

SIA "Lattelecom"  
Vēstules reģ. nr. 400305150  
Pārreģ. nr. LV400305150

Dzirnavu iela 105, Rīga LV-1001  
Tālrunis +371 67051100  
Fakss +371 67051181

lattelecom@lattelecom.lv  
www.lattelecom.lv



Rīgā, 13.05.2017.

Nr. LTC-K-17-4349

**Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisijai  
Ūnijas iela 45  
Rīga, LV-1039**

#### **Par konsultāciju dokumentu**

SIA "Lattelecom" (turpmāk – Lattelecom) ir iepazinusies ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (Regulators) publicēto konsultāciju dokumentu par galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumiem grozījumiem (turpmāk – Grozījumi). Iesniedzam sekojošus komentārus un iebildumus.

1. Grozījumus uzskatām par nepamatotu un būtisku iejaukšanos elektronisko sakaru balss pakalpojumu (sarunu) tirgū, kas ir atzīts par tirgu ar efektīvu konkurenci, un Lattelecom ieskatā Grozījumi rezultātā kaitēs starpoperatoru pakalpojumiem, iekšzemes tranzīta pakalpojumu tirgum, mazajiem operatoriem un patērētāju izvēles iespējām.

Grozījumiem nav pietiekama pamata. Pēc Regulatora sniegtās informācijas, š.g. laikā ir saņemtas tikai 14 sūdzības par paaugstinātiem tarifiem izsaukumiem uz citu operatoru tīkliem, kas ir ļoti, ļoti niecīgs skaits uz visiem Latvijas balss telefonijas pakalpojumu lietotājiem. Tas pierāda, ka vairums lietotāju tomēr pilnībā izprot tarifu piemērošanu izsaukumiem uz citiem tīkliem un Regulatora apgalvojums par lietotāju nesaprašanu ir kļūdainais un Grozījumos ietvertās prasības ir nesamērīgas.

Regulatora normatīvajos aktos (Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi) jau ir noteikta sūdzību skaita robeža, kad nepieciešama Regulatora iesaistīšanās - kad pamatoto sūdzību skaits kalendārajā gadā ir vairāk kā viena sūdzība uz 1000 galalietotājiem. Aicinām Regulatoru pieturēties pie šī kritērija un veikt Grozījumus tikai tad, kad sūdzību skaits par paaugstinātiem tarifiem izsaukumiem uz citu operatoru tīkliem sasniegs vairāk kā viena sūdzība uz 1000 Latvijas balss telefonijas pakalpojumu galalietotājiem.

2. Iebilstam Grozījumiem, jo tie pēc būtības ir tarifu regulēšanas pasākums. Konsultāciju dokumenta nodaļā "II Noteikumu projektu nepieciešamība" Grozījumu nepieciešamība tiek pamatota ar to, ka atsevišķu balss telefonijas pakalpojumu tarifi ir ļoti augsti un ir paredzēts arī noteikt tarifu sliekšni, lai neradītu papildu izmaksas tiem komersantiem, kuri nepiemēro nepamatoti augstus tarifus. Tātad pēc būtības Grozījumi ir plānoti kā tarifu regulēšanas pasākums.

Šāda tarifu regulēšana neatbilst ne Eiropas Savienības, ne arī Latvijas normatīviem – balss telefonijas sarunu (vietējo, iekšzemes un starptautisko) mazumtirdzniecības tirgos Latvijā ir atzīta efektīva konkurence un Regulatoram nav tiesību šajos tirgos iejaukties ar tarifu regulēšanas pasākumiem. Elektronisko sakaru likuma 60.panta 2.daļa nosaka, ka galalietotājiem sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu tarifu regulēšanas pasākumus var piemērot tikai elektronisko sakaru komersantiem ar būtisku ietekmi tirgū.

3. Iebilstam Grozījumu 3. un 5.punktam, jo tie pēc būtības neatbilst Elektronisko sakaru likuma deleģējumam - 9.panta pirmās daļas 8.punktam. Likums nosaka Regulatoram tiesības noteikt kārtību un termiņu, kādā elektronisko sakaru komersants nodrošina galalietotājiem iespēju saņemt informāciju par tarifu izsaukumiem, kuriem elektronisko sakaru komersants piemēro paaugstinātu tarifu. Likuma punktā nav minētas ne tiesības noteikt informācijas formu (paziņojuma tekstu), ne tiesības uzlikt pienākumu sniegt informāciju balss paziņojuma veidā tieši pirms savienojuma. Tātad konkrēta paziņojuma teksta noteikšana Grozījumos ir prettiesiska un 3.punktā jāparedz komersanta iespēja izvēlēties vai nodrošināt balss paziņojumu vai skaņas signālu un iespēju brīvi pašam noteikt paziņojuma tekstu.

4.Grozījumu 3.punkta prasību par brīdinājumu pirms izsaukuma nav pamata attiecināt uz izsaukumiem no fiksētā tīkla uz mobilo tīklu, jo galalietotājs šos "paaugstinātas maksas" izsaukumus var viegli un savlaicīgi identificēt pēc izsaukamā numura pirmā cipara un attiecīgi noskaidrot operatora piemēroto tarifu.

5. Grozījumos ietverto prasību izpilde attiecībā uz balss brīdinājumu pirms savienojuma ir tehniski sarežģīta un dārga. Lai nodrošinātu galalietotājiem atbilstošu balss paziņojumu, tad nepieciešams:

- Tiešsaistē pārbaudīt kāds tarifu plāns ir aktivizēts izsaucejam;
- Tiešsaistē noteikt vai konkrētajam izsaukumam ir paaugstināts tarifs;
- Tiešsaistē noteikt vai konkrētajam abonentam nav atslēgta brīdinājuma funkcija;
- Atskaņot attiecīga teksta paziņojumu ar konkrētu tarifa vērtību.

Papildus nepieciešams risinājumu integrēt ar VoIP, jo izsaucejs var būt kāda VoIP risinājuma abonents, nepieciešama arī esošo sistēmu (klientu pārvaldības sistēmas, tīkla elementu datu sistēmas, norēķinu sistēmas) pielāgošana minēto tiešsaistes darbību apkalpošanai.

Lai paziņojuma ieviešana būtu praktiski ieviešama un lētāka, tad aicinām nenoteikt prasību paziņojumā norādīt konkrētu tarifa vērtību un atļaut komersantam izvēlēties, vai nodrošināt balss paziņojumu vai skaņas signālu un iespēju brīvi pašam noteikt paziņojuma tekstu.

6. Regulators nav ņēmis vērā, ka joprojām tiek izmantoti faksa pakalpojumi un paziņojuma ieviešana traucēs šo pakalpojumu darbību.

7. Esošās Lattelecom pakalpojumu tehniskās platformas un sistēmas nespēj nodrošināt Grozījumos noteikto paziņojuma prasību izpildi un būtu nepieciešams ieviest nopietnus jauninājumus un veikt pielāgošanas, kas pēc aptuvena vērtējuma varētu izmaksāt no 200 tūkstošiem EUR līdz pat 1 miljonam EUR un nepieciešamais ieviešanas laiks būtu vismaz viens gads.

Pašreizējā elektronisko sakaru balss pakalpojumu tirgus situācijā, kad fiksētās balss pakalpojumu pieslēgumu skaits un izmantoto pakalpojumu apjoms strauji mazinās, kad Lattelecom abonentu izsaukumu apjoms uz citiem tīkliem gadu no gada

samazinās par 13 līdz 20 procentiem, Lattelecom nav praktisku iespēju un ekonomiska pamatojuma veikt minētos ievērojamus ieguldījumus Grozījumu prasību izpildē.

Grozījumu prasību ieviešana varēja būt reāli iespējama balss pakalpojumu tirgus liberalizācijas sākuma gados, kad pakalpojumu un apgrozījumu apjomi bija citi, bet esošajā situācijā Grozījumi ir "nokavēti".

8. Tā kā visticamāk Lattelecom nebūs iespējams izpildīt Grozījumu prasības attiecībā uz balss brīdinājumu pirms savienojuma, tad nāksies izvērtēt visus tarifu plānus un veikt kādas iespējamās darbības tarifu plānu atbilstībai (izbeigt kādus tarifu plānus, paaugstināt sarunas maksu Lattelecom tīklā, samazināt maksu starpoperatoru izsaukumiem, pilnīgi vai daļēji slēgt tarifu plānam starpoperatoru sarunas u.c.). Tas nozīmē, ka Grozījumu pieņemšanas rezultātā Lattelecom radīsies zaudējumi, taču galvenie zaudētāji būs galalietotāji, kam sadārdzināsies pakalpojumi vai arī starpoperatoru izsaukumu pakalpojumi būs pieejami ierobežoti.

9. Grozījumu 3.punktā ir noteikta robeža, kuru paaugstinātajam tarifam pārsniedzot, stājas spēkā pienākums sniegt galalietotājam paziņojumu. Konkrētā robeža (divkārtš savienojuma pabeigšanas tarifs mobilajā telefonu tīklā) no 2018.gada 1.janvāra būs 1,77 centi/min. un tā ir nesamērīgi maza, lai par tādu cenu mazumtirdzniecībā nodrošinātu starpoperatoru sarunu pakalpojumus.

Nosakot robežu Regulators nav veicis faktisko minūtes izmaksu izvērtēšanu, kas ir komersantam uzturot starpsavienojumu un pērkot savienojuma pabeigšanas pakalpojumus. Lielu daļu no izmaksām sastāda fiksētās izmaksas, kas starpsavienojuma gadījumā ar mazajiem operatoriem būtiski ietekmē sarunas minūtes kopējās izmaksas. Piemērs: Lattelecom abonenti ar vienu mazo fiksētā tīkla operatoru mēnesī veica sarunas [ ... ] minūšu apjomā. Lattelecom maksa par šīs noslodzes pabeigšanu bija [ ... ] EUR un fiksētā maksa par starpsavienojumu bija [ ... ] EUR, kā rezultātā faktiskās minūtes izmaksas sarunām uz konkrētā operatora tīklu bija [ ... ] EUR/min. (tas ir pat neietverot attiecinātas mazumtirdzniecības izmaksas).

Tāpat nav ņemts vērā, ka lielāko daļu no savienojumiem starp operatoriem nodrošina ar tranzīta pakalpojumu palīdzību. Lattelecom ir tiešie starpsavienojumi tikai ar 17 publiskajiem tīkliem, bet sarunas ar citiem ~ 27 operatoriem tiek nodrošinātas izmantojot tranzīta pakalpojumus, kas vairumā gadījumu maksā [ ... ] EURcenti/min.

Ja Grozījumi tiks pieņemti un 3.punktā noteiktā robeža netiks būtiski palielināta, tad attiecīgo tarifu plānu gadījumā (tarifu plāni, kur sarunu maksa Lattelecom tīklā ir no 0 līdz ~ 15 EURcenti/min) Lattelecom būs galalietotājiem jāierobežo, jāslēdz sarunas uz mazajiem fiksēto tīklu operatoriem, jo mazumtirdzniecības tarifs nesešs attiecīgās minūtes izmaksas.

Grozījumu rezultātā nāksies arī pārskatīt tiešo starpsavienojumu ekonomisko lietderību ar vairākiem mazajiem operatoriem, uz kuriem ir salīdzinoši maza noslodze un augstas sarunas minūtes kopējās izmaksas, kuras nevarēs segt ar noteikto robežas tarifu 1.77 centi/min. vai tarifu, kas tarifu plānā tiek piemērots sarunām Lattelecom tīkla iekšienē.

10. Grozījumi paredz, ka jaunie noteikumi stājas spēkā 2018.gada 1.janvārī. Diemžēl praksē elektronisko sakaru komersantiem nav iespējams šajā termiņā ieviest nepieciešamos sistēmu jauninājumus un veikt pielāgošanas, lai nodrošinātu Grozījumos noteikto balss paziņojumu. Minētajām darbībām ir nepieciešams aptuveni gads laika un Grozījumu spēkā stāšanās ir nepieciešams pārcelt vismaz uz 2019.gada 1.janvāri.

**Nemot vērā visu minēto, Lattelecom kategoriski iebilst Grozījumu apstiprināšanai ierosinātajā redakcijā un aicinām Regulatoru neveikt grozījumus Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumos. Lūdzam Regulatoru, pirms Grozījumu tālākas virzības, izvērtēt to lietderību un potenciālo ietekmi. Esam gatavi tikties arī klātienē, lai pārrunātu Grozījumu normas.**

Tomēr, ja Grozījumi tiek virzīti apstiprināšanai, tad lūdzam tajos ņemt vērā sekojošo:

- Mainīt 2.punktā definējumu, kas ir paaugstināts tarifs: Paaugstināts tarifs šo noteikumu izpratnē ir tarifs, kas pārsniedz komersanta attiecīgajam galalietotājam noteikto tarifu par tā paša komersanta tīkla cita galalietotāja izsaukumu saskaņā ar galalietotāja izvēlēto tarifu plānu, šādiem izsaukumiem:  
....
- Attiecināt noteikumu 3.punktu tikai uz galalietotājiem fiziskām personām;
- Nenoteikt prasību sniegt paziņojumu pirms izsaukumiem no fiksētā tīkla uz mobilo tīklu, jo galalietotājs šos "paaugstinātas maksas" izsaukumus var viegli identificēt pēc izsaukamā numura pirmā cipara un attiecīgi noskaidrot operatora piemēroto tarifu;
- Būtiski palielināt noteikumu 3.punktā noteikto robežu līdz ekonomiski pamatotai vērtībai, kas sedz pakalpojuma mazumtirdzniecības izmaksas – līdz vismaz 15 EURcenti/min.;
- Lai paziņojuma ieviešana būtu praktiski ieviešama un lētāka, Noteikumu 5.punktā nenoteikt pienākumu paziņojumā norādīt konkrētu tarifa vērtību un 3.punktā atļaut komersantam izvēlēties vai nodrošināt balss paziņojumu vai skaņas signālu un iespēju brīvi pašam noteikt paziņojuma tekstu;
- Noteikumu 3.punktā mainīt paziņojuma nodrošināšanas principu no *opt-out* uz *opt-in*, ka komersants brīdinājuma signālu galalietotājam nodrošina tikai tad, ja tas ir izteicis šādu vēlmi;
- Elektronisko sakaru komersantu š.g. budžeti, tajā skaitā investīciju apjoms, jau ir apstiprināti un tajos nav paredzētas investīcijas Grozījumos paredzēto paziņojumu ieviešanai. Tāpēc reāla Grozījumos paredzēto paziņojumu praktiskā ieviešana var sākties tikai 2018.gadā un pabeigta 2018.g. beigās. Tas nozīmē, ka Grozījumu spēkā stāšanās ir nepieciešams pārcelt vismaz uz 2019.gada 1.janvāri.

Informācija, kas vēstules tekstā ir kvadrātiekvās [ ], ir komercnoslēpums Komerclikuma 19. panta izpratnē – tā satur tādus datus par Lattelecom pakalpojumiem, kas nav vispārpieejami trešajām personām un kuru nonākšana citu personu rīcībā var radīt zaudējumus. Komerccnoslēpuma statuss informācijai ir noteikts desmit gadus no tās iesniegšanas Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai.

Ar cieņu,

Regulēšanas un uzņēmuma darbības  
atbalsta nodaļas vadītāja

Kalnietis, 67055720

Ieva Smirnova