



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

KONSULTĀCIJU DOKUMENTS

par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodikas projektu

2022.gada 6.janvārī
Rīga

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 Konsultāciju dokumenta kopsavilkums	3
II Normatīvā akta projekta izstrādes nepieciešamība	3
1) Pamatojums	3
2) Projekta izstrādē iesaistītās institūcijas	4
3) Sabiedrības mērķgrupas, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt	4
4) Izvērtējums par ietekmi uz sabiedrības mērķgrupām, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt	4

Pielikumā:

Lēmuma projekts "Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika".

I Konsultāciju dokumenta kopsavilkums

Konsultāciju dokumenta mērķis ir informēt sabiedrību un uzzināt tirgus dalībnieku viedokli par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) lēmuma projektu "Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika" (turpmāk – Metodikas projekts).

Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11.decembra Direktīvu Nr.2018/1972/ES par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi ir izstrādāts likumprojekts "Elektronisko sakaru likums" (1216/Lp13) (turpmāk – Likumprojekts).

Regulators vērš uzmanību, ka Metodikas projekta izstrādē ir ņemta vērā Likumprojekta 2021.gada 19.oktobra redakcija, kas Likumprojekta pieņemšanas gaitā var tikt precizēta.

Saskaņā ar Likumprojekta 40.panta pirmo daļu Regulators nosaka noteikumus par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasībām elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanā un elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodiku. Līdz ar to Metodikas projekts izstrādāts atbilstoši šajā normā ietvertajam deleģējumam.

Likumprojekta pārejas noteikumu 1.punkts noteic, ka ar Likumprojekta spēkā stāšanos spēku zaudē Elektronisko sakaru likums, uz kura noteikto deleģējumu pamata ir izdots Regulatora 2017.gada 23.novembra lēmums Nr.1/30 "Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika" (turpmāk – Mērījumu metodika). Līdz ar to Metodikas projektā paredzēts, ka ar tās spēkā stāšanos spēku zaudēs Mērījumu metodika, kuras izdošanas tiesiskais pamats ir noteikts Elektronisko sakaru likumā.

Plānots, ka Metodikas projekts stāsies spēkā vienlaikus ar Likumprojektu.

Priekšlikumus un komentārus par Metodikas projektu lūdzam Regulatoram iesniegt rakstveidā, nosūtot uz adresi Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039, vai elektroniskā pasta adresi sprk@sprk.gov.lv, **līdz 2022.gada 6.februārim**.

Regulatora sagatavotais Metodikas projekts ir pievienots šā dokumenta pielikumā.

II Normatīvā akta projekta izstrādes nepieciešamība

1) Pamatojums

Mērījumu metodika ir izdota, pamatojoties uz Elektronisko sakaru likumu. Ar Likumprojekta spēkā stāšanos spēku zaudēs Elektronisko sakaru likums un attiecīgi arī tajā noteiktais deleģējums. Ja spēku zaudē normatīvā akta (Mērījumu metodika) izdošanas tiesiskais pamats (Elektronisko sakaru likumā noteiktais deleģējums), tad spēku zaudē arī uz šā pamata izdotais normatīvais akts vai tā daļa.¹ Ņemot vērā minēto, Mērījumu metodikas vietā ir jāizstrādā jauna metodika, kuras izdošanas tiesiskais pamats ir noteikts Likumprojektā. Tādējādi, pamatojoties uz Likumprojektā noteikto deleģējumu, Regulators ir izstrādājis Metodikas projektu.

Metodikas projekts izstrādāts, lai noteiktu kārtību, kādā Regulators veic elektronisko sakaru komersanta sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumus.

Metodikas projektā ir pārskatīti un aktualizēti elektronisko sakaru pakalpojumu veidi, kuriem Regulators veic plānveida vai ārkārtas pakalpojuma kvalitātes mērījumus.

Lai nodrošinātu balss sakaru kvalitātes kontroles sistēmas jaunāko tehnoloģiju atbalstu, Metodikas projekts ir papildināts ar kārtību, kas nosaka Regulatora mērījumiem

¹ Oficiālo publikāciju un tiesiskās informācijas likuma 9.panta piektā daļa

paredzētu galiekārtu izvēli un maiņas periodiskumu, ņemot vērā Eiropas Telekomunikāciju standartu institūta vadlīnijas.

Precizēti pamatnosacījumi balss sakaru pakalpojuma nesekmīgo savienojumu noteikšanas kritērijiem, kā arī mērījumu vietu izvēles kritēriji.

Sadaļa par balss sakaru pakalpojuma mērījumu kārtību ir papildināta ar runas pārraides kvalitātes novērtējuma tabulu, kas satur kvalitātes novērtējuma parametra vērtību skaidrojumu.

Metodikas projektā ir precizēta īsziņu pakalpojuma un televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma mērījumu kārtība. Metodikas projekts paredz Regulatoram pienākumu veikt tikai ārkārtas īsziņu pakalpojuma un televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma mērījumus, ja Regulatorā iesniegta galalietotāja vai komersanta sūdzība par pakalpojumu kvalitāti un ir nepieciešama mērījumu veikšana. Šo elektronisko sakaru pakalpojumu plānveida uzraudzību ir plānots turpināt veikt, apkopojot elektronisko sakaru komersantu kvalitātes deklarācijās iesniegtos datus.

Ievērojot, ka interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērīšanas sistēma vēl nav izstrādāta, Metodikas projektā pašlaik nav iekļauti nosacījumi interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērījumu plānošanai, mērīšanai un novērtēšanai. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodiku ir plānots papildināt pēc interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērīšanas rīka ieviešanas.

2) Projekta izstrādē iesaistītās institūcijas

Metodikas projekta izstrādē netika iesaistītas citas institūcijas.

3) Sabiedrības mērķgrupas, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt

Metodikas projektā ietvertais regulējums ietekmēs elektronisko sakaru komersantus un galalietotājus.

4) Izvērtējums par ietekmi uz sabiedrības mērķgrupām, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt

Metodikas projektā ietvertie elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu veikšanas nosacījumi nodrošinās 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. Turklāt atbilstoši Likumprojektā noteiktajam deleģējumam Metodikas projekts nosaka mērāmos pakalpojumu kvalitātes parametrus un izmantojamās mērīšanas metodes, kas veicinās informācijas atklātību un Regulatora darba caurskatāmību.

Priekšsēdētāja

A. Ozola

* DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU.

Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika

*Izdota saskaņā ar Elektronisko
sakaru likuma 40.panta pirmo daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika (turpmāk – metodika) nosaka kārtību, kādā Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) veic elektronisko sakaru komersanta (turpmāk – komersants) sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumus (turpmāk – mērījumi).

2. Metodikā ir lietoti šādi termini:

2.1. **fiksētais telefonu tīkls** – publiskā fiksētā elektronisko sakaru tīkla veids, kas paredzēts balss sakaru pakalpojumu sniegšanai fiksētiem elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktiem;

2.2. **līdzsavienojums** – balss sakaru papildpakalpojums mobilajā telefonu tīklā, kas nodrošina iespēju galalietotājam sarunas laikā uzzināt par citiem ienākošajiem izsaukumiem un izvēlēties, uz kuru no tiem atbildēt;

2.3. **mobilais telefonu tīkls** – publiskā mobilā elektronisko sakaru tīkla veids, kas paredzēts balss sakaru pakalpojumu sniegšanai mobiliem elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktiem;

2.4. **tālruņa līnija** – abonentlīnija balss sakaru pakalpojuma nodrošināšanai fiksētajā telefonu tīklā, kuras pieslēguma punkta saskarne atbilst komersanta noteiktajiem pieslēguma punkta parametriem.

3. Regulators veic plānveida mērījumus balss sakaru pakalpojumam.

4. Regulators veic ārkārtas mērījumus šādiem elektronisko sakaru pakalpojumiem:

4.1. balss sakaru pakalpojumam;

4.2. īsziņu pakalpojumam;

4.3. televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumam.

5. Regulators veic plānveida mērījumus saskaņā ar publiski pieejamu mērījumu veikšanas plānu kalendārajam gadam (turpmāk – mērījumu plāns).

6. Regulators nodrošina ārkārtas mērījumus, ja Regulatorā iesniegts galalietotāja vai komersanta iesniegums par metodikas 4.punktā minēto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti un ir nepieciešama mērījumu veikšana.

II. Balss sakaru pakalpojuma plānveida mērījumu kārtība

7. Regulators veic balss sakaru pakalpojuma mērījumus fiksētā un mobilā telefonu tīklā.

8. Balss sakaru pakalpojuma mērījumos mērāmie parametri ir:

8.1. nesekmīgo savienojumu skaits;

- 8.2. savienošanas laiks;
- 8.3. runas pārraides kvalitāte.

9. Regulators balss sakaru pakalpojuma mērījumu veikšanai izmanto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes kontroles sistēmu (turpmāk – telefonu tīkla kontroles sistēma), kas sastāv no centrālās vadības iekārtas, mēriekārtām balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumiem fiksētā telefonu tīklā (turpmāk – fiksētā tīkla mēriekārtas) un mēriekārtām balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumiem mobilā telefonu tīklā (turpmāk – mobilā tīkla mēriekārtas).

10. Balss sakaru pakalpojuma mērījumu rezultātu apstrāde un apkopošana, kā arī mērījumu rezultātu identifikācija tiek nodrošināta, kā atlases kritēriju izmantojot laika periodu, kurā mērījumi veikti, un komersanta nosaukumu.

11. Regulators balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumiem mobilā telefonu tīklā dažādu komersantu mobilo elektronisko sakaru tīklos izmanto vienādas galiekārtas, kuras nodrošina jaunāko mobilo tīkla tehnoloģiju atbalstu.

12. Regulators kvalitātes mērījumiem izmantotu galiekārtu maiņu veic ne retāk kā reizi trīs gados.

13. Telefonu tīkla kontroles sistēma nodrošina metodikas 8.punktā definēto parametru mērījumus.

14. Nesekmīga savienojuma noteikšanas kritēriji:

- 14.1. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, 30 sekunžu laikā nekonstatējot izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi;
- 14.2. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā;
- 14.3. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot aizņemtības signālu, ja šo numuru neizmanto citam izsaukumam;
- 14.4. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 14.5. savienojuma mēģinājums no fiksēta elektronisko sakaru tīkla ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot nepārtrauktu signālu;
- 14.6. savienojuma mēģinājums uz mobilo elektronisko sakaru tīklu ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu par to, ka galiekārta izslēgta vai atrodas ārpus uztveršanas zonas, ja galiekārta ir ieslēgta un atrodas uztveršanas zonā;
- 14.7. savienojuma mēģinājums no mobilā elektronisko sakaru tīkla ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam nenotiekot;
- 14.8. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam pārtraucoties izsaukuma laikā.

15. Balss sakaru pakalpojuma mērījumos fiksētā telefonu tīklā visi mērāmie parametri attiecas uz abonentlīnijām neatkarīgi no tā, ar kādiem tehnoloģiskiem līdzekļiem tās ir nodrošinātas.

16. Balss sakaru pakalpojuma mērījumos mobilā telefonu tīklā visi mērāmie parametri

attiecas uz abonentlīnijas pieslēgumiem neatkarīgi no elektronisko sakaru tīklos izmantotām tehnoloģijām.

17. Mobilā tīkla mēriekārta balss sakaru pakalpojuma mērījumus mobilā telefonu tīklā nodrošina fiksētā vietā, izmantojot dažādas pārraides tehnoloģijas, atrodoties komersanta noteiktā pārklājuma zonā, atbilstoši komersanta tīmekļvietnē norādītajai informācijai. Mērījumu laikā galiekārtās ir iestatīts automātiskais tīkla meklēšanas un tīkla izvēles režīms.

18. Mobilā tīkla galiekārtām, kuras izmanto balss sakaru pakalpojuma mērījumos mobilā telefonu tīklā, nav aktivizēti līdzsavienojuma un izsaukumu pāradresācijas papildpakalpojumi.

19. Regulators komersanta fiksētā un mobilā telefonu tīklā veic balss sakaru pakalpojuma plānveida mērījumus mērījumu plānā noteiktajā apjomā.

20. Mērījumu plānā noteikts tāds balss sakaru pakalpojuma plānveida mērījumu apjoms, kas nodrošina mērījumu rezultātu ticamības pakāpi 95 procenti un relatīvo mērījumu precizitāti 10 procenti, kas aprēķināts, ņemot vērā komersantu iesniegto informāciju balss sakaru pakalpojuma kvalitātes deklarācijā par iepriekšējo pārskata periodu.

21. Ja balss sakaru pakalpojuma mērījumiem fiksētā telefonu tīklā mērījumu veikšanas vietā nav ierīkota tālruņa līnija, ne vēlāk ka piecas darba dienas pirms plānveida mērījumu sākšanas Regulators rakstveidā pieprasa komersantam ierīkot vai pārvietot mērījumiem nepieciešamās tālruņa līnijas, kā arī nodrošināt fiksētā tīkla mēriekārtu izvietošanu.

22. Regulators balss sakaru pakalpojuma plānveida mērījumiem fiksētā telefonu tīklā izmanto vismaz divas fiksētā tīkla mēriekārtas, kas tiek pieslēgtas Regulatora mērījumiem izvēlētiem fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punktiem dažādās mērījumu vietās.

23. Regulators balss sakaru pakalpojuma plānveida mērījumiem mobilā telefonu tīklā izmanto vismaz divas mobilā tīkla mēriekārtas, kuru galiekārtas ir pieslēgtas mērāmajam mobilajam telefonu tīklam vienas vai dažādu bāzes staciju pārklājuma teritorijās, dažādās mērījumu vietās.

24. Regulators nodrošina balss sakaru pakalpojuma plānveida mērījumu fiksētā un mobilā telefonu tīklā vietu izvēli, iespējami vienmērīgi aptverot apdzīvotas vietas Latvijas Republikas valstspilsētās, novadu pilsētās un ciemos.

25. Regulators metodikas 24.punktā minētajā gadījumā katrā apdzīvotā vietā nodrošina ne mazāk kā 100 izsaukumus katra komersanta tīklā, katra izsaukuma virzienā, veicot izsaukumus starp mobilā vai fiksētā tīkla mēriekārtām.

26. Telefonu tīkla kontroles sistēma nosaka runas pārraides kvalitāti pēc PESQ (*Perceptual Evaluation of Speech Quality*) vai POLQA (*Perceptual Objective Listening Quality Assessment*) algoritma. Runas pārraides kvalitāte tiek vērtēta saskaņā ar metodikas pielikumu.

III. Ārkārtas mērījumu kārtība

27. Ārkārtas mērījumos pakalpojumu kvalitātes mērāmo parametru klāsts un mērījumu apjoms var būt mainīgs un mērījumu kārtība ir atkarīga no Regulatorā iesniegtā galalietotāja vai komersanta iesnieguma būtības, sniegtā elektronisko sakaru pakalpojuma un faktiskajiem apstākļiem.

28. Galalietotāja iesniegtā iesnieguma gadījumā pirms ārkārtas mērījumu veikšanas, ja nepieciešams iesnieguma izskatīšanai, Regulators rakstveidā pieprasa komersantam nodrošināt piekļuvi ārkārtas mērījumiem nepieciešamajiem pieslēguma punktiem vai ierīkot mērījumiem nepieciešamās tālruņa līnijas.

29. Komersanta iesniegtā iesnieguma gadījumā pirms ārkārtas mērījumu uzsākšanas, ja nepieciešams iesnieguma izskatīšanai, Regulators rakstveidā pieprasa komersantam, kurš iesniedzis iesniegumu, nodrošināt piekļuvi ārkārtas mērījumiem nepieciešamajiem pieslēguma punktiem un nodrošināt mēriekārtu izvietojumu.

30. Regulators pakalpojumu kvalitātes parametru ārkārtas mērījumiem atkarībā no iesniegtā iesnieguma būtības un galalietotājam vai komersantam sniegtā elektronisko sakaru pakalpojuma veida izmanto:

30.1. telefonu tīkla kontroles sistēmu;

30.2. citus Regulatoram piederošus mērīšanas līdzekļus vai galiekārtas, kā arī galalietotāja iekārtas vai citas galiekārtas un mērīšanas līdzekļus iesnieguma objektīvai izvērtēšanai un ar iesniegumu saistīto faktu konstatācijai.

31. Regulators ārkārtas balss sakaru pakalpojuma kvalitātes pārbaudi nodrošina, veicot metodikas 8.punktā noteikto parametru mērījumus vai fiksējot pakalpojuma nodrošināšanu ietekmējošus faktorus, kas attiecas uz galalietotāja vai komersanta iesnieguma būtību.

32. Regulators ārkārtas īsziņu pakalpojuma kvalitātes pārbaudi nodrošina, veicot mērījumus atbilstoši Regulatora noteiktām kvalitātes prasībām elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai vai fiksējot pakalpojuma nodrošināšanu ietekmējošus faktorus, kas attiecas uz galalietotāja vai komersanta iesnieguma būtību.

33. Regulators ārkārtas televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes pārbaudi nodrošina, nosakot attēla kvalitātes subjektīvo vizuālo vērtējumu atbilstoši Regulatora noteiktām kvalitātes prasībām elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai. Attēla kvalitāti novērtē divi Regulatora eksperti, aprēķinot vidējo vērtējumu no abu ekspertu attēla kvalitātes subjektīvā novērtējuma.

34. Regulators ārkārtas mērījumu rezultātus iekļauj komersanta darbības pārbaudes aktā.

IV. Noslēguma jautājumi

35. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2017.gada 23.novembra lēmumu Nr.1/30 „Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika” (Latvijas Vēstnesis, 2017, 236.nr.).

36. Metodika stājas spēkā vienlaikus ar Elektronisko sakaru likumu.

Priekšsēdētāja

A. Ozola

Runas pārraides kvalitātes novērtējums

Nr. p.k.	Novērtējums	Novērtējuma paskaidrojums	Vērtība ballēs
1.	Teicama kvalitāte	Runa ir skaidri uztverama	≥ 4
2.	Laba kvalitāte	Runas pārraides laikā ir saklausāmi nelieli fona trokšņi	≥ 3 līdz < 4
3.	Apmierinoša kvalitāte	Runas uztveramība ir apgrūtināta. Iespējama nepietiekama dzirdamība vai īslaicīgi runas pārtraukumi	≥ 2 līdz < 3
4.	Vāja kvalitāte	Runas uztveramība ir stipri apgrūtināta. Novērojami izteikti fona trokšņi vai runas pārtraukumi	≥ 1 līdz < 2
5.	Slikta kvalitāte	Sazināšanās nav iespējama	< 1