



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

KONSULTĀCIJU DOKUMENTS

par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumiem

21.10.2020.

Rīga

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

Satura rādītājs

I Konsultāciju dokumenta kopsavilkums	3
II Normatīvā akta projekta izstrādes nepieciešamība	3
1) Pamatojums	3
2) Sabiedrības mērķgrupas, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt	6

Pielikumā:

Lēmuma projekts "Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumi".

I Konsultāciju dokumenta kopsavilkums

Konsultāciju dokumenta mērķis ir informēt sabiedrību un uzzināt tirgus dalībnieku viedokli par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) lēmuma projektu "Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumi" (turpmāk – Noteikumu projekts).

Pamatojoties uz Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11.decembra direktīvu Nr.2018/1972/ES par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (turpmāk – Direktīva), tiek izstrādāts Elektronisko sakaru likums, kas 2020.gada 10.septembrī ir izsludināts Valsts sekretāru sanāksmē (VSS-765) (turpmāk – Likumprojekts).

Atbilstoši Likumprojektā noteiktajam deleģējumam Regulators izdod noteikumus par elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā (turpmāk – līgums) un kopsavilkumā iekļaujamo informāciju, kā arī informāciju, ko elektronisko sakaru komersants (turpmāk – komersants) sniedz patērētājam pirms saistību rašanās. Regulators vērs uzmanību, ka Lēmuma projekta deleģējumā ir ņemta vērā šobrīd izsludinātā Likumprojekta atbilstošā panta numerācija, kas Likumprojekta pieņemšanas gaitā var mainīties.

Noteikumu projektā ir ietvertas prasības komersantiem, kas sniedz galalietotājiem balss sakaru pakalpojumu, īsziņu pakalpojumu, televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu vai interneta piekļuves pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) vai šo pakalpojumu komplektus, iekļaut līgumā informāciju, izvēršot šādus konkrētus nosacījumus:

- pakalpojuma kvalitātes nosacījumi;
- kompensācijas piemērošanas kārtība;
- pakalpojuma rēķins;
- pakalpojuma maksas ierobežojumu nosacījumi.

Plānots, ka Noteikumu projekts stāsies spēkā vienlaikus ar Elektronisko sakaru likumu (Likumprojektu).

Priekšlikumus un komentārus par Noteikumu projektu lūdzam Regulatoram iesniegt rakstveidā, nosūtot uz adresi Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039 vai nosūtot uz elektroniskā pasta adresi sprk@sprk.gov.lv, līdz **2020.gada. 23.novembrim**.

Regulatora sagatavotais Noteikumu projekts ir pievienots šā dokumenta pielikumā.

II Normatīvā akta projekta izstrādes nepieciešamība

1) Pamatojums

Noteikumu projekts izstrādāts, lai noteiktu līgumā iekļaujamās informācijas prasības atbilstoši Likumprojektam un Direktīvas prasībām.

Direktīvas 102.panta 1.punktā noteikts, ka pirms līguma slēgšanas komersants galalietotājam sniedz [Direktīvas 2011/83/ES](#)¹ par patērētāju tiesībām 5. un 6.pantā noteikto informāciju, kā arī Direktīvas VIII pielikumā uzskaitīto informāciju, ciktāl minētā informācija attiecas uz elektronisko sakaru pakalpojumu, kuru komersants sniedz.

Likumprojekts nosaka, ka komersants galalietotājam pirms līguma noslēgšanas nodrošina līguma kopsavilkumu, kas atbilst Eiropas Komisijas [Īstenošanas regulā Nr.2019/2243](#)²

¹ 2011.gada 25.oktobra Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK

² 2019.gada 17.decembra Komisijas Īstenošanas regula (EU) 2019/2243, ar ko izveido līguma kopsavilkuma veidni, kas publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem jāizmanto saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2018/1972

turpmāk – Regula), ar ko izveido līguma kopsavilkuma veidni, kas publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem jāizmanto saskaņā ar Direktīvas noteiktajām prasībām. Regula noteic, ka komersantiem no 2020.gada 21.decembra katram elektronisko sakaru pakalpojumu piedāvājumam ir jāizveido un jāizmanto līguma kopsavilkums, kurā ir iekļauta informācija par būtiskākajiem Līguma nosacījumiem, piemēram:

- informācija par komersantu, tā kontaktinformācija;
- informācija par pakalpojumu un iekārtu, ja tā ir iekļauta vienā piedāvājumā ar pakalpojumu;
- interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi;
- informācija par cenu;
- līguma termiņš, pagarināšana un izbeigšana;
- cita Regulā noteiktā informācija.

Vienlaikus Likumprojektā noteikts, ka līguma kopsavilkums pēc līguma noslēgšanas kļūst par līguma neatņemamu sastāvdaļu.

Nemot vērā Direktīvas VIII pielikumā minēto, Noteikumu projektā iekļauti specifiskie patērētāju tiesību aizsardzības nosacījumi, kuri līdz šim bija noteikti Regulatora 2018.gada 20.decembra lēmumā Nr.1/35 "Vispārējās atļaujas noteikumi elektronisko sakaru nozarē" (turpmāk – Vispārējās atļaujas noteikumi).

Atsevišķi komersanti pakalpojumu sniegšanā izmanto pakalpojumu sniegšanas modeli, kurā komersants, savstarpēji vienojoties ar citu komersantu, sniedz elektronisko sakaru pakalpojumu galalietotājam, t.i., tālāk pārdod cita operatora galalietotājam paredzētu elektronisko sakaru pakalpojumu, nemainot un neietekmējot tā īpašības vai raksturlielumus. Lai veicinātu galalietotāju informētību, Regulatora Noteikumu projektā ir saglabāta prasība, ka pakalpojuma tālāk pārdošanas gadījumā komersants līgumā iekļauj informāciju par faktisko tālāk pārdotā pakalpojuma sniedzēju jeb nodrošinātāju.

Saistībā ar komersantu piedāvātajiem papildpakalpojumiem un papildu iekārtām Noteikumu projektā iekļauta prasība, ka informāciju par papildpakalpojumiem vai papildu iekārtām iekļauj līgumā, ja galalietotājs apzināti izvēlēties piedāvātos pakalpojumus vai ierīces, par to galalietotājam paužot piekrišanu aktīvas rīcības rezultātā, piemēram, līgumā atzīmējot izvēles lauku. Papildus noteikumu projektā noteikta prasība, ja komersants pakalpojuma piedāvājumā iekļauj papildpakalpojumus vai papildu iekārtas, kuru maksa ir iekļauta kopējā pakalpojuma cenā, komersantam ir jānodrošina iespēja galalietotājam atteikties no pakalpojuma cenā iekļautajiem pakalpojumiem, vienojoties par to pirms līguma parakstīšanas. Regulators paskaidro, ka minētā prasība ir noteikta, lai veicinātu galalietotāja informētību par piedāvājumā iekļautajiem papildpakalpojumiem un iekārtām, vienlaikus nodrošinot iespēju galalietotājam apzināti izvēlēties papildpakalpojumus vai papildu iekārtas, kā arī atteikties no papildu piedāvājumiem.

Likumprojektā noteikts pienākums komersantam informēt galalietotāju par līguma grozījumiem un tiesībām izbeigt terminētu līgumu bez līgumsoda piemērošanas vismaz mēnesi pirms grozījumu spēkā stāšanās, ja grozījumi ir galalietotājam nelabvēlīgi, piemēram, attiecībā uz piemērojāmām maksām, tarifiem, elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanas ierobežojumiem, nodrošināto pakalpojumu kvalitātes prasībām, pārklājumu vai personas datu apstrādi. Lai veicinātu galalietotāju informētību par komersantu veiktajiem grozījumiem līgumā vai līguma kopsavilkumā, Noteikumu projektā iekļauts, ka komersantam ir jāsaņem galalietotāja apstiprinājums par informācijas saņemšanu, kas pausts galalietotāja aktīvas rīcības rezultātā, piemēram, komersanta klientu pašapkalpošanās portālā atzīmējot piekrišanu par informācijas saņemšanu. Regulators vērs uzmanību, ka galalietotājs sākotnēji pauž piekrišanu tikai par to, ka ir saņēmis komersanta

pieāvātos līguma grozījumus. Tādējādi tas nav attiecināms uz to, ka galalietotājs ir piekritis piedāvātajiem līguma grozījumiem.

Direktīva nosaka, ka līgumā iekļauj informāciju par pakalpojuma kvalitātes minimālo līmeni, maksimāli ņemot vērā Eiropas Elektronisko komunikāciju regulatoru iestādes (turpmāk – BEREC) pamatnostādnes par pakalpojumu kvalitātes parametriem noteikto. Lai nodrošinātu atbilstību Direktīvā noteiktajām prasībām par līgumā iekļaujamo pakalpojumu kvalitātes minimālo līmeni, vienlaikus izvērtējot un ņemot vērā Vispārējās atļaujas noteikumos ietvertās pakalpojumu kvalitātes prasības, Noteikumu projektā noteikti līgumā iekļaujamie kvalitātes prasību nosacījumi, tos papildinot atbilstoši BEREC pamatnostādnes par pakalpojumu kvalitātes parametriem³ noteiktajam, tostarp noteikti kritēriji interneta piekļuves pakalpojuma pieslēgumu ātruma informācijas atspoguļošanai līgumā un līguma kopsavilkumā. Noteikumu projektā saistībā ar pakalpojuma ierīkošanas laiku papildus ir ietverti nosacījumi, kādos gadījumos šādu informāciju ir nepieciešams iekļaut līgumā.

Saistībā ar līgumā iekļaujamo informāciju par interneta pakalpojuma minimālām prasībām, Regulas (ES) 2015/2120⁴ 4.panta pirmās daļas d) apakšpunktā ir noteikts, ka elektronisko sakaru komersantiem, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā jāiekļauj informācija par minimālo, parasti pieejamo, maksimālo un reklamēto pieslēguma ātrumu fiksētos tīklos vai par paredzēto maksimālo un reklamēto pieslēguma ātrumu mobilos tīklos. Papildus tam elektronisko sakaru komersantiem, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, kopš 2011.gada ir saistoša prasība nodrošināt minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kas fiksētā tīklā sniegtam interneta piekļuves pakalpojumam nedrīkst būt zemāks kā 20% no elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā norādītā maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma.

Noteikumu projektā saglabāta esošā prasība attiecībā uz informāciju par elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punkta atrašanās vietu, pakalpojuma saņemšanas vietu, papildinot ar informāciju par pakalpojuma apkalpošanas robežu, kas līgumā jānorāda katram nodrošinātajam pakalpojumam atsevišķi, lai mazinātu iespējamus strīdus starp komersantu un lietotāju bojājumu novēršanas gadījumos par atbildības robežām.

Likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" 10.panta septītajā daļā noteikts, ka Regulators nosaka kvalitātes prasības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanai un kompensācijas noteikšanas kārtību, ja sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nav nodrošinājis noteiktām prasībām atbilstošu sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti.

Pakalpojuma neatbilstoša kvalitāte ne vienmēr rada zaudējumus galalietotājam vai arī zaudējumi ir salīdzinoši nelieli, lai galalietotājam būtu iespēja normatīvajos aktos (parasti Civilprocesa likumā) noteiktajā kārtībā, saprātīgā laikā un kārtībā panākt šādu zaudējumu atlīdzību. Arī starp komersantiem un galalietotājiem noslēgto līgumu nosacījumi ne vienmēr paredz samērīgu atlīdzinājumu par pakalpojuma neatbilstošu kvalitāti, tajā pat laikā līgumos noteiktā norēķinu kārtība visbiežāk paredz galalietotāja pienākumu pilnā apmērā norēķināties par norēķinu periodā nodrošināto pakalpojumu apjomu neatkarīgi no attiecīgā pakalpojuma kvalitātes.⁵

³ 2020.gada 6.marta Eiropas Elektronisko komunikāciju regulatoru iestādes (BEREC) pamatnostādnes BoR (20) 53 par pakalpojumu kvalitātes parametriem

⁴ 2015.gada 25.novembra Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2015/2120, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar piekļuvi atvērta 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

⁵ Likumprojekta "Grozījumi likumā "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem"" sākotnējās ietekmes novērtējuma ziņojums (anotācija). Pieejams <http://titania.saeima.lv/LIVS13/SaeimaLIVS13.nsf/0/0D5296895ECC9FE7C225845B0026FDCE?OpenDocument>

Ir jāņem vērā, ka pakalpojuma neatbilstoša kvalitāte jebkurā gadījumā ierobežo galalietotāja iespējas pilnvērtīgi izmantot konkrēto pakalpojumu, līdz ar to, lai nodrošinātu galalietotāju tiesisko interešu aizsardzību⁶, Noteikumu projektā ir iekļauti nosacījumi, atbilstoši kuriem komersants piemēro kompensāciju galalietotājam gadījumos, ja pakalpojums netiek nodrošināts vai pakalpojuma kvalitāte neatbilst līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.

Regulators, izvērtējot šobrīd spēkā esošos Regulatora ar 2006.gada 8.novembra lēmumu Nr.275 apstiprinātos "Noteikumus par abonenta rēķina detalizācijas pamatlīmeni", secināja, lai nodrošinātu galalietotājam iespēju pārbaudīt un kontrolēt maksas par interneta piekļuves pakalpojumu vai balss sakaru pakalpojumu un īsziņu pakalpojumu izmantošanu, kā arī lai samazinātu normatīvo aktu skaitu un administratīvo slogu, nepieciešamas izmaiņas un precizējumi regulējošajos normatīvajos aktos. Tādējādi Noteikumu projektā noteiktas informācijas prasības par rēķinā iekļaujamo informāciju, vienlaikus nosakot prasības rēķina detalizācijas pamatlīmenim, kas paredz, ka komersants nodrošina detalizētu informāciju par katru galalietotāja veikto izsaukumu, nosūtīto īsziņu, vai interneta piekļuves pakalpojuma sesiju.

2) Sabiedrības mērķgrupas, kuras tiesiskais regulējums ietekmē vai varētu ietekmēt

Noteikumu projektā ietvertais regulējums ietekmēs komersantus un galalietotājus.

Priekšsēdētājs

R. Irkliis

* DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU.

⁶ Turpat.

Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumi

*Izdoti saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma
34.panta pirmo daļu, 38.panta pirmo daļu
un likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu
regulatoriem" 10.panta septīto daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumi (turpmāk – noteikumi) nosaka:
 - 1.1. elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā (turpmāk – līgums) un līguma kopsavilkumā iekļaujamo informāciju;
 - 1.2. informāciju par rēķinu un rēķina detalizāciju;
 - 1.3. kompensācijas piemērošanas kārtību, ja elektronisko sakaru komersants (turpmāk – komersants) nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) kvalitāti.
2. Noteikumos lietoti šādi termini:
 - 2.1. **maksimālais (reklamētais) pieslēguma ātrums** – augšupielādes un lejupielādes ātrums, kurš galalietotājam pieejams pastāvīgi diennakts laikā, izņemot vislielākās noslodzes stundas vai specifiskus apstākļus, kas ierobežo pakalpojuma saņemšanu;
 - 2.2. **parasti pieejamais pieslēguma ātrums** – augšupielādes un lejupielādes ātrums, kurš galalietotājam pieejams pastāvīgi visā diennakts laikā, ieskaitot vislielākās noslodzes stundas;
 - 2.3. **pakalpojumu komplekts** – galalietotājam nodrošināti divi vai vairāki elektronisko sakaru pakalpojumi par vienu cenu vienā kopīgā piedāvājumā;
 - 2.4. **pieslēguma ātruma diapazons** – vērtību robežas, kas iedalītas šādos diapazonos:
 - 2.4.1. ≥ 2 Mbiti/s līdz < 10 Mbiti/s;
 - 2.4.2. ≥ 10 Mbiti/s līdz < 30 Mbiti/s;
 - 2.4.3. ≥ 30 Mbiti/s līdz < 100 Mbiti/s;
 - 2.4.4. ≥ 100 Mbiti/s līdz < 300 Mbiti/s;
 - 2.4.5. ≥ 300 Mbiti/s līdz < 1 Gbiti/s;
 - 2.4.6. ≥ 1 Gbiti/s.
3. Komersants noteikumos noteiktās līgumā iekļaujamās informācijas prasības piemēro šādiem galalietotājam nodrošinātajiem pakalpojumiem vai pakalpojumu komplektiem:
 - 3.1. balss sakaru pakalpojumam;
 - 3.2. īsziņu pakalpojumam;
 - 3.3. televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumam;
 - 3.4. interneta piekļuves pakalpojumam.
4. Komersants līgumā ar galalietotāju ietver vismaz:
 - 4.1. pakalpojuma aprakstu un galalietotāja identifikāciju;
 - 4.2. ja komersants sniedz pakalpojumu, tālāk pārdodot cita operatora sniegtu galalietotājam paredzētu pakalpojumu, nemainot un neietekmējot tā īpašības vai

raksturlielumus, norāda informāciju par šo operatoru (operatora nosaukumu un vienoto reģistrācijas numuru);

4.3. informāciju atsevišķi katram sniegtajam pakalpojumam par elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punkta atrašanās vietu, pakalpojuma saņemšanas vietu, kā arī par pakalpojuma apkalpošanas robežu;

4.4. informāciju par pakalpojuma maksu;

4.5. pakalpojuma apmaksas kārtību;

4.6. rēķina saņemšanas veidu, tajā skaitā rēķina ar detalizācijas pamatlīmeni saņemšanas nosacījumus;

4.7. informāciju par trešās personas sniegto pakalpojumu iespējamu iekļaušanu rēķinā;

4.8. pakalpojuma lietošanas noteikumus;

4.9. pakalpojuma kvalitātes nosacījumus;

4.10. līguma darbības termiņu;

4.11. līguma izbeigšanas nosacījumus;

4.12. pakalpojuma maksas ierobežojumu nosacījumus;

4.13. kompensācijas piemērošanas kārtību, ja komersants nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu pakalpojuma kvalitāti;

4.14. informāciju par galiekārtu, ja tā nepieciešama pakalpojuma saņemšanai un par galiekārtu netiek slēgts atsevišķs līgums;

4.15. informāciju un nosacījumus par komersanta piedāvāto iekārtu garantijas remonta iespējām, kā arī informāciju par bojājumu novēršanas nosacījumiem un izmaksām;

4.16. informāciju par ierobežojumiem galiekārtu lietojumam analogiska pakalpojuma saņemšanai no cita komersanta;

4.17. informāciju par papildpakalpojumiem, kas nav šo noteikumu 3.punktā minētie pakalpojumi, apmaksas, pieslēgšanas un atteikšanās kārtību, ja papildpakalpojumi tiek piedāvāti;

4.18. strīdu izšķiršanas un galalietotāju pretenziju iesniegšanas kārtību;

4.19. informāciju par numura pārvietošanas izmaksām;

4.20. informāciju par procedūrām, kuras komersants ievieš, lai uzraudzītu datu plūsmu nolūkā nepieļaut, ka konkrētā tīkla posmā datu plūsma ir maksimāla vai pārmērīga, un informāciju par to, kā šīs procedūras var ietekmēt pakalpojuma kvalitāti;

4.21. informāciju par pasākumiem, ko var veikt komersants, reaģējot uz drošības incidentiem, riskiem vai apdraudējumiem, kā arī lai novērstu elektronisko sakaru tīkla darbības pārtraukumus;

4.22. informāciju par personu datu apstrādi.

5. Komersants līguma kopsavilkumā ietver informāciju par papildpakalpojumiem, kas nav šo noteikumu 3.punktā minētie pakalpojumi, vai papildu iekārtām, ja papildpakalpojumu vai papildu iekārtu maksa ir iekļauta pakalpojuma cenā.

6. Komersants noteikumu 5.punktā minētajā gadījumā nodrošina iespēju galalietotājam atteikties no pakalpojuma piedāvājumā iekļautajiem papildpakalpojumiem vai papildu iekārtām pirms līguma parakstīšanas.

7. Komersants līgumā ietver informāciju par papildpakalpojumiem, kas nav šo noteikumu 3.punktā minētie pakalpojumi, vai papildu iekārtām, ja ir saņemta galalietotāja apzināta piekrišana aktīvas rīcības rezultātā, ja papildpakalpojumu vai papildu iekārtu maksa nav iekļauta pakalpojuma cenā.

8. Komersants līgumā ietver informāciju, norādot saziņas veidu, par iespēju galalietotājam bez maksas 24 stundas diennaktī sazināties ar komersanta palīdzības dienestu, lai:

- 8.1. pieteiktu elektronisko sakaru tīklu bojājumus vai pakalpojuma saņemšanas traucējumus;
- 8.2. iesniegtu pretenziju par pakalpojuma kvalitāti un neprecīziem rēķiniem;
- 8.3. pieteiktu nolaupītas vai pazaudētas identificējama lietotāja identifikācijas moduļa¹ kartes bloķēšanu.

9. Komersants līgumā ietver šādu informāciju saistībā ar pakalpojuma maksas ierobežojumiem:

- 9.1. saziņas veidu, kādā komersants informē galalietotāju, ja izmantotais pakalpojuma apjoms ir sasniedzis maksas ierobežojumu, pēc kura tiek pārtraukta pakalpojumu sniegšana;
- 9.2. informēšanas kārtību (nosacījumus, termiņus un ierobežojumus), kādā komersants informē galalietotāju, kurš izmanto viesabonēšanas pakalpojumu, par pakalpojuma maksas ierobežojuma sasniegšanu, pēc kura tiek pārtraukta pakalpojuma sniegšana;
- 9.3. kārtību, kādā komersants nodrošina pakalpojuma sniegšanas atjaunošanu, ja to ir pārtraucis sniegt sasniegtā maksas ierobežojuma dēļ.

10. Komersants, veicot līguma vai līguma kopsavilkuma nosacījumu grozījumus, kas galalietotājam ir nelabvēlīgi, informē galalietotāju Elektronisko sakaru likuma noteiktajā kārtībā un saņem galalietotāja apstiprinājumu par informācijas saņemšanu, kas pausts galalietotāja aktīvas rīcības rezultātā.

11. Ja komersants līgumā ir iekļāvis atsauci par galalietotājam saistošiem komersanta noteikumiem vai saistošu informāciju tīmekļvietnē, kas ir līguma neatņemama sastāvdaļa, komersants saskaņā ar Elektronisko sakaru likumu informē galalietotāju par veiktajām izmaiņām tīmekļvietnē ietvertajos galalietotājam saistošajos komersanta noteikumos un saistošajā informācijā.

12. Komersants, ja tas līgumā iekļauj atsauces uz informāciju tīmekļvietnē, nodrošina iespēju informāciju saglabāt un izdrukāt ar datuma un laika identifikāciju.

13. Pēc galalietotāja pieprasījuma līgumu, līguma kopsavilkumu, tā pielikumus, līguma grozījumus, kā arī komersanta izdotus dokumentus, uz kuriem ir atsauces līgumā, tajā skaitā atsauces uz komersanta tīmekļvietni, komersants nodrošina bez maksas drukātā formātā ar katra dokumenta izdrukas datuma un laika identifikāciju vai citā ar galalietotāju saskaņotā veidā.

II. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi

14. Komersants atbilstoši sniegtajam pakalpojumam līgumā un līguma kopsavilkumā ietver kvalitātes nosacījumus.

15. Komersants, kas sniedz balss sakaru pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:

- 15.1. bojājumu novēršanas laiku;
- 15.2. nesekmīgo savienojumu skaitu;
- 15.3. savienošanas laiku;

¹ angļu val. – subscriber identification module (SIM)

15.4. runas pārraides kvalitāti.

16. Komersants, kas sniedz īsziņu pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:

- 16.1. bojājumu novēršanas laiku;
- 16.2. īsziņas piegādes laiku.

17. Komersants, kas sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:

- 17.1. bojājumu novēršanas laiku;
- 17.2. attēla kvalitātes subjektīvo vizuālo vērtējumu.

18. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:

- 18.1. bojājumu novēršanas laiku;
- 18.2. pakešu zuduma koeficientu;
- 18.3. latentumu;
- 18.4. trīci.

19. Komersants līguma kopsavilkumā norāda informāciju par šo noteikumu 15.–18.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru garantētajām vērtībām, ietverot precīzu atsauci uz informācijas pieejamības vietu.

20. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā un līguma kopsavilkumā norāda informāciju par augšupielādes un lejupielādes pieslēguma ātrumu, kuru nosaka posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.

21. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, norāda atsevišķi gan augšupielādes, gan lejupielādes pieslēguma ātrumu, ja, nodrošinot interneta piekļuves pakalpojumu, katra datu pārraides virziena pieslēguma ātrumi ir atšķirīgi.

22. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā, norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:

22.1. pieslēguma ātruma diapazonu, kas raksturo parasti pieejamo pieslēguma ātrumu un maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu un kas galalietotājam pieejams:

- 22.1.1. zemākās noslodzes stundās ar pieslēguma ātruma vērtību, ne zemāku kā 70% no pieslēguma ātruma diapazona augšējās robežvērtības;
- 22.1.2. tipiskas noslodzes stundās ar garantētā pieslēguma ātruma vērtību, ne zemāku kā pieslēguma ātruma diapazona zemāko robežvērtību;

22.2. minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kura vērtība vislielākās noslodzes stundās ir vismaz 20% no līgumā norādītā pieslēguma ātruma diapazona augšējās robežvērtības un nav zemāka par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) noteikto minimālo platjoslas pieslēguma ātruma vērtību fiksētā elektronisko sakaru tīklā.

23. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:

- 23.1. maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma diapazonu, kur diapazona augstākā robežvērtība raksturo galalietotājam faktiski pieejamo maksimālo pieslēguma ātrumu;
- 23.2. minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kura vērtība nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas pieslēguma ātruma vērtība mobilā elektronisko sakaru tīklā vai

nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas pieslēguma ātruma vērtība fiksētā elektronisko sakaru tīklā, ja interneta piekļuves pakalpojums sniegts mobilā elektronisko sakaru tīklā galalietotāja telpās vai mājāsaimniecībā, izmantojot maršrutētāju-modemu.

24. Komersants līgumā norāda ierīkošanas laiku 3.punktā noteiktajiem pakalpojumiem, ja līgumā ir iekļauta papildu vienošanās par pakalpojuma ierīkošanu, vai ierīkošanas līgumā, ja tiek slēgts atsevišķs līgums par pakalpojuma ierīkošanu.

III. Kompensācijas piemērošanas kārtība

25. Komersants līgumā ietver nosacījumus par galalietotāja tiesībām saņemt kompensāciju, kas ir samazināta maksa par pakalpojuma nodrošināšanu, šādos gadījumos:

25.1. ja pakalpojums netiek nodrošināts komersanta plānota vai neplānota pakalpojuma pārtraukuma gadījumā un pārtraukuma ilgums pārsniedz 24 stundas norēķinu periodā, izņemot gadījumus, ja bojājumu komersants nevar novērst galalietotāja apzinātas vai neapzinātas darbības dēļ;

25.2. pēc galalietotāja iesnieguma komersantam, ja komersants, veicot pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, konstatē neatbilstību līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām;

25.3. pēc galalietotāja iesnieguma Regulatoram, ja Regulators konstatē sniegtā pakalpojuma kvalitātes neatbilstību līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.

26. Komersants 25.1.apakšpunktā minētajā gadījumā neapreķina maksu par pakalpojuma nodrošināšanu laika periodā, kurā galalietotājam pakalpojums netiek nodrošināts.

27. Komersants 25.2.apakšpunktā minētajā gadījumā nosaka samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, piemērojot kompensāciju, kas ir ne mazāka kā 50% no maksas par pakalpojuma nodrošināšanu konkrētā norēķinu periodā, kurā pakalpojumu kvalitāte nav nodrošināta.

28. Komersants 25.3.apakšpunktā minētajā gadījumā, saņemot informāciju no Regulatora par konstatēto pakalpojuma kvalitātes neatbilstību, nosaka samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, piemērojot kompensāciju, kas ir ne mazāka kā 50% no maksas par pakalpojuma nodrošināšanu konkrētā norēķinu periodā, kurā pakalpojumu kvalitāte nav nodrošināta.

IV. Elektronisko sakaru pakalpojuma rēķins

29. Komersants par galalietotājam nodrošinātajiem pakalpojumiem rēķinā ietver vismaz šādu informāciju:

29.1. komersanta nosaukumu;

29.2. galalietotāja identifikāciju;

29.3. rēķina numuru;

29.4. rēķina apmaksas termiņu;

29.5. laika periodu atsevišķi katram pakalpojumam, par kuru ir sagatavots rēķins;

29.6. abonēšanas maksu atsevišķi katram pakalpojumam vai pakalpojumu komplektam, ja abonēšanas maksu piemēro;

29.7. kopējo izsaukumu skaitu, to ilgumu un kopējo piemēroto maksu, norādot atsevišķi veiktos izsaukumus komersanta tīklā, veiktos izsaukumus cita komersanta galalietotājam,

ārvalsts komersanta galalietotājam, izmantojot viesabonēšanu, kā arī uz dažādu pakalpojumu numuriem;

29.8. kopējo nosūtīto īsziņu skaitu un kopējo piemēroto maksu, norādot atsevišķi nosūtītās īsziņas komersanta tīklā, nosūtītās īsziņas cita komersanta galalietotājam, ārvalsts komersanta galalietotājam, izmantojot viesabonēšanu, uz dažādu pakalpojumu numuriem;

29.9. kopējo nosūtīto multivides īsziņu skaitu un kopējo piemēroto maksu;

29.10. kopējo interneta piekļuves pakalpojuma mobilā tīklā galalietotāja izmantoto datu apjomu un kopējo piemēroto maksu;

29.11. maksu par trešās personas sniegto pakalpojumu.

30. Komersants, pēc galalietotāja pieprasījuma, rēķinam nodrošina detalizācijas pamatlīmeni par galalietotājam sniegtajiem pakalpojumiem, ietverot vismaz šādu informāciju:

30.1. balss sakaru pakalpojumam par katru izsaukumu, nodrošinot šādu detalizāciju:

30.1.1. izsaukuma datumu un laiku;

30.1.2. izsaukto numuru;

30.1.3. komersanta nosaukumu vai tā saīsinājumu;

30.1.4. viesabonēšanas operatoru un valsti, ja galalietotājs izmantojis balss sakaru pakalpojumu viesabonēšanā;

30.1.5. sarunas ilgumu;

30.1.6. maksu par savienojumu, ja tādu piemēro;

30.1.7. kopējo summu par izsaukumu, ja tādu piemēro;

30.2. par katru īsziņu un multivides īsziņu, nodrošinot šādu detalizāciju:

30.2.1. īsziņas nosūtīšanas datumu un laiku;

30.2.2. numuru;

30.2.3. komersanta nosaukumu vai tā saīsinājumu;

30.2.4. viesabonēšanas operatoru un valsti, ja galalietotājs izmantojis īsziņu pakalpojumu viesabonēšanā;

30.2.5. maksu par īsziņas nosūtīšanu, ja tādu piemēro;

30.3. par katru interneta piekļuves pakalpojuma sesiju mobilā tīklā, nodrošinot šādu detalizāciju:

30.3.1. sesijas datumu un laiku;

30.3.2. izmantoto datu apjomu vienas sesijas laikā;

30.3.3. viesabonēšanas operatoru un valsti, ja galalietotājs izmantojis interneta piekļuves pakalpojumu viesabonēšanā;

30.3.4. piemēroto maksu.

31. Komersants nodrošina galalietotājam noteikumu 29. un 30.punktā noteiktās informācijas pieejamību bez maksas pēc galalietotāja izvēles papīra formātā vai elektroniski (piemēram, uz galalietotāja norādīto e-pastu, komersanta pašapkalpošanās portālā u.c.).

V. Noslēguma jautājumi

32. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2006.gada 8.novembrī apstiprināto lēmumu Nr.275 "Noteikumi par abonenta rēķina detalizācijas pamatlīmeni" (Latvijas Vēstnesis, 2006, 184.nr.).

33. Noteikumu prasības attiecas uz tiem līgumiem, kas noslēgti pēc šo noteikumu spēkā stāšanās dienas. Komersants pēc savas iniciatīvas vai pēc galalietotāja pieprasījuma, kas

iesniegts rakstveidā vai izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, veic grozījumus līgumos, kas noslēgti līdz šo noteikumu spēkā stāšanās dienai, nepagarinot līguma spēkā esamības termiņu.

34. Noteikumi stājas spēkā vienlaikus ar Elektronisko sakaru likumu.

Informatīvā atsauce uz Eiropas Savienības direktīvu

Šajos noteikumos ir iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11.decembra Direktīvas 2018/1972/EK par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi.

Priekšsēdētājs

R. Irklis