju, pamatojot izvēlētas metodes un izdarītās izvēles.

Ceram uz turpmāku sadarbību!

Ar cieņu,

Prezidents

Valdes priekšsēdētājs

Juris Binde