

OPINIA
Polskiej izby Informatyki i Telekomunikacji [PIIT]
dotycząca pomiarów jakości usług dostępu do Internetu
z wykorzystaniem certyfikowanego narzędzia.

W nawiązaniu do spotkania z dnia 15 czerwca 2018 r. poświęconego wprowadzeniu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej certyfikowanego mechanizmu monitorowania prędkości usług dostępu do internetu, o którym mowa w przepisach rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu (...) oraz prośby o zajęcie stanowiska w sprawie zaprojektowanego, Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji (PIIT) wyraża negatywną opinię, co do przedstawionego projektu narzędzia pomiarowego.

W załączeniu Izba przedstawia szczegółowe uwagi dotyczące pomiarów jakości usług dostępu do Internetu z wykorzystaniem certyfikowanego narzędzia.

Izba wyraża gotowość kontynuowania współpracy z Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej w przedmiotowym zakresie.

1. Projekt raportu

Projekt raportu przekazany do PIIT w dniu 26 czerwca 2018 roku prezentuje wyniki pomiarów z dni pomiarowych. Jednocześnie na tle całości wyników pomiarów widać wyłącznie jeden pomiar w danym dniu pomiarowym, który nie spełnia prędkości minimalnej.

Jednocześnie w informacji dla użytkownika czytamy, że *„W przypadku wykazania na podstawie zawartych w raporcie wyników, że prędkość świadczonej usługi w sposób stały lub regularnie powtarzających się oraz istotny różni się od wskazanych w umowie wartości zgodnie z art. 4 ust. 4 Rozporządzenia UE Nr 2015/2120 uznaje się, że dostawca usługi nienależyicie wykonuje umowę.”*

W opinii PIIT, na podstawie jednego pomiaru nie można wyciągać wniosku, że prędkość świadczonej usługi w sposób stały lub regularnie powtarzający się oraz istotny różni się od wskazanych w umowie. W tym przypadku raport pokazuje, że nie jest dotrzymywana prędkość minimalna, która jest co do zasady gwarantowana. Jednakże cały cykl pomiaru pokazujący, że dwa pomiary w cyklu na dwanaście pomiarów odbiegają od normy, nie świadczy o stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżnościach. Z tych względów wynik pomiaru powinien prezentować stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności w postaci całego cyklu dwunastu pomiarów. Mogło bowiem zdarzyć tak, że klient wykonał dwieście cykli, przy czym „złapał” dostawcę usługi na jednym pomiarze. Dlatego niezmiernie ważne jest, aby dostawca miał dostęp do całości wyników pomiaru.

Ponadto, raport także nie zawiera szczegółów wyniku pomiaru: informacji podstawowych (np. brak adresu IP), czynników środowiskowych. Dane te powinny być dostępne dla dostawców usługi, ponieważ pozwalają stwierdzić, w jakim stanie znajduje się urządzenie końcowe klienta. Warto przy tym także, aby klient przed rozpoczęciem pomiaru przeskanował swoje urządzenie programem antywirusowym, skoro takich wymagań nie uwzględniła aplikacja pomiarowej. Takie wymaganie powinno być uwzględnione w regulaminie.

W informacji dla użytkownika znalazł się zapis, iż „Na prędkość usługi dostępu do internetu poza weryfikowanymi przez aplikację czynnikami mogą mieć wpływ inne elementy środowiska użytkownika, które nie są zależne od dostawcy usług telekomunikacyjnych.”. Z pewnością warto wskazać użytkownikowi jakie inne elementy środowiska użytkownika mogą mieć wpływ na prędkość usługi dostępu do internetu poza czynnikami weryfikowanymi przez aplikację. Dodatkowo, istotne jest, aby pomiar weryfikował czy w momencie testu jest oglądana telewizja w technologii IP TV. W takiej sytuacji pomiar powinien być oznaczony jako „niecertyfikowany”, gdyż wykorzystywane jest pasmo dla usługi TV.

2. Rejestracja użytkownika

W raporcie brakuje jakichkolwiek danych identyfikujących użytkownika. Jeżeli, jak wskazano na spotkaniu w dniu 15 czerwca 2018, dostawca ma identyfikować klienta po publicznym IP, to raport tego nie odzwierciedla.

Ponadto, oprócz adresu IP, w opinii Izby, powinna znaleźć się dane w postaci co najmniej numeru PESEL ora ID usługi. Z uwagi na fakt, że klient i tak będzie musiał zajrzeć do umowy, aby wypełnić podstawowe dane na temat prędkości, nie ma przeszkód ku temu, aby jeżeli to możliwe wpisał także ID usługi. Z pewnością pozwoli to dostawcy usługi, zweryfikować klienta poprzez inne narzędzia. W przypadku samego numeru IP, dostawcy będą musieli ponieść dodatkowe koszty na autentyfikację klienta po numerze IP.

3. Dostęp do danych

W opinii PIIT, wgląd do wyników pomiarów powinien być dostępny dla konsultantów obsługujących reklamacje już na etapie przyjęcia reklamacji. Jeżeli dane nie będą dostępne na etapie składania reklamacji, z oczywistych względów nastąpi duże ryzyko wzrostu reklamacji z uwagi na brak możliwości weryfikacji zasadności roszczeń klienta.

W punkcie III ust. 3 polityki prywatności wskazano, że „*V-SPEED może udostępnić dane osobowe wymienione w pkt. 1 (poza adresem e-mail) podmiotom trzecim, w tym Operatorom, w celu poprawy jakości świadczonych usług dostępu do Internetu oraz w celach statystycznych. Podstawą prawną tego udostępniania danych osobowych jest dobrowolna zgoda (art. 6 ust. 1 lit a RODO), którą Użytkownik może wyrazić w procesie rejestracji konta Użytkownika lub w module zarządzania kontem w Interfejsie użytkownika.*”. Zatem takie udostępnianie danych na rzecz dostawców może się odbywać, przy czym powinna to forma udostępniania danych powinna być nieodpłatna.

4. Serwery pomiarowe

PIIT chciałby zwrócić uwagę, iż w dokumentacji powykonawczej brakuje zdefiniowania prawdziwie neutralnych zasad lokalizacji serwerów pomiarowych (PST). We wcześniejszej komunikacji operatorów do Prezesa UKE wskazywano, że umiejscowienie serwerów pomiarowych w jednej z komercyjnie funkcjonującej sieci w Polsce zaburza wolnorynkowe relacje biznesowe pomiędzy poszczególnymi ISP. Izba postulowała o wydzielenie w tym celu dedykowanej sieci, do której każdy z ISP miał by swobodę w zakresie budowy odpowiednich łączy.

W obecnie zaproponowanym modelu brakuje wyjaśnienia na podstawie jakich kryteriów podmiot oferujący aplikację pomiarową (spółka V-Speed) będzie w stanie weryfikować technicznie zasadność umiejscawiania dodatkowych instancji serwerów pomiarowych (DST).

Pomiary przeprowadzone do serwerów PST znajdujących się w sieci V-Speed oraz DST w sieci operatora mogą z oczywistych względów się różnić, podczas gdy w przedstawionym dokumencie zawarta jest teza, że wartości te powinny być zbieżne. Jest to jedynie teza prawdziwa w sytuacji, gdy istnieje bezpośredni peering pomiędzy siecią operatora, a siecią, w której znajdują się serwery PST.

Nie jest także jasne w jaki sposób będą „wybierane” serwery testowe PST i DST przez logikę aplikacji klienckiej. Czy będzie to domyślnie serwer DST znajdujący się w sieci operatora? Nic nie wiadomo na temat awarii, niedostępności systemu, o samym systemie i jego architekturze.

5. Zabezpieczenia antyfraudowe.

Chcieliśmy zwrócić uwagę na potencjalne szkodliwe działania mające na celu fałszowanie wyników pomiarów. Można sobie wyobrazić sytuację, gdy złośliwe oprogramowanie lub grupa klientów będą prowadzić zmasowane testy w tym samym czasie obciążając serwery oraz łącza transmisyjne. Chcielibyśmy się dowiedzieć, czy spółka V-Speed wdrożyła mechanizmy monitorowania tego typu zjawisk? Czy wyniki testów w wyżej wymienionych sytuacjach będą wykluczane z raportów? Sprawa dotyczy wszystkich operatorów w tym samym stopniu.

Warto byłoby, aby Prezes UKE zwrócił się do Operatorów o uwagi do narzędzia także w trakcie testowania narzędzia. W opinii Izby wiele kwestii problematycznych może pojawić się w sytuacji, gdy Operatorzy zweryfikują działania narzędzia.