

2023.gada 5.jūnijs



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

PĀRSKATS PAR ATVĒRTA INTERNETA PRASĪBU UZRAUDZĪBU

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039
T: +371 67097200

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija | www.sprk.gov.lv | sprk@sprk.gov.lv

SATURS

- Ievads
 - Vispārīgs situācijas apraksts
 - Pakalpojumu kvalitātes uzraudzība
 - Interneta pakalpojuma galalietotāju sūdzību analīze
 - Datu plūsmas pārvaldības prasību uzraudzība
 - Nulles tarifa aplikāciju piedāvājuma uzraudzība
 - Līgumā iekļaujamās informācijas prasību uzraudzība
 - Soda sankciju piemērošana
 - Kopsavilkums par atvērta interneta prasību uzraudzību
-

IEVADS

Atbilstoši Regulā par piekļuvi atvērtam internetam (turpmāk – Regula) [1] noteiktajam, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – SPRK) uzrauga elektronisko sakaru komersantu (turpmāk – komersants) sniegtā publiskā interneta piekļuves pakalpojuma (turpmāk – interneta pakalpojums) atbilstību Regulas prasībām un atvērta interneta principu ievērošanu.

Atvērtā interneta princips noteic, ka visa datu plūsma internetā jāapstrādā vienādi, neatkarīgi no pārraidītās informācijas satura, izmantoto aplikāciju un pakalpojumu veida, lietotāju un informācijas avotu atrašanās vietas vai galamērķa un izmantoto galiekārtu tipa.

Datu plūsmas pārvaldības pasākumi ir pieļaujami, ja tie ir pamatoti un tos piemēro neatkarīgi no izmantoto aplikāciju un pakalpojumu veida, kā arī pārraidītās informācijas satura.

Izņēmuma kārtā, komersanti var piemērot datu plūsmu pārvaldības ierobežojumus, ja nepieciešams:

- ievērot tiesību aktus vai tiesu vai valsts iestāžu lēmumus;
- saglabāt elektronisko sakaru tīkla (turpmāk – tīkls) un iekārtu drošību;
- novērstu ārkārtas vai īslaicīgu tīkla pārslodzes un mazinātu pārslodzes sekas.

Komersanti var veikt saprātīgus datu plūsmas pārvaldības pasākumus, kas paredzēti, lai veicinātu efektīvu tīkla resursu izmantošanu un optimizētu interneta pakalpojuma kvalitāti.

Lai šādus pasākumus uzskatītu par saprātīgiem, tiem jābūt pārskatāmiem, nediskriminējošiem un samērīgiem, kā arī tiem jābūt balstītiem uz objektīvi atšķirīgām pakalpojumu tehniskās kvalitātes prasībām konkrētām datu plūsmas kategorijām, nevis uz komerciāliem apsvērumiem.

[1] EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (ES) 2015/2120 (2015. gada 25. novembris), 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. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015R2120&from=en>

IEVADS

Turklāt komersanti var brīvi piedāvāt savā tīklā pakalpojumus, kas ir optimizēti konkrētam saturam, lietojumprogrammām vai pakalpojumiem, kuriem nepieciešams augstāks savienojuma kvalitātes līmenis, nekā nodrošina parastais interneta pakalpojums.

Pakalpojumi, kuriem nepieciešama optimizācija, var ietvert balsis sakaru pakalpojumus mobilajā tīklā (piemēram, VoLTE [2]), televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumus, ko nodrošina komersanti, izmantojot interneta protokolu (IPTV [3]), M2M [4] pakalpojumus u.c.

Papildus atvērtā interneta prasības noteic, ka komersantiem ir nepieciešams sniegt galalietotājiem viegli pieejamu, caurskatāmu, skaidru un saprotamu informāciju par saņemto interneta pakalpojumu un tā kvalitāti raksturojošiem parametriem, ka arī sniegt informāciju par iespējamiem ietekmējošiem faktoriem, kas var iespaidot lietotāja pieredzi, lietojot noteiktu aplikāciju vai pakalpojumu, un to kvalitāti kopumā.

Lai nodrošinātu atvērtā interneta prasību uzraudzību, SPRK:

- nosaka minimālās kvalitātes prasības attiecībā uz interneta pakalpojumu;
- nodrošina pakalpojumu kvalitātes uzraudzību;
- veic galalietotāju sūdzību analīzi;
- veic komersantu aptauju par to darbības atbilstību Regulā un citos normatīvajos aktos noteiktajam.

Saskaņā ar Eiropas elektronisko sakaru regulatoru iestādes (BEREC) vadlīnijās [5] noteikto, SPRK reizi gadā publicē pārskatu par atvērtā interneta prasību ievērošanu. Ievērojot minēto, SPRK sniedz pārskatu par periodu no 2022.gada 1.maija līdz 2023.gada 30.aprīlim.

[2] Voice over Long-Term Evolution

[3] Internet Protocol television

[4] Machine-to-Machine

[5] BEREC atvērtā interneta prasību ievērošanas vadlīnijas. Pieejams: <https://www.berec.europa.eu/en/document-categories/berec/regulatory-best-practices/guidelines/berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation-0>

VISPĀRĪGS SITUĀCIJAS APRAKSTS

Ik gadu SPRK nodrošina gan komersantu sniegto interneta pakalpojumu atbilstības Regulas prasībām uzraudzības pasākumu klāsta izpildi, gan atvērtā interneta prasību uzraudzības procesa pilnveidošanu.

Laika periodā no 2022.gada 1.maija līdz 2023.gada 30.aprīlim SPRK īstenoja vairākus pasākumus, lai pilnveidotu komersantu uzraudzības un galalietotāju aizsardzības mehānismu, tostarp, pilnveidoja normatīvos aktus, ievāca, apkopoja un analizēja komersantu ikgadēji iesniedzamo informāciju, izskatīja galalietotāju sūdzības u.c.

Ievērojot Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11.decembra Direktīvu Nr.2018/1972/ES par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi, tika izstrādāts Elektronisko sakaru likums (turpmāk – Likums), kurš stājās spēkā 2022.gada 29.jūlijā. Līdz ar Likuma spēkā stāšanos bija nepieciešams izstrādāt un aktualizēt arī uz iepriekšējā likuma [6] pamata izdotos normatīvos aktus. Tādējādi, lai arī turpmāk nodrošinātu SPRK funkciju izpildi, tai skaitā, nodrošinātu atvērta interneta principu ievērošanu un uzraudzītu komersantu sniegtā interneta pakalpojuma atbilstību Regulas prasībām, līdz 2022.gada 1.oktobrim tika izstrādāti un stājās spēkā uz Likuma pamata izdotie jaunie normatīvie akti.

Minētie normatīvie akti kontekstā ar komersantu sniegtā interneta pakalpojuma atbilstību Regulas prasībām ietver [7]:

1. precizētas prasības komersantiem, kas sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus par līgumos ar galalietotājiem iekļaujamo noteikto minimālo pakalpojumu kvalitātes parametru apjomu jeb kopumu un to vērtības konkrētā līgumā ar galalietotāju;
2. harmonizētus un precizētus pakalpojumu kvalitātes parametrus, nosakot atbilstīga interneta pakalpojuma minimālās kvalitātes prasības, kā arī kompensācijas noteikšanas kārtību, ja komersants nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu pakalpojuma kvalitāti;
3. precizētas prasības komersantam par regulāri iesniedzamās informācijas apjomu un detalizācijas līmeni, kas raksturo pakalpojuma kvalitāti elektronisko sakaru tīklā kopumā, kā arī atbilstību Regulas prasībām.

[6] Elektronisko sakaru likums, kas zaudēja spēku 2022.gada 29.jūlijā

[7] SPRK 2022.gada 22.septembra lēmums Nr. 1/30 "Elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumi". Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/335942-elektronisko-sakaru-pakalpojumu-liguma-noteikumi>

PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZRAUDZĪBA

Lai nodrošinātu komersantu sniegtā interneta pakalpojuma kvalitātes uzraudzību, SPRK veic komersantu ikgadēji iesniedzamās informācijas apkopošanu un analīzi, kā arī tehnisku interneta pakalpojuma kvalitātes uzraudzību.

Vienlaikus no 2021. gada SPRK uz laiku pārtrauca veikt interneta pakalpojuma kvalitātes mērījumus. Regulāru mērījumu veikšanu plānots atsākt pēc jauna interneta pakalpojuma kvalitātes mērīšanas rīka izstrādes. Lai īstenotu minēto, SPRK 2022.gada 2.ceturksnī izsludināja iepirkuma procedūru par jauna interneta pakalpojuma kvalitātes mērīšanas rīka izstrādi un uzturēšanu, taču iepirkuma procedūra beidzās bez rezultāta. Ņemot vērā iepirkuma procedūras rezultātu, tika veikta papildus informācijas izpēte un dokumentācijas precizēšana, un 2023.gadā plānots atkārtoti izsludināt iepirkumu.

Tikmēr SPRK turpina veikt interneta pakalpojuma kvalitātes uzraudzību, analizējot un apkopojot komersantu ikgadēji iesniedzamo informāciju. Saskaņā ar Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību noteikumiem [8] un Informācijas iesniegšanas noteikumiem elektronisko sakaru nozarē [9] komersanti reizi gadā iesniedz SPRK informāciju par sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti un atvērta interneta prasību ievērošanu. Deklarētās kvalitātes vērtības atspoguļo informāciju par komersanta sniegtā pakalpojuma kvalitātes rādītājiem, kādus tipiski iespējams sagaidīt, lietojot šī komersanta pakalpojumu.

2023.gadā 115 komersanti, kuri sniedz interneta pakalpojumu fiksētā tīklā un 3 komersanti, kuri sniedz interneta pakalpojumu mobilā tīklā, iesniedza SPRK informāciju par sniegtā interneta pakalpojuma kvalitātes vērtībām, kā arī aktualizēja informāciju par interneta pakalpojuma atbilstību Regulas prasībām [10].

Secināms, ka interneta pakalpojuma pieslēgumu skaita fiksētā tīklā īpatsvars ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbit/s ir sasniedzis 69% no kopējā interneta pakalpojuma fiksētā tīklā pieslēgumu skaita.

[8] SPRK 2022.gada 22.septembra lēmums Nr. 1/28 "Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību noteikumi".

Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/335935-elektronisko-sakaru-pakalpojumu-kvalitates-prasibu-noteikumi>

[9] SPRK 2022.gada 22.septembra lēmums Nr. 1/29 "Informācijas iesniegšanas noteikumi elektronisko sakaru nozarē".

Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/335936-informacijas-iesniegšanas-noteikumi-elektronisko-sakaru-nozare>

[10] <https://www.sprk.gov.lv/content/pakalpojumu-kvalitate>

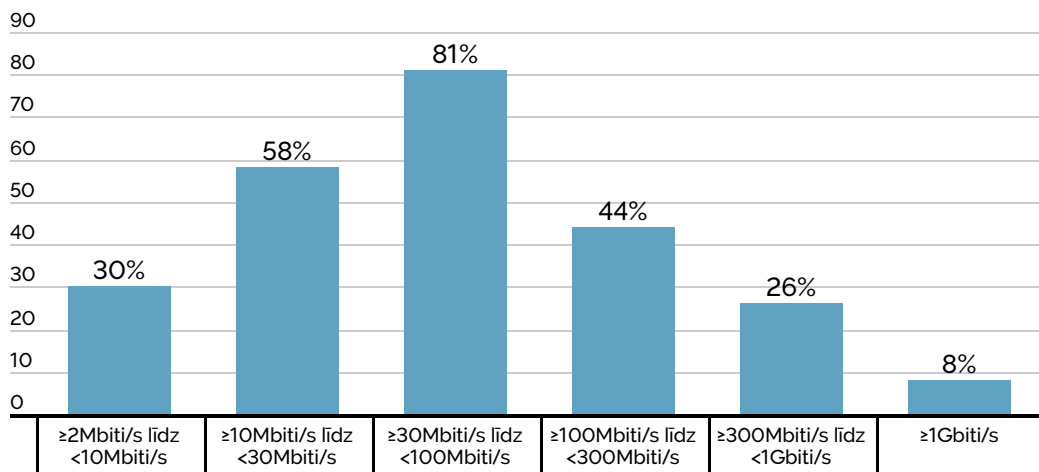
PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZRAUDZĪBA

Savukārt, interneta pakalpojuma pieslēgumu skaita mobilā tīklā īpatsvars, kam ir pieejams pieslēguma ātrums virs 30 Mbit/s, ir sasniedzis 88% no kopējā interneta pakalpojuma mobilā tīklā pieslēgumu skaita.

Turklāt, komersantu deklarētās prognozētās interneta pakalpojuma kvalitātes vērtības fiksētā tīklā rāda, ka joprojām turpinās tendence samazināties to komersantu skaitam, kas sniedz interneta pakalpojumus ar pieslēguma ātrumu zemāku par 30 Mbit/s. Proti, 2023.gadā no 115 komersantiem 71 jeb 62% norāda, ka sniedz interneta pakalpojumu, tai skaitā ar pieslēguma ātrumu līdz 30 Mbit/s, kas ir par 8% mazāk nekā iepriekšējā pārskata periodā.

Vienlaikus secināms, ka stabili augstā līmenī saglabājās to komersantu skaits, kuri piedāvā interneta pakalpojumu fiksētā tīklā ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbit/s. Proti, 2023.gadā no 115 komersantiem, 56 jeb 49% norāda, ka sniedz interneta pakalpojumu fiksētā tīklā, tai skaitā ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbit/s, kas ir līdzvērtīgi iepriekšējā pārskata periodā deklarētajiem datiem.

1.attēls.Komersantu deklarēto pieslēgumu ātrumu procentuālais sadalījums pēc fiksētā interneta pakalpojuma ātruma grupām 2023.gadā.



PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZRAUDZĪBA

Savukārt, komersantu deklarētajās prognozētajās interneta pakalpojuma kvalitātes vērtībās mobilā tīklā nav novērotas būtiskas izmaiņas un interneta pakalpojumi mobilā tīklā tiek nodrošināti iepriekšējam pārskata periodam līdzvērtīgā līmenī. Visi 3 komersanti, kas sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus mobilā tīklā, iesniegtajās deklarācijās par 2023.gadu norāda, ka nodrošina interneta pakalpojumus mobilā tīklā plašā pieslēguma ātrumu diapazonā no 2 Mbit/s līdz 30 Mbit/s, kā arī virs 100 Mbit/s.

Kopumā 2023.gadā komersantu deklarētie prognozētie interneta pakalpojuma kvalitātes dati liecina, ka turpina samazināties to komersantu skaits, kas sniedz interneta pakalpojumu ar pieslēguma ātrumu zem 30 Mbit/s, vienlaicīgi saglabājoties liels komersantu skaits, kuri sniedz interneta pakalpojumu ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbit/s. Turklāt mobilā tīklā turpina palielināties pieslēgumu skaita īpatsvars ar pieejamo pieslēguma ātrumu virs 30 Mbit/s. Ņemot vērā iepriekš minēto, secināms, ka Latvijā joprojām tiek nodrošināta interneta pakalpojuma pieejamība tādā kvalitātes līmenī, kas atspoguļo tehnoloģiju attīstību (Regulas 5.panta 1.punkta prasība).

INTERNETA PAKALPOJUMA GALALIETOTĀJU SŪDZĪBU ANALĪZE

Lai nodrošinātu galalietotāju tiesību aizsardzību, SPRK sniedz telefoniskas konsultācijas, kā arī izskata galalietotāju iesniegumus, gadījumos kad galalietotājam un komersantam patstāvīgi neizdodas atrisināt radušos konfliktsituāciju un neizdodas panākt savstarpēju vienošanos.

2022.gadā SPRK saņēma 14 galalietotāju sūdzības par interneta pakalpojumu, no kurām 7 jeb 50% sūdzības bija saistībā ar neatbilstošu interneta pakalpojuma kvalitāti.

Tāpat 2022.gadā SPRK sniedza 35 telefoniskas konsultācijas par interneta pakalpojumu, no kurām 17 jeb 48% bija saistītas ar pakalpojuma kvalitātes jautājumiem. Kopumā gadījumu skaits, kad radušās konfliktsituācijas atrisināšanai būtu nepieciešama SPRK iesaiste ir līdzvērtīgs iepriekšējā pārskata periodam.

Turklāt 2022.gadā nav konstatēti gadījumi, kad galalietotāju iespēja izmantot interneta pakalpojumu būtu būtiski traucēta vai būtu pārkāpta kāda no Regulas prasībām. Līdz ar to secināms, ka komersantu sniegtais interneta pakalpojums ir vērtējams kā atbilstošs Regulas prasībām.

DATU PLŪSMAS PĀRVALDĪBAS PRASĪBU UZRAUDZĪBA

Saskaņā ar Regulas 3.panta 3.punkta trešo daļu, komersantiem, kuri nodrošina interneta pakalpojumu nav atļauts veikt datu plūsmas pārvaldības pasākumus, kas pārsniedz Regulas 3.panta 3.punkta otrajā daļā noteikto un jo īpaši veikt datu plūsmas bloķēšanu, palēnināšanu, maiņu, ierobežošanu, traucēšanu, pasliktināšanu, satura diskriminēšanu, lietojumprogrammu vai pakalpojumu, vai to īpašo kategoriju bloķēšanu, izņemot, ja nepieciešams, un tikai tik ilgi, cik nepieciešams, lai:

1. nodrošinātu atbilstību Eiropas Savienības leģislatīviem aktiem vai valsts tiesību aktiem, kas atbilst Eiropas Savienības tiesībām, kuri attiecas uz interneta pakalpojumu sniedzēju, vai pasākumiem, kas atbilst Eiropas Savienības tiesībām, un ar ko īsteno šādus Eiropas Savienības leģislatīvus aktus vai valsts tiesību aktus, tostarp to tiesu vai publisko iestāžu lēmumiem, kam ir piešķirtas attiecīgas pilnvaras;
2. saglabātu tīkla, minētajā tīklā sniegto pakalpojumu un galalietotāju galiekārtu integritāti un drošību;
3. novērstu gaidāmu tīkla pārslodzi un mazinātu sekas, ko rada ārkārtas vai pagaidu tīkla pārslodze, ar noteikumu, ka pret līdzvērtīgām datu plūsmas kategorijām attiecas vienādi.

Atbilstoši 2023.gadā komersantu iesniegtajai informācijai par veicamajiem datu plūsmas pārvaldības pasākumiem secināms, ka visi komersanti, kuri nodrošina interneta pakalpojumu, veic datu plūsmas pārvaldības pasākumus saskaņā ar valsts institūciju normatīviem aktiem un lēmumiem, lai nodrošinātu tīkla drošību, kā arī ierobežotu piekļuvi noteiktiem interneta resursiem.

No 115 komersantiem 69% norāda, ka paši nodrošina datu plūsmas pārvaldības pasākumus, savukārt 31% komersantiem šāda veida datu plūsmas pārvaldību nodrošina vairumtirdzniecības interneta pakalpojuma sniedzēji. Turklāt divi no trīs komersantiem, kuri nodrošina interneta pakalpojumu mobilā tīklā, norāda, ka veic īslaicīgu pieslēguma ātruma ierobežošanu, lai novērstu iespējamo tīkla pārslodzi.

DATU PLŪSMAS PĀRVALDĪBAS PRASĪBU UZRAUDZĪBA

Vienlaikus, salīdzinot ar datiem par iepriekšējo pārskata periodu, par 4% ir samazinājies to komersantu skaits, kuri norāda, ka veic portu bloķēšanu. 2023.gadā šādi komersanti ir vien 10% no kopējā komersantu skaita, kuri sniedz interneta pakalpojumu. Līdzīgi kā iepriekšējā pārskata periodā, komersanti norāda, ka biežāk veic 25, 53, 135.–139.portu bloķēšanu.

25

25.portu izmanto vienkāršā pasta pārsūtīšanas protokols [11], lai pārraidītu elektroniskā pasta ziņojumus. 25.portu tiek bloķēts, lai novērstu surogātpasta jeb liela daudzuma nevēlamu ziņojumu izplatīšanu, ko var iniciēt, piemēram, ar ļaunprogrammatūru inficēts lietotāja dators.

53

53.portu izmanto Domēna nosaukumu sistēma jeb DNS [12]. Šis ports tiek bloķēts, lai pasargātu lietotāju galiekārtas, piemēram, no izmantošanas pakalpojumatteices [13] uzbrukumu organizēšanā.

135-139

135.–139.porti darbojas bezsavienojuma režīmā, kas nozīmē, ka jebkura informācija, kas tiek pārraidīta tīklā, tiek pieņemta, ja ir raidīta uz šiem portiem. Tādējādi bieži vien ar šo portu starpniecību tiek pārraidīta dažāda veida ļaunprogrammatūra.

Papildus 13% komersanti, kuri sniedz interneta pakalpojumu, norāda, ka sniedz citus pakalpojumus, kas ir optimizēti noteiktam saturam, lietojumprogrammām vai pakalpojumiem, vai to kombinācijai, kuriem optimizācija ir nepieciešama, lai izpildītu konkrēta pakalpojuma kvalitātes līmeņa prasības attiecībā uz saturu, lietojumprogrammām vai pakalpojumiem. Šajā kategorijā, komersanti visbiežāk ir norādījuši tādus elektronisko sakaru pakalpojumus kā VoIP [14], VoLTE un IPTV.

Salīdzinot ar iepriekšējo pārskata periodu, komersantu skaits, kas piemēro datu plūsmas pārvaldības pasākumus praktiski nav mainījies. Izvērtējot 2023.gadā komersantu iesniegto informāciju, secināms, ka visi komersantu īstenotie datu plūsmas pārvaldības pasākumi tiek piemēroti tīkla un galalietotāju aizsardzības nolūkā un nerada negatīvu ietekmi uz piekļuvi interneta pakalpojumam, kas atbilst Regulas prasībām.

[11] Simple Mail Transfer Protocol.

[12] Domain Name System.

[13] Distributed denial of service.

[14] Voice over IP.

NULLES TARIFA APLIKĀCIJU PIEDĀVĀJUMA UZRAUDZĪBA

Atbilstoši Eiropas Savienības tiesas spriedumos [15] (turpmāk – tiesas spriedumi) un BEREC vadlīnijās [16] noteiktajai nulles tarifa definīcijai, nulles tarifs ir komerciāla prakse, kuras ietvaros interneta pakalpojuma sniedzējs visai datu plūsmai vai tā daļai, saistītai ar noteiktu aplikāciju vai aplikāciju kategoriju piemēro nulles, vai citu izdevīgāku tarifu. Saskaņā ar tiesas spriedumiem, Regulu un BEREC vadlīnijām nulles tarifa piemērošana ir aizliegta, nosakot Eiropas Savienībā reģistrētiem komersantiem pienākumu nodrošināt vienlīdzīgu attieksmi pret datu plūsmu bez diskriminācijas vai traucējumiem.

Ņemot vērā iepriekš minēto, ka arī apkopojot komersantu ikgadēji iesniedzamo informāciju, secināms, ka Latvijā netiek piedāvāti nulles tarifa papildpakalpojumi.

LĪGUMĀ IEKĻAUJAMĀS INFORMĀCIJAS PRASĪBU UZRAUDZĪBA

Kā norādīts iepriekš, līdz ar Likuma spēkā stāšanos 2022.gada 29.jūlijā, spēku zaudēja uz iepriekšējā Elektronisko sakaru likuma pamata izdotie normatīvie akti. Tādējādi SPRK bija nepieciešams izstrādāt jaunus normatīvos aktus, tai skaitā tika pieņemts SPRK 2022.gada 22.septembra lēmums Nr.1/30 "Elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumi", kas noteic:

1. elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā iekļaujamo informāciju;
2. kvalitātes prasības elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai;
3. kompensācijas noteikšanas kārtību, ja komersants nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti;
4. rēķina detalizācijas pamatlīmeni, lai patērētājiem nodrošinātu iespēju pārraudzīt un kontrolēt izdevumus un rēķina saņemšanas iespējas.

[15] ECJ C-34/20 Telekom Deutschland (throttling), 17.paragrāfs; ECJ C-5/20 Vodafone (tethering), 14.paragrāfs; ECJ 854/19 Vodafone (roaming), 15.paragrāfs

[16] BoR (22) 81 "BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation" 40a.punkts

LĪGUMĀ IEKĻAUJAMĀS INFORMĀCIJAS PRASĪBU UZRAUDZĪBA

Turklāt saskaņā ar Regulas 4.panta 1.punktu, komersantiem, kas nodrošina interneta pakalpojumu, jānodrošina, ka jebkurā līgumā, kurā iekļauts interneta piekļuves pakalpojums, jāiekļauj vismaz:

a) informācija par to, kā minētā pakalpojuma sniedzēja piemērotie datu plūsmas pārvaldības pasākumi varētu ietekmēt interneta pakalpojuma kvalitāti, galalietotāju privātumu un viņu personas datu aizsardzību;

b) skaidrs un saprotams skaidrojums par to, kā datu apjoma ierobežojumi, ātrums un citi pakalpojuma kvalitātes parametri var praktiski ietekmēt interneta pakalpojumu un jo īpaši satura, lietojumprogrammu un pakalpojumu izmantošanu;

c) skaidrs un saprotams skaidrojums par to, kā jebkurš pakalpojums, kas minēts Regulas 3.panta 5.punktā un ko abonē galalietotājs, varētu praksē ietekmēt minētajam galalietotājam sniegto interneta pakalpojumu;

d) skaidrs un saprotams skaidrojums par interneta pakalpojumu minimālo, parasti pieejamo, maksimālo un reklamēto lejupielādes un augšupielādes ātrumu fiksētos tīklos vai par interneta pakalpojumu paredzēto maksimālo un reklamēto lejupielādes un augšupielādes ātrumu mobilos tīklos, un par to, kā nozīmīgas novirzes no attiecīgajiem reklamētajiem lejupielādes un augšupielādes ātrumiem varētu ietekmēt Regulas 3.panta 1.punktā noteikto tiešā lietotāja tiesību īstenošanu;

e) skaidrs un saprotams skaidrojums par patērētājiem pieejamajiem tiesiskās aizsardzības līdzekļiem saskaņā ar valsts tiesību aktiem gadījumos, kad ir kādas pastāvīgas vai regulāras neatbilstības starp interneta piekļuves pakalpojuma faktisko veiktspēju ātruma vai citu pakalpojuma kvalitātes parametru ziņā un veiktspēju, kas norādīta saskaņā ar a) – d) apakšpunktiem.

LĪGUMĀ IEKĻAUJAMĀS INFORMĀCIJAS PRASĪBU UZRAUDZĪBA

SPRK komersantu ikgadēji iesniedzamās informācijas apstrādes ietvaros, izmantojot dažādus saziņas kanālus, turpina veikt arī uzraudzības pasākumus, ar mērķi veicināt komersantu informētību par Regulas un valsts normatīvo aktu prasībām un to neizpildes sekām. Līdz ar jauno normatīvo aktu spēkā stāšanos SPRK komersantu ikgadēji iesniedzamās informācijas apstrādes laikā individuāli informēja komersantus par aktuālajām normatīvo aktu prasību izmaiņām.

Saskaņā ar 2023.gadā iesniegtajiem datiem 55% komersanti, kas nodrošina interneta pakalpojumu un veic datu plūsmas pārvaldības pasākumus, norāda informāciju par veicamajiem datu plūsmas pārvaldības pasākumiem arī līgumos ar galalietotājiem. Turklāt 24% komersanti norāda, ka informācija par veicamajiem datu plūsmas pārvaldības pasākumiem ir pieejama komersanta tīmekļa vietnē. Nākotnē tiek plānota plašāka Regulas un valsts normatīvo aktu prasību uzraudzības pasākumu īstenošana.

SODA SANKCIJU PIEMĒROŠANA

Atbilstoši Likumā noteiktajam SPRK uzrauga, lai tiktu ievērotas normatīvo aktu prasības par datu plūsmas ātruma un datu apjoma neierobežošanu, sniedzot interneta piekļuves pakalpojumu un atbilstoši kompetencei veicina galalietotāja tiesību aizsardzību.

Par normatīvajos aktos noteikto datu plūsmas ātrumu un datu apjomu regulējošu normatīvo aktu pārkāpšanu, sniedzot interneta pakalpojumu, kā arī galalietotāja tiesību pārkāpšanu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanā, Likumā ir paredzēta administratīvā atbildība. SPRK, konstatējot minētos pārkāpumus, komersantam var izteikt brīdinājumu vai uzlikt naudas sodu.

Pārskata periodā SPRK nav konstatējusi normatīvajos aktos noteikto prasību pārkāpumus komersantu sniegtajos interneta pakalpojumos, līdz ar ko administratīvā pārkāpuma lietas pret komersantiem netika ierosinātas.

KOPSAVILKUMS PAR ATVĒRTĀ INTERNETA PRASĪBU UZRAUDZĪBU

Veicot Regulas prasību uzraudzību pārskata periodā no 2022.gada 1.maija līdz 2023.gada 30.aprīlim, SPRK nav konstatējusi pārkāpumus komersantu darbībā.

SPRK secina, ka interneta pakalpojuma sniedzēji nepiemēro diskriminējošus datu plūsmas pārvaldības pasākumus, kā arī tiek nodrošināta interneta pakalpojumu pieejamība tādā kvalitātes līmenī, kas atspoguļo tehnoloģiju attīstību. Līdz ar to Regulā noteiktās galalietotāju tiesības netiek pārkāptas.

Salīdzinoši neliels galalietotāju sūdzību skaits liecina par to, ka kopumā galalietotāji ir apmierināti ar saņemto pakalpojumu kvalitāti vai arī spēj atrisināt radušās problēmas ar komersantiem bez SPRK iesaistes.

Papildus secināms, ka komersantu īstenotie datu plūsmas pārvaldības pasākumi tiek piemēroti tīkla un galalietotāju aizsardzības nodrošināšanai un nerada negatīvu ietekmi uz piekļuvi interneta pakalpojumam, kas atbilst Regulas prasībām.
