

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai

Skanstes iela 25, Rīga, LV-1013
e-pasts: sprk@sprk.gov.lv

Rīgā, 2026.gada 25.maijā
Nr.846/JN

Par elektronisko sakaru kvalitātes mērījumu metodiku

"Latvijas Mobilais Telefons" SIA ir iepazinies ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) tīmekļa vietnē publiskoto konsultāciju par elektronisko sakaru kvalitātes mērījumu metodikas projektu (turpmāk – Metodika). Izsakām pateicību par doto iespēju sniegt viedokli.

1. Konceptuāla rakstura komentāri

- 1.1. Vispirms norādām, ka Metodika ir būtiski uzlabota gan no formas, gan no dokumentā ietvertā satura viedokļa, salīdzinot ar iepriekšējām redakcijām. Metodika atbilst ETSI TR 103 559 loģikai - mērījumi tiek grupēti pēc pakalpojumu veidiem, tiek izmantoti Network Performance Score tipa svāra koeficienti, tiek vērtēta balss, datu pārraide, video, tīmekļvietņu pārlūkošana, ziņojumapmaiņa. Regulators izmanto līdzīgus koeficientus kā ETSI piemēros: balss 40%, interneta/datū pakalpojumi 60%, un interneta pakalpojumu iekšējais sadalījums būtiskākajos jautājumos atbilst ETSI noteiktajam. Tādēļ atzinīgi novērtējam ieguldīto darbu, uzlabojot Metodikas struktūru, mērījumu loģiku un to atbilstību starptautiski atzītiem kvalitātes novērtēšanas principiem, kā arī virzību uz lietotāja pieredzē balstītu un savstarpēji salīdzināmu pakalpojumu kvalitātes izvērtēšanu.
- 1.2. Tomēr Metodika pati par sevi nenodrošinās vienotu un konsekventu izpratni par elektronisko sakaru kvalitātes jautājumiem, kā arī pilnvērtīgu caurredzamību un salīdzināmību atbilstoši ETSI TR 103 559 prasībām. LMT pēdējo piecu gadu laikā ir vairāk nekā 7 reizes rakstveidā aicinājis Regulatoru, veicināt sabiedrības izpratni par kvalitātes nozīmi pakalpojumu sniedzēja izvēles procesā, tādēļ LMT atbalsta kvalitatīvas pakalpojumu mērīšanas sistēmas izveidi. Esam jau iepriekš (*piemēram, LMT 2026.gada 21.janvāra vēstule nr.80/JN*) norādījuši, ka nepieciešamās izmaiņas sevī ietvar ne vien izmaiņu veikšanu Metodikā, bet arī Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību noteikumos (turpmāk – Kvalitātes noteikumi). Atkārtoti uzsveram, ka līdztekus Metodikai nepieciešams vienlaicīgi izstrādāt, publiski konsultēt ar nozari arī izmaiņas Kvalitātes noteikumos, tajā skaitā izvērtējot iespējas pārskatīt un mazināt komersantu iesniedzamo deklarāciju un atskaišu apjomu un biežumu, nodrošinot, ka izmaiņas abos normatīvajos aktos stāsies spēkā vienlaicīgi.
- 1.3. LMT vairākkārt (piemēram, LMT 2024. gada 16. decembra vēstulē Nr. 1708/JN, 2026. gada 21. janvāra vēstulē Nr. 80/JN, LMT 2020. gada 30. novembra vēstulē Nr. 1647/JN) ir norādījis uz nepieciešamību novērst līdzšinējo negatīvo praksi, kas maldina sabiedrību par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti. Proti, situācijas, kad no Regulatora kvalitātes mērījumu kopuma tiek izrauti atsevišķi rādītāji un izmantoti plašās reklāmas kampaņās, maldina sabiedrību un patērētājus par konkrēta sakaru tīkla vai pakalpojumu pārākumu. Šādu rīcību kā negodīgu komercpraksi vairākkārt ir atzinis Patērētāju tiesību aizsardzības centrs. Regulatora pārstāvji iepriekšējos saskaņošanas posmos to mēģināja risināt, taču šajā konsultācijā bez jebkādiem skaidrojumiem no Metodikas projekta ir izslēgtas attiecīgās normas.

Iebilstam normatīvā regulējuma virzīšanu, kas nerisina iepriekš konstatēto Mērījumu sistēmas problemātiku. Šāda pieeja ir pretrunā arī ETSI TR 103 559 ietvertajiem pamatprincipiem par mērījumu rezultātu pārskatāmību, reprezentativitāti un savstarpēju salīdzināmību (t.sk. prasību nodrošināt, ka rezultāti atspoguļo kopējo

lietotāja pieredzi, nevis selektīvi interpretētus atsevišķus rādītājus). Turklāt, priekšlikums nerisināt fundamentālu problēmu, kas jau iepriekš iedragāja iepriekšējās mērījumu sistēmas uzticību, nav korekts no tiesību aktu viedokļa, kā arī nav ilgtspējīgs no nozares un sabiedrības uzticības viedokļa Regulatora kvalitātes mērījumu sistēmai. Esam pārliecināti, ka iepriekšējā regulējuma nepilnību novēršana ir priekšnoteikums jaunās mērījumu sistēmas mērķu sasniegšanai – nodrošināt objektīvu, salīdzināmu un uzticamu pakalpojumu kvalitātes novērtējumu. Atgādinām, ka Regulators iepriekšējās metodikas redakcijās apliecināja gatavību šo problemātiku risināt, tādēļ sagaidām konsekventu rīcību, - ar konkrētām izmaiņām Metodikā vai Kvalitātes noteikumos.

- 1.4. Papildus norādām, ka no iepriekšējās sistēmas būtiskajām nepilnībām bija tās tehniskā nesaderība ar atsevišķiem elektronisko sakaru tīkliem un izmantotajām programmatūras platformām, kā rezultātā iegūtie mērījumu dati nebija pilnībā savstarpēji salāgojami un interpretējami. Lai novērstu šo trūkumu, LMT vairākkārt ir aicinājis ieviest auditācijas pierakstus kā instrumentu, kas ļautu izsekot mērījumu veikšanas procesam, identificēt tehniskas novirzes un operatīvi konstatēt datu nesaderības cēloņus. Metodikas projektā formāli ir paredzēts, ka auditācijas pieraksti tiek veikti (piemēram, 28. un 38. punkts), tomēr regulējums neparedz nedz auditācijas pierakstu saturu un struktūru, nedz to detalizācijas līmeni un izmantošanas kārtību. Šāds vispārīgs regulējums faktiski neļauj sasniegt auditācijas pierakstu mērķi, jo tikai strukturēti, standartizēti un savstarpēji salīdzināmi auditācijas dati var kalpot par pamatu tehnisko problēmu identificēšanai un novēršanai. Līdz ar to Metodikas pieeja nav praktiski piemērojama.
- 1.5. Līdz ar to atkārtoti aicinām ieviest auditācijas pierakstu regulējumu, konkrēti nosakot auditācijas pierakstu struktūru, saturu, glabāšanas termiņus un izmantošanas kārtību. LMT ieskatā, izstrādājot šo regulējumu, būtu lietderīgi piemērot Ministru kabineta 2025.gada 25.jūnija noteikumiem nr.397 *Minimālās kiberdrošības prasības* 3.9.nodaļai atbilstošu pieeju (piemēram, prasības attiecībā uz auditācijas pierakstu veidošanu, aizsardzību un uzglabāšanu), lai nodrošinātu, ka šie dati ir izmantojami gan uzraudzības, gan strīdu risināšanas vajadzībām, kā arī tehnisko nesaderību savlaicīgi identificēšanai un novēršanai.

2. Precizējumi dokumenta tekstam:

- 2.1. Izvērtējot Metodikas projektu, LMT konstatē, ka pakalpojumu tvērums, balss, datu, video un tīmekļvietņu KPI, kā arī svara koeficientu struktūra kopumā atbilst ETSI TR 103 559 pieejai. Metodikas pamatstruktūra un izmantotie kvalitātes novērtēšanas parametri ir konceptuāli korekti un savietojami ar starptautiskajiem principiem.
- 2.2. Atsevišķos jautājumos Metodikas un Kvalitātes noteikumu regulējums nav saderīgs, kas var radīt tiesiskās nenoteiktības risku, nevienveidīgu regulējuma piemērošanu un neskaidrības komersantiem attiecībā uz to pienākumu izpildi. Piemēram, Kvalitātes noteikumi balstās uz atsevišķu kvalitātes parametru deklarēšanu un vidējo pakalpojumu kvalitātes parametru noteikšanu, savukārt Metodika izmanto NPS "svaru" algoritmu, kas balstās uz lietotāju pieredzes modeli. Tāpat atšķiras – "interneta piekļuves pakalpojuma references mērījumu punkta" izpratne, mērāmo pakalpojumu kvalitātes parametru uzskaitījums un mērījumu rezultātu izmantošana. Līdz ar to nepieciešams novērst tiešās neatbilstības, radot vienotu un tiesisku skaidru mērījumu veikšanas regulējumu.
- 2.3. Attiecībā uz *caurredzamību*, norādām, ka Metodikas projekta regulējums par mērījuma plāna apjoma, teritoriālā sadalījuma publiskošanu (Metodikas 2.pielikums) pilnībā neatbilst ETSI TR 103 559 detalizācijas līmenim, jo īpaši 4.7. nodaļai, kur paredzēts publicēt pilnu novērtējuma (*scoring*) modeli, svara koeficientus, KPI robežvērtības, paraugu skaitu katram KPI, kā arī mēriekārtu konfigurāciju, izmantotos serverus, tīmekļvietnes, maršrutus, ierīču modeļus un programmatūras versijas. Attiecīgi Metodika ir papildināma, paredzot, ka tajā tiek veikta mērījumu deklarācija, kurā Regulators publisko vismaz testēšanas iekārtu modeļus un programmatūras versijas, mērījumu serveru atrašanās vietu un pieslēguma konfigurāciju, kā arī izmantoto tīmekļvietņu, video un ziņojumapmaiņas lietotņu sarakstu. Lūdzam precizēt,

nodrošinot Metodikas atbilstību pilnīgas mērījumu reproducējamības un pārbaudāmības kritērijiem.

- 2.4. Attiecībā uz *statistisko ticamību un rezultātu nozīmīgumu* LMT konstatē, ka ETSI TR 103 559 10. nodaļa noteic, ka benchmarking rezultāti ir interpretējami kā mērījumu kopas paraugs un tiem jāvērtē nenoteiktība, atkārtamība un ticamības intervāli. ETSI īpaši rekomendē izmantot *bootstrap* vai līdzvērtīgas metodes, lai noteiktu rezultātu statistisko ticamību. Savukārt SPRK Metodika nosaka minimālos mērījumu apjomus (piemēram, balss ≥ 1000 , pārklājuma pieejamība ≥ 1000 , interneta kvalitāte ≥ 330 u.c.), kas ir pozitīvi vērtējams solis, tomēr tajā nav noteikts, kā tiks vērtēts, vai operatoru rezultātu atšķirības ir statistiski nozīmīgas. Tādējādi Metodika nosaka mērījumu apjomu, bet nenosaka rezultātu ticamības interpretācijas mehānismu.

LMT ieskatā Metodika būtu papildināma ar atsevišķu sadaļu par statistisko ticamību, paredzot, ka kopējam NPS, pakalpojumu NPS un būtiskākajiem KPI tiek publiskots mērījumu skaits, vidējās vērtības vai procentīles, 95% ticamības intervāli, kā arī skaidra norāde, vai operatoru starpība ir statistiski nozīmīga, vienlaikus paredzot *bootstrap* vai līdzvērtīgas metodes izmantošanu atbilstoši ETSI pieejai.

- 2.5. Vērtējot *pārklājuma un tehnoloģiju atšķirību* atspoguļojumu, LMT norāda, ka ETSI pieeja paredz ne tikai pārklājuma mērīšanu, bet arī tā integrēšanu gala lietotāja pieredzes novērtējumā. Metodikas projektā ir iekļauti pārklājuma pieejamības parametri un radiosignāla līmeņu novērtējums, tomēr nav noteikts, kā pārklājuma neesamība, tehnoloģiju pieejamība vai jaunāku tehnoloģiju izmantošana ietekmē gala NPS rezultātu. Līdz ar to Metodikas projektā nav noteikts, vai pārklājums ir tikai informatīvs rādītājs vai būtiska kvalitātes novērtējuma sastāvdaļa. LMT ieskatā Metodikā būtu skaidri jānosaka, ka pārklājuma neesamība tiek iekļauta KPI aprēķinos kā lietotāja pieredzes daļa, ka pārklājuma pieejamībai ir definēts svars NPS ietvarā vai atsevišķs novērtējums, un ka rezultāti tiek publicēti arī pa tehnoloģijām (2G/4G/5G/VoLTE/VoNR), kur tas ir piemērojams.
- 2.6. Attiecībā uz *testa servera izvēli* LMT konstatē, ka Regulators ir noteicis vienotu references punktu, kas pieslēgts GLV-IX, savukārt ETSI uzsver, ka servera izvēle nedrīkst radīt priekšrocības atsevišķiem operatoriem un var būtiski ietekmēt rezultātus. Metodikā nav pietiekami analizēti iespējamie salīdzināmības riski, kas izriet no šādas pieejas. Tādēļ LMT ieskatā Metodika būtu papildināma ar pienākumu publiskot servera kapacitāti, pieslēguma topoloģiju, savienojumu vienlīdzību starp operatoriem un servera noslodzes monitoringu mērījumu laikā.
- 2.7. Attiecībā uz *aprēķinu un svāra koeficientu* piemērošanu LMT konstatē, ka balss pakalpojuma scoring atbilst ETSI Pielikuma A loģikai, izmantojot līdzīgu KPI struktūru (CSSR, CDR, MOS un CST), lai gan atsevišķi sliekšņi ir stingrāki. Interneta pakalpojumu vērtēšanas (*scoring*) struktūra (datu pārraide, interaktivitāte, video, pārlūkošana, ziņojumapmaiņa) arī lielā mērā atbilst ETSI pieejai. Vienlaikus jānorāda, ka Metodikā nav pilnībā atklātas transformācijas funkcijas, kā tehniskie parametri (piemēram, caurlaidspēja Mbps) tiek pārvērsti punktu skalā. ETSI paredz, ka šādas funkcijas (piemēram, *logaritmiskas* vai *sigmoid*) ir skaidri definējamas un publiskošanas. LMT ieskatā Metodika vai mērījumu plāns būtu papildināms ar visu transformācijas funkciju publicēšanu.
- 2.8. Visbeidzot, LMT vērš uzmanību uz atsevišķām terminoloģiskām un metodoloģiskām neatbilstībām. Pirmkārt, 3G tehnoloģijas iekļaušana kā references parametrs vairs neatbilst tirgus realitātei un Metodikas ilgtermiņa mērķiem, tādēļ būtu izslēdzama. Otrkārt, Metodikā nekonekventi tiek integrēta 5G tehnoloģija, kas vienlaikus tiek vērtēta radiosignāla līmenī, bet netiek pilnībā iekļauta references mērījumu sadaļā, un šī nekonekvence būtu novēršama. Treškārt, interneta ziņojumapmaiņas KPI iekļaušana rada metodoloģiskus riskus, jo rezultāti būtiski atkarīgi no ārējām platformām, ne tikai operatora tīkla, un šāds KPI būtu izmantojams tikai ar skaidri definētiem nosacījumiem. Ceturtkārt, formulējums par "citiem Regulatoram piederošiem mērīšanas līdzekļiem" ir pārāk vispārīgs un nenodrošina caurredzamību attiecībā uz to izmantošanu. Piektkārt, CSSR un CDR definīcija pašreizējā redakcijā rada pārpratumu risku, un LMT ieskatā būtu skaidri nodalāmi *call setup (accessibility)* un *call retainability* rādītāji, ieviešot nepieciešamās precizētas definīcijas.

Ņemot vērā minēto, lūdzam precizēt Metodiku un nodrošināt, ka tās turpmākā virzība notiek kopā ar izmaiņām Kvalitātes noteikumos, novēršot identificētās pretrunas un nodrošina vienotu, caurredzamu un uzticamu elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes novērtējuma sistēmu.

Ar cieņu,

Prezidents

Valdes priekšsēdētājs

Juris Binde

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU