

**Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai**

Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039

[sprk@sprk.lv](mailto:sprk@sprk.lv)

Rīgā, 2022.gada 12.septembrī

Nr. 1384/JN

*Par konsultāciju dokumentu par noteikumiem par informācijas salīdzināšanas rīku elektronisko sakaru nozarē*

"Latvijas Mobilais Telefons" SIA (turpmāk – LMT) ir iepazinies ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) tīmekļa vietnē publiskoto konsultāciju dokumentu par noteikumiem par informācijas salīdzināšanas rīku elektronisko sakaru nozarē (turpmāk – Konsultāciju dokuments). LMT izsaka pateicību par doto iespēju izvērtēt dokumentu un sniedz šādu viedokli.

1. LMT pieredze rāda, ka tirgus ekonomikā patērētāju izvēli nosaka ne tikai pakalpojuma cena, bet arī, piemēram, pakalpojuma kvalitāte, pieejamība, zīmols. Papildus svarīgi ir arī tādi kritēriji kā – interneta pieslēguma stabilitāte, klientu apkalpošana (tai skaitā – tehnisko konsultāciju nodrošināšana), pakalpojumu funkcionalitāte u.c. Ņemot vērā minēto, LMT nepiekrīt Regulatora Konsultāciju dokumentā ietvertajam secinājumam par viennozīmīgi pozitīvu informācijas salīdzināšanas rīka elektronisko sakaru nozarē (turpmāk – Salīdzināšanas rīks) ietekmi uz elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem. Šajā Salīdzināšanas rīka izpildījumā ir saredzami nepilnīgas informācijas un līdz ar to arī patērētāju maldināšanas riski.
2. Atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 3.pantā nostiprinātiem pamatprincipiem patērētājam ir jānodrošina iespēja saņemt vispusīgu un pilnīgu informāciju par pakalpojumu. Elektronisko sakaru pakalpojumu cenas salīdzināšana bez pakalpojuma pieejamības, pārklājuma, mobilitātes un klientu pieredzes informācijas acīmredzami neļauj patērētājam izdarīt vispusīgus secinājumus par pakalpojuma sniedzējiem.  
Jau Elektronisko sakaru likuma projekta izstrādes laikā, nozare norādīja, ka Salīdzināšanas rīks ir lieks administratīvais slogs, kas nesniegs gaidīto labumu.
3. Atbilstoši Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11.decembra Direktīvas Nr.2018/1972/ES par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (turpmāk – Kodekss) preambulas 267. apsvērumam - *Neatkarīgi salīdzināšanas rīki, piemēram, tīmekļa vietnes, ir efektīvs līdzeklis, kas galalietotājiem ļauj izvērtēt priekšrocības, ko piedāvā dažādi pakalpojumu sniedzēji, kuri apmaiņā pret regulāriem vai uz patēriņu balstītiem tiešiem monetāriem maksājumiem nodrošina interneta piekļuves pakalpojumus un starppersonu sakaru pakalpojumus, un iegūt objektīvu informāciju, jo īpaši tāpēc, ka vienuviet var salīdzināt cenas, tarifus un kvalitātes parametrus. Šādiem rīkiem vajadzētu būt funkcionāli neatkarīgiem no pakalpojumu sniedzējiem, un meklēšanas rezultātos ne pret vienu pakalpojumu sniedzēju nebūtu jāizturas labvēlīgāk kā pret citiem. Ar šādiem rīkiem būtu jātiecas nodrošināt informāciju, kas ir gan skaidra un kodolīga, gan pilnīga un visaptveroša. Tiem būtu jātiecas iekļaut iespējami plašāku piedāvājumu klāstu nolūkā sniegt reprezentatīvu pārskatu un aptvert būtisku tirgus daļu. Šādu rīku nodrošinātajai informācijai vajadzētu būt*

*uzticamai, objektīvai un pārredzamai [..]. Līdz ar to atbilstoši Kodeksam cena ir tikai viens no kritērijiem, kas nav svarīgāks par pakalpojumu kvalitātes vai pieejamības parametriem. Neskatoties uz minēto, dokumenta “Noteikumi par informācijas salīdzināšanas rīku elektronisko sakaru nozarē” projekta (turpmāk - Noteikumi) tekstā cenas kritērijs prevalē pār citiem. Piemēram:*

3.1. Noteikumu 2.4.punkts – *salīdzināšanas rīka sniedzējs – organizācija, kas pārvalda informācijas salīdzināšanas rīka darbību, lai sniegtu elektronisko sakaru galalietotājiem informāciju par elektronisko sakaru komersantu nodrošināto pakalpojumu cenām un to savstarpējo salīdzinājumu*;

3.2. Noteikumu 8.1.punkts – *salīdzināšanas rīkam ir jābūt neatkarīgam, tādējādi nodrošinot, ka komersanti saņem vienlīdzīgu attieksmi sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu cenu salīdzināšanā*;

3.3. Noteikumu 8.4. punkts – *salīdzināšanas rīka tīmekļa vietnes lapā, kurā tiek nodrošināta cenu salīdzināšana [..]*

3.4. Noteikumu 9.1.punkts – *salīdzināšanas rīka rezultātu iegūšanai jāizmanto objektīvi kritēriji, kuru pamatā jābūt vismaz cenai un pakalpojumu funkcionalitātei*. Pakalpojuma funkcionalitāte nav tas pats, kas kvalitāte vai pieejamība, līdz ar to pakalpojuma kvalitāte kā kritērijs šajā punktā nav ietverta;

3.5. Noteikumu 9.2.punkts – *nodrošinot salīdzināšanas rīku, skaidri jāparāda, kā salīdzināšanas rīka rezultāti tiek kārtoti, rindoti. Salīdzināšanas rīkam jānodrošina, lai lietotāji varētu pielāgot secību, kādā salīdzināšanas rīka rezultāti tiek atspoguļoti, piemēram, mainot kārtošanas, sarindošanas secību no augstākās uz zemāko cenu*;

3.6. Noteikumu 19.punkts – *salīdzināšanas rīka sniedzējs nodrošina, ka salīdzināšanas rīka rezultāti pēc noklusēšanas tiek sakārtoti pēc pakalpojuma cenām (no zemākās uz augstāko), ja lietotājs nav izvēlējis citu nosacījumu – alfabētiskā secībā pēc komersanta nosaukuma u.c.*

4. Atbilstoši Noteikumu 8.3. punktam – *ja salīdzināšanas rīka pakalpojumus nodrošina Regulators, aizliegts veicināt, reklamēt kāda vai kādu komersantu pakalpojumus [..]. No Kodeksa izriet prasība, ka Salīdzināšanas rīkam ir jābūt neatkarīgam (piemēram Kodeksa preambulas 267.apsvērums), tāpēc nav pamatoti 8.3.punktā noteikto prasību attiecināt tikai uz gadījumu, ja Salīdzināšanas rīku nodrošina Regulators.*

5. Saskaņā ar Noteikumu 11.2.4.apakšpunktu – *salīdzināšanas rīkam jānodrošina, cita starpā, ka tiek sniegta informācija par atlaidēm, kas pakalpojuma tarifam tiek piemērotas uz noteiktu laika periodu. No Noteikumu 14.1 punkta izriet, ka salīdzināšanas rīkam, cita starpā, jānodrošina, ka tas piedāvā lietotājiem iespēju iegūt informāciju par pakalpojumu atlaidēm. Savukārt Noteikumu 1.pielikumā “Elektronisko sakaru komersantu nodrošināmās informācijas apjoms par interneta piekļuves pakalpojumiem”, 2.pielikumā “Elektronisko sakaru komersantu nodrošināmās informācijas apjoms par starppersonu sakaru pakalpojumiem, izmantojot numerāciju” un 3.pielikumā “Elektronisko sakaru komersanta nodrošināmās informācijas apjoms par pakalpojuma komplektiem, ko veido interneta piekļuves pakalpojums un starppersonu sakaru pakalpojums, izmantojot numerāciju” (turpmāk visi kopā – Pielikums) paredzēts, ka elektronisko sakaru komersants, cita starpā, nodrošina šādu informāciju – laika periods, kura ietvaros netiek piemērota papildu maksa; maksa pēc bezmaksas perioda beigām, tomēr nav paredzēts sniegt informāciju par citām pakalpojumu*

atļaidēm. LMT lūdz veikt precizējumus attiecībā uz sniedzamo un nodrošināmo informāciju par pakalpojumu atļaidēm.

6. Atbilstoši Noteikumu 11.3. punktam – ja *pakalpojuma cena ir atkarīga no tā, kur un kā pakalpojums tiek iegādāts, tas skaidri jāatspoguļo salīdzināšanas rīkā*. Pielikumā šādas informācijas sniegšana nav paredzēta. LMT lūdz novērst minēto nepilnību.
7. Noteikumu 11.2 punktā norādītās informācijas apjoms, kas salīdzināšanas rīkam jānodrošina, ir mazāks, nekā Pielikumā norādītās informācijas apjoms, kas jānodrošina elektronisko sakaru komersantam. LMT lūdz novērst minēto nesakritību.
8. Atbilstoši Kodeksa preambulas 267. apsvērumam - *dalībvalstīm būtu jāspēj noteikt, cik bieži salīdzināšanas rīkiem ir jāpārskata un jāatjaunina informācija, ko tie sniedz galalietotājiem, ņemot vērā to, cik bieži pakalpojumu sniedzēji, kuri nodrošina interneta piekļuves pakalpojumus un publiski pieejamus starppersonu sakaru pakalpojumus, parasti atjaunina informāciju par tarifiem un kvalitāti*. Ņemot vērā minēto, nav pamatota un lietderīga Noteikumu 29.punktā ietvertā prasība – *komersanti nodrošina, ka salīdzināšanas rīka vajadzībām nepieciešamie dati tiek atjaunināti vismaz reizi diennaktī*. Gan manuāla Pielikumā noteiktās informācijas sagatavošana, gan automatizēta risinājuma ieviešana būtu ievērojams administratīvais slogs, kas prasītu no elektronisko sakaru komersanta nesamērīgas pūles un resursus. LMT aicina izmantot pēc analogijas Noteikumu 25.punktā noteikto - *Salīdzināšanas rīka sniedzējs vienu reizi mēnesī atjaunina un publicē komersantu sarakstu [..]*, un noteikt, ka komersanti nodrošina, ka dati tiek atjaunināti vienu reizi mēnesī.
9. No Konsultāciju dokumenta kopumā, un no Noteikumu redakcijas secināms, ka var pastāvēt vairāki salīdzināšanas rīki - ja salīdzināšanas rīka pakalpojumus nodrošina Regulators, un citi veidi, tāpēc LMT lūdz Noteikumos iekļaut punktu, kas noteiktu, ka Noteikumos ietvertais regulējums attiecas uz Regulatora nodrošinātu Salīdzināšanas rīku.

Ņemot vērā minēto, LMT aicina Regulatoru atkārtoti izvērtēt Salīdzināšanas rīka ieviešanas nepieciešamību, un neievieš prasības, kas ne tikai ir augstākas kā citās Eiropas Savienības dalībvalstīs, bet arī rada nesamērīgu papildu administratīvo slogu elektronisko sakaru komersantiem.

Ar cieņu

Prezidents  
Valdes priekšsēdētājs

Juris Binde

ŠIS DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU  
UN SATUR LAIKA ZĪMOGU