

2022.gads 7.jūnijs

Pārskats par atvērtā interneta prasību uzraudzību

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

Atbilstoši Regulā par piekļuvi atvērtam internetam [1] noteiktajam Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (SPRK) nodrošina atvērta interneta principu ievērošanu un uzrauga komersantu sniegtā publiskā interneta piekļuves pakalpojuma (interneta pakalpojums) atbilstību Regulas par prasībām attiecībā uz piekļuvi atvērtam internetam nodrošināšanu un pārredzamības pasākumiem, lai nodrošinātu piekļuvi atvērtam internetam.

Ar piekļuvi atvērtam internetam saprot operatoru veiktos datplūsmas pārvaldības pasākumus, nodrošinot, ka visa datplūsma internetā jāapstrādā vienādi (bez diskriminācijas, ierobežojumiem vai traucējumiem), neatkarīgi no sūtītāja vai saņēmēja, pārraidītās informācijas satura, izmantoto aplikāciju un pakalpojumu veida, lietotāju un informācijas avotu atrašanās vietas vai galamērķa un izmantoto galiekārtu tipa.

Nav pieļaujami tādi datplūsmas pārvaldības ierobežojoši pasākumi, kas bez pamatojuma bloķē, palēnina, pārveido, ierobežo, traucē, pasliktina vai diskriminē pārraidītās informācijas saturu, aplikāciju vai pakalpojuma veidu. Tikai izņēmuma kārtā, ja tas nepieciešams un tik ilgi, cik tas nepieciešams, operatori var piemērot datplūsmu pārvaldības ierobežojumus, lai:

- ievērotu tiesību aktus, tiesu vai valsts iestāžu lēmumus;
- saglabātu tīkla un iekārtu drošību;
- novērstu tīkla pārslodzes un mazinātu ārkārtas vai īslaicīgas pārslodzes sekas.

Operatori var veikt saprātīgus datplūsmas pārvaldības pasākumus, kas paredzēti, lai veicinātu efektīvu tīkla resursu izmantošanu un optimizētu interneta pakalpojuma kvalitāti, nodrošinot līdzvērtīgu pakalpojumu kvalitāti visiem lietotājiem. Lai šādus pasākumus uzskatītu par saprātīgiem, tiem jābūt pārskatāmiem, nediskriminējošiem un samērīgiem, un tie nedrīkst būt balstīti uz komerciāliem apsvērumiem, bet gan uz objektīvi atšķirīgām pakalpojumu tehniskās kvalitātes prasībām konkrētām datplūsmas kategorijām.

Turklāt operatori var brīvi piedāvāt savā tīklā pakalpojumus, kas ir optimizēti konkrētam saturam, lietojumprogrammām vai pakalpojumiem, kuriem nepieciešams augstāks savienojuma kvalitātes līmenis, nekā nodrošina parastie interneta piekļuves pakalpojumi.

[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>

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

Savukārt ar pārredzamības pasākumiem, lai nodrošinātu piekļuvi atvērtam internetam paredzēts, ka operatoriem ir nepieciešams sniegt lietotājiem viegli pieejamu, caurskatāmu, skaidru un saprotamu informāciju par saņemto interneta piekļuves pakalpojumu, tā kvalitāti raksturojošiem parametriem, ka arī informāciju par iespējamām ietekmēm, kas var iespaidot lietotāja pieredzi, lietojot noteiktu aplikāciju vai pakalpojumu, un to kvalitāti kopumā.

Lai nodrošinātu atvērta interneta prasību uzraudzību, SPRK nosaka:

- minimālās kvalitātes prasības attiecībā uz interneta pakalpojumu;
- nodrošina pakalpojumu kvalitātes uzraudzību;
- veic lietotāju sūdzību analīzi;
- veic komersantu aptauju par darbības atbilstību Regulā noteiktajam.

Saskaņā ar Eiropas elektronisko sakaru regulatoru iestādes (BEREC) vadlīnijās [5] noteikto, SPRK reizi gadā publicē pārskatu par Regulā ietvērto atvērta interneta prasību ievērošanu par pārskata periodu no iepriekšējā gada 1.maija līdz kārtējā gada 30.aprīlim. Ievērojot minēto, SPRK sniedz pārskatu par periodu no 2021.gada 1.maija līdz 2022.gada 30.aprīlim.

SATURS

- Pakalpojumu kvalitātes uzraudzība
- Interneta pakalpojuma lietotāju sūdzību analīze
- Datplūsmas pārvaldības prasību uzraudzība
- Nulles tarifa aplikāciju piedāvājuma izvērtēšana
- Minimālās kvalitātes prasības un līgumā iekļaujamās informācijas prasību uzraudzība
- Sankcijas
- Kopsavilkums par atvērta interneta prasību uzraudzību

[2] *Voice over Long-Term Evolution*

[3] *Internet Protocol television*

[4] *Machine-to-Machine*

[5] *BEREC atvērta interneta prasību ievērošanas vadlīnijas. Pieejams:*

https://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/regulatory_best_practices/guidelines/9277-berec-guidelines-on-the-implementation-of-the-open-internet-regulation

Lai nodrošinātu pakalpojumu kvalitātes uzraudzību, komersanti SPRK ik gadu sniedz pakalpojuma kvalitātes deklarācijas un pārskatu par atvērta interneta prasību ievērošanu. Savukārt, SPRK izvērtē komersantu iesniegto informāciju un veic pakalpojuma kvalitātes mērījumus.

Kopš 2021. gada SPRK uz laiku ir pārtraukusi veikt interneta pakalpojuma kvalitātes mērījumus.

Šobrīd, SPRK plāno izstrādāt jaunu interneta pakalpojuma kvalitātes mērīšanas rīku (kvalitātes mērīšanas rīks), kas būs balstīts uz BEREC tīkla neitralitātes regulējuma novērtēšanas metodoloģijas [6] un BEREC tīkla neitralitātes mērīšanas sistēmas specifikācijas [7] prasībām. Regulāru mērījumu veikšana tiks atsākta, ieviešot jaunu kvalitātes mērīšanas rīku.

Tikmēr, SPRK turpina veikt interneta pakalpojuma kvalitātes uzraudzību, analizējot un apkopojot komersantu ikgadēji iesniedzamo informāciju, no kuras secināms, ka 2021.gadā fiksētā interneta pakalpojuma pieslēgumu skaita īpatsvars ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbiti/s, ir sasniedzis 68% no kopējā fiksētā interneta pakalpojuma pieslēgumu skaita. Savukārt, mobilā interneta pakalpojuma pieslēgumu skaita īpatsvars, kam ir pieejams pieslēguma ātrums virs 30 Mbiti/s, ir sasniedzis 76% no kopējā mobilā interneta pakalpojuma pieslēgumu skaita.

Papildus SPRK ikgadējās iesniedzamās informācijas ietvaros veica komersantu iesniegtās informācijas analīzi, par 2022.gadā prognozētajām kvalitātes vērtībām, kādas komersants spēj nodrošināt elektronisko sakaru tīklā kopumā un kādu kvalitāti lietotājiem iespējams sagaidīt.

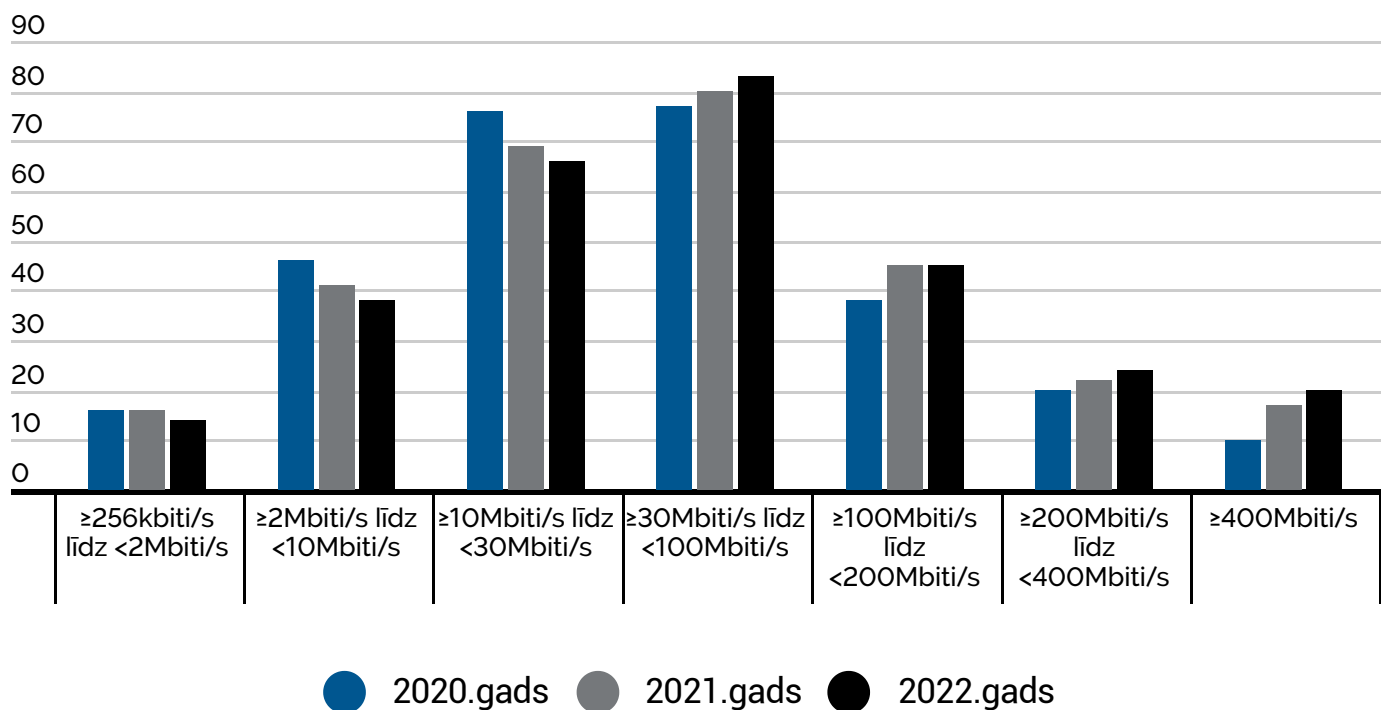
[6] BEREC Net Neutrality Regulatory Assessment Methodology, BoR (17) 178, 05.10.2017

[7] BEREC Net neutrality measurement tool specification, BoR (17) 179, 05.10.2017

Pakalpojumu kvalitātes uzraudzība

Komersantu skaita procentuālais sadalījums pēc fiksētā interneta pakalpojuma ātruma grupām tika analizēts pēdējo trīs gadu periodā (1.attēls).

1.attēls.Komersantu skaita procentuālais sadalījums pēc fiksētā interneta pakalpojuma ātruma grupām pēdējo trīs gadu periodā.



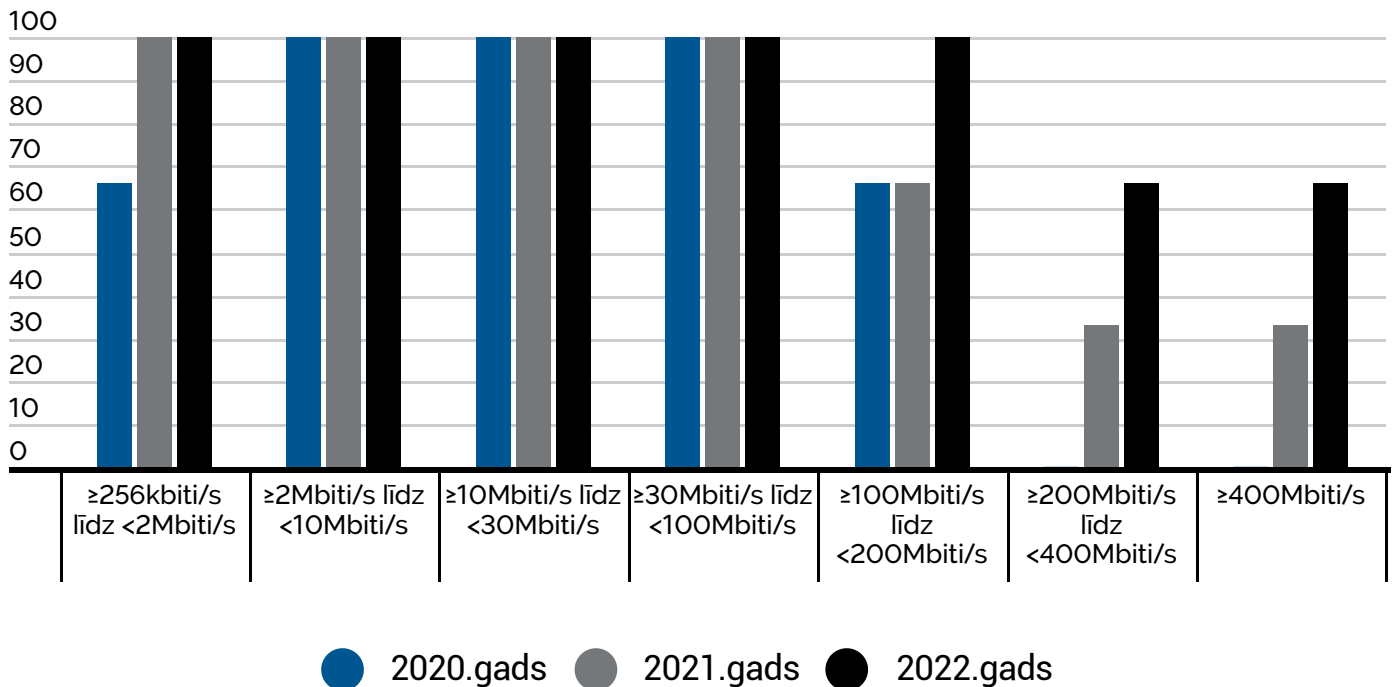
Pēdējo trīs gadu laikā fiksētā elektronisko sakaru tīklā (fiksētā tīklā) ir novērota tendence samazināties to operatoru skaitam, kas sniedz interneta pakalpojumus ar pieslēguma ātrumu zemāku par 30 Mbit/s. 2022.gadā no 117 operatoriem, kuriem jāiesniedz interneta pakalpojuma kvalitātes deklarācijas, 82 jeb 70% norādīja, ka sniedz interneta pakalpojumu, tai skaitā ar pieslēguma ātrumu līdz 30 Mbit/s, kas ir par 24% mazāk nekā iepriekšējā gadā.

Vienlaikus ir vērojama tendence pieaugt to operatoru skaitam, kuri piedāvā interneta pakalpojumu fiksētā tīklā ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbit/s. 2022.gadā no 117 operatoriem, kas iesniedza interneta pakalpojuma kvalitātes deklarācijas, 57 jeb 49% norādīja, ka sniedz interneta pakalpojumu fiksētā tīklā, tai skaitā ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbit/s, kas ir par 3% vairāk nekā iepriekšējā gadā.

Pakalpojumu kvalitātes uzraudzība

Komersantu skaita procentuālais sadalījums pēc mobilā interneta pakalpojuma ātruma grupām tika analizēts pēdējo trīs gadu periodā (2.attēls).

2.attēls.Komersantu skaita procentuālais sadalījums pēc mobilā interneta pakalpojuma ātruma grupām pēdējo trīs gadu periodā.



Interneta pakalpojumam mobilā elektronisko sakaru tīklā (mobilā tīklā) vairāku gadu periodā, nav vērojamas būtiskas izmaiņas. Visi mobilā tīkla operatori iesniegtajās deklarācijās par 2022.gadu ir norādījuši, ka sniedz interneta pakalpojumus mobilā tīklā plašā pieslēguma ātrumu diapazonā.

Pēdējo trīs gadu laikā ir pieaudzis operatoru skaits mobilajā tīklā, kuri nodrošina interneta pakalpojumu ar pieslēguma ātrumu virs 100 Mbit/s.

Kopumā vairāku gadu garumā apkopotie interneta pakalpojuma kvalitātes dati liecina, ka samazinās to komersantu skaits, kas sniedz interneta pakalpojumu ar pieslēguma ātrumu zem 30 Mbit/s par labu pieslēguma ātrumam virs 100Mbit/s.

Ņemot vērā iepriekš minētos rādītājus, secināms, ka pēdējo trīs gadu laikā Latvijā tika nodrošināta interneta pakalpojumu pieejamība tādā kvalitātes līmenī, kas atspoguļo tehnoloģiju attīstību (Regulas par piekļuvi atvērtam internetam 5. panta 1. punkta prasība).

Interneta pakalpojuma lietotāju sūdzību analīze

2021.gadā SPRK kopumā saņēma 18 galalietotāju sūdzības par interneta pakalpojumu, no kurām 8 sūdzības saistītas ar interneta pakalpojuma kvalitāti.

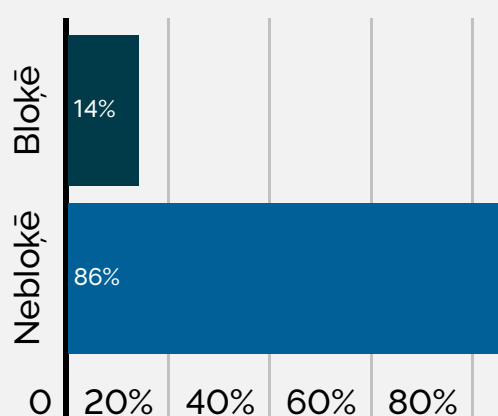
Papildus, 2021.gadā SPRK sniedza 24 telefoniskas konsultācijas par interneta pakalpojuma kvalitātes jautājumiem.



2021. gadā nav konstatēti gadījumi, kad lietotāju iespēja izmantot interneta pakalpojumu būtu traucēta vai būtu pārkāpta kāda no Regulas prasībām.

Datplūsmas pārvaldības prasību uzraudzība

Saskaņā ar Regulas 3.panta 3.punkta trešo daļu operatori nav atļauts veikt datplūsmas pārvaldības pasākumus, kas pārsniedz Regulas 3.panta 3.punkta otrajā daļā noteikto un, jo īpaši veikt datplūsmas bloķēšanu, palēnināšanu, maiņu, ierobežošanu, traucēšanu, pasliktināšanu, satura diskriminēšanu, lietojumprogrammu vai pakalpojumu, vai to īpašo kategoriju bloķēšanu, izņemot Regulā noteiktos gadījumus.



Kopumā 2022.gadā 14% komersantu ir norādījuši, ka veic portu bloķēšanu.

Biežāk bloķētie porti:

6,6%

25. ports

25.portu izmanto vienkāršā pasta pārsūtīšanas protokols (angļu val. – Simple Mail Transfer Protocol), lai pārraidītu elektroniskā pasta ziņojumus. 25.ports tiek bloķēts, lai novērstu surogātpasta jeb liela daudzuma nevēlamu ziņojumu izplatīšanu, ko var iniciēt, piemēram, ar ļaunprogrammatūru inficēts lietotāja dators.

5,8%

137. ports

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

5,0%

139. ports

53.portu izmanto Domēna nosaukumu sistēma jeb DNS (angļu val. - Domain Name System). Šis ports tiek bloķēts, lai pasargātu lietotāju galiekārtas, piemēram, no izmantošanas pakalpojumatteices (angļu val. – Distributed denial of service) uzbrukumu organizēšanā.

4,1%

135. un 138. porti

4,1%

53. ports

445.ports tiek izmantots failu koplietošanai. Arī šis ports bieži vien tiek ļaunprātīgi izmantots, jo ir neaizsargāts pret attālinātu piekļuvi datoram, ļaujot veidot neautorizētus savienojumus, padarot ierīci par daļu no uzbrukuma, lietotājam kā ierīces īpašniekam par to nemaz nezinot.

4,1%

445. un 136. porti

Salīdzinot ar iepriekšējo gadu, komersantu skaits, kas piemēro datplūsmas pārvaldības pasākumus, veicot portu bloķēšanu, nav mainījies. Izvērtējot 2022.gadā komersantu iesniegto informāciju, secināms, ka visi komersantu īstenotie datplūsmas pārvaldības pasākumi, veicot portu bloķēšanu, tiek piemēroti tīkla un lietotāju aizsardzības nodrošināšanai un nerada negatīvu ietekmi uz piekļuvi interneta pakalpojumam. Atsevišķi komersanti ir norādījuši, ka veic datplūsmas pārvaldības pasākumus, lai nodrošinātu specializētos pakalpojumus, piemēram VoIP vai VoLTE.

Nulles tarifa aplikāciju piedāvājuma izvērtēšana

Nulles tarifs jeb neierobežots internets aplikācijām ir tāds mobilo operatoru tarifs, kurā tie noteiktām aplikācijām vai datplūsmas veidiem (piemēram, video, mūzikas vai citam trafikam) neuzskaita patērēto datu apjomu.

Saskaņā ar Eiropas Savienības Tiesas lēmumiem [8,9,10] par Eiropas Savienības atvērta interneta noteikumu pārkāpumiem, tika secināts ka nulles tarifa komercprakse neatbilst Regulas prasībām, kas paredz pienākumu nodrošināt vienlīdzīgu attieksmi pret datplūsmu bez diskriminācijas vai traucējumiem.

Delfi Waze
WhatsApp
Facebook
Twitter
Draugiem.lv

SPRK 2021.gadā informēja [11] komersantus par Eiropas Savienības Tiesas lēmumiem attiecībā uz nulles tarifa komercprakses neatbilstību Regulas prasībām.

2021.gada pārskata periodā elektronisko sakaru komersants SIA "BITE Latvija" piedāvāja nulles tarifa papildpakalpojumus Latvijā. SIA "BITE Latvija" saviem klientiem piedāvāja izmantot galalietotāju vidū populārākās aplikācijas ("WhatsApp", "Waze", "Facebook", "Delfi", "Twitter" un "Draugiem.lv") bez patērētā datu apjoma uzskaites.

2022.gada sākumā SIA "BITE Latvija" paziņoja, ka sākot ar 2022.gadu vairs nepiedāvā nulles tarifa papildpakalpojumus Latvijā.

[8] Eiropas Savienības Tiesas spriedums lietai Nr. C-5/20. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=245535&pageIndex=0&doclang=LV&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=4901115>

[9] Eiropas Savienības Tiesas spriedums lietai Nr. C-34/20. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=245537&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=3302805>

[10] Eiropas Savienības Tiesas spriedums lietai Nr. C-854/19. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=245531&text=&dir=&doclang=LV&part=1&occ=first&mode=req&pageIndex=1&cid=3303353>

[11] <https://www.sprk.gov.lv/events/sprk-informe-par-es-tiesas-spriedumiem-saistiba-ar-nulles-tarifa-pakalpojumu>

Minimālās kvalitātes prasības un līgumā iekļaujamās informācijas prasību uzraudzība

Saskaņā ar Regulas 4.pantu operatoriem ir nepieciešams sniegt lietotājiem viegli pieejamu, caurskatāmu, skaidru un saprotamu informāciju par saņemto interneta piekļuves pakalpojumu. Vispārējās atļaujas noteikumos elektronisko sakaru nozarē [12] ir noteiktas prasības elektronisko sakaru komersantiem, kas sniedz interneta pakalpojumu attiecībā uz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā (līgums) iekļaujamo informāciju.

Saistībā ar interneta ātrumu ir noteiktas prasības šādām pieslēguma ātruma veidiem:

Fiksētā interneta pakalpojumam

- Minimālais garantētais pieslēguma ātrums [13]
- Maksimālais (reklamētais) pieslēguma ātrums [14]
- Parasti pieejamais pieslēguma ātrums [15]



Mobilā interneta pakalpojumam

- Minimālais garantētais pieslēguma ātrums [16]
- Maksimālais (reklamētais) pieslēguma ātrums [17]



[12] *Vispārējās atļaujas noteikumi elektronisko sakaru nozarē. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/303972-visparejas-atlaujas-noteikumi-elektronisko-sakaru-nozare>*

[13] *Minimālais garantētais pieslēguma ātrums (augšupielādes un lejupielādes), kas nav zemāks kā 20% no elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā norādītā maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma skaitliskās vērtības vai ātruma diapazona augšējās robežas.*

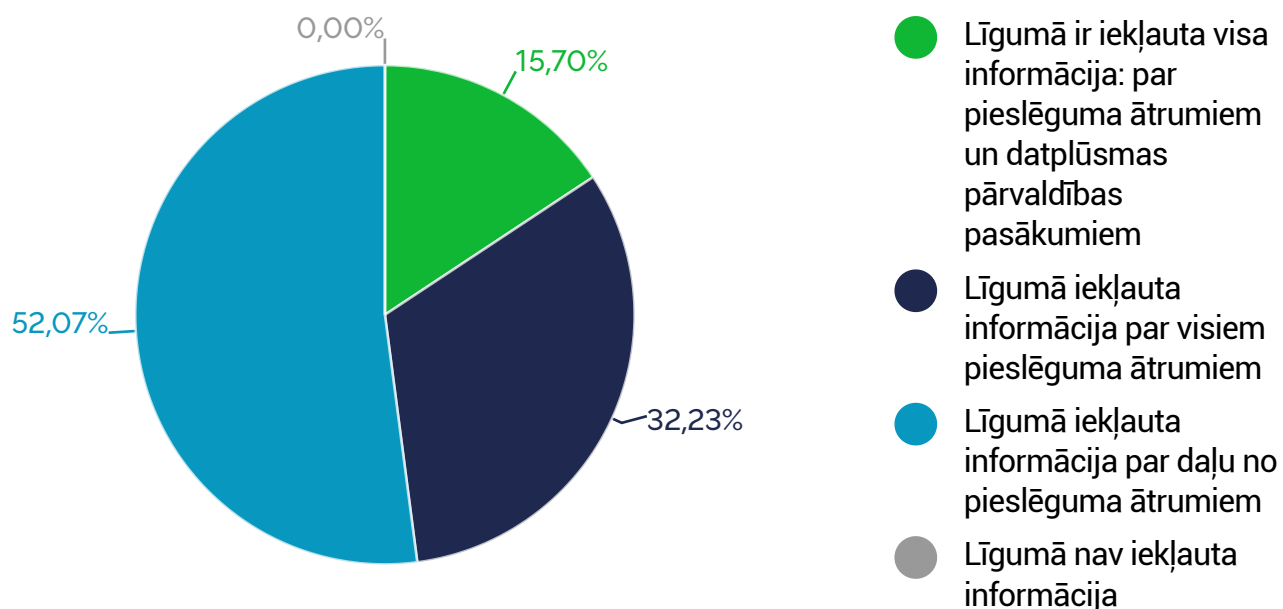
[14] *Maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma skaitliskā vērtība vai ātruma diapazons, kas raksturo faktiski galalietotājam nodrošināto pieslēguma ātrumu vai ātruma diapazonu (augšupielādes un lejupielādes), kurš galalietotājam pieejams pastāvīgi diennakts laikā, izņemot vislielākās noslodzes stundas vai specifiskus apstākļus, kas ierobežo elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu.*

[15] *Parasti pieejamā pieslēguma ātruma skaitliskā vērtība vai ātruma diapazons (augšupielādes un lejupielādes), kas raksturo pieslēguma ātrumu vai ātruma diapazonu, kurš galalietotājam pieejams pastāvīgi visā diennakts laikā, ieskaitot vislielākās noslodzes stundas, kurš var sakrist ar maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātruma skaitlisko vērtību vai ātruma diapazonu un kura skaitliskā vērtība vai ātruma diapazona zemākā robeža nav zemāka par minimālo garantēto pieslēguma ātrumu;*

[16] *Minimālais garantētais pieslēguma ātrums (augšupielādes un lejupielādes), kas nav zemāks kā platjoslas pieslēguma ātruma zemākā robeža (256 kbit/s)*

[17] *Maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma skaitliskā vērtību vai ātruma diapazons, kas raksturo galalietotājam faktiski pieejamo maksimālo pieslēguma ātrumu (augšupielādes un lejupielādes)*

Minimālās kvalitātes prasības un līgumā iekļaujamās informācijas prasību uzraudzība



Saskaņā ar 2022.gadā komersantu iesniegtajiem datiem 2021.gadā visi komersanti, kas iesniedza SPRK ikgadēji iesniedzamo informāciju norādīja, ka līgumos ir iekļāvuši informāciju atbilstoši Regulai par piekļuvi atvērtam internetam un Vispārējās atļaujas noteikumiem.

Latvijā minimālās prasības attiecībā uz interneta pakalpojumu tika ieviestas jau pirms Regulas spēkā stāšanās, līdz ar ko konstatētās neatbilstības ir saistītas ar līgumiem, kuri bija noslēgti pirms Regulas spēkā stāšanās.

Sankcijas

SPRK atbilstoši Elektronisko sakaru likumam uzrauga normatīvajos aktos noteiktās prasības interneta pakalpojuma sniegšanā saistībā ar datu plūsmas ātruma un datu apjoma neierobežošanas ievērošanu, un lai noteiktā informācija tiktu iekļauta līgumā. Elektronisko sakaru likums nosaka, kāda komersanta darbība vai bezdarbība atzīstama par administratīvo pārkāpumu. Tādējādi par normatīvajos aktos noteikto datu plūsmas ātruma vai datu apjoma prasību pārkāpšanu [18], sniedzot interneta pakalpojumu, kā arī galalietotāja tiesību pārkāpšanu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanā, izņemot vispārējās atļaujas noteikumu pārkāpumus [19] — izsaka brīdinājumu vai uzliek naudas sodu.

[18] Elektronisko sakaru likuma 78. pants

[19] Elektronisko sakaru likuma 80. pants

Kopsavilkums par atvērta interneta prasību uzraudzību



SPRK ir veicis piekļuves atvērtam internetam noteikumu uzraudzību pārskata periodā no 2021.gada 1.maija līdz 2022.gada 30.aprīlim.

SPRK secina, ka interneta pakalpojuma sniedzēji nepiemēro diskriminējošus datplūsmas pārvaldības pasākumus, kā arī tiek nodrošināta interneta pakalpojumu pieejamība tādā kvalitātes līmenī, kas atbilst tehnoloģiju attīstībai un pieejamībai, līdz ar to Regulā par piekļuvi atvērtam internetam noteiktās prasības 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 datplūsmas pārvaldības pasākumi tiek piemēroti kvalitatīva interneta pakalpojuma un lietotāju aizsardzības nodrošināšanai un nerada negatīvu ietekmi interneta pakalpojuma saņemšanai, kas atbilst Regulas prasībām.

SPRK, komersantu ikgadēji iesniedzamās informācijas apstrādes ietvaros, turpina veikt uzraudzības pasākumus ar mērķi veicināt komersantu informētību par Regulas prasībām un to neizpildes sekām, izmantojot dažādus saziņas kanālus.
