

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai

Rīgā,
Nr.2-1.1/61

Datums skatāms laika zīmogā

Par Konsultāciju dokumentu par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma un kopsavilkuma noteikumu projektu un Konsultāciju dokumentu par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkuma vadlīnijām projektu

2022. gada 8. jūnijā SIA “Tele2” (turpmāk – Tele2) ir saņēmusi Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) vēstuli “Par dalību viedokļu saskaņošanas sanāksmē”, Konsultāciju dokumenta par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma un kopsavilkuma noteikumu projektu (turpmāk – Noteikumi), kā arī Konsultāciju dokumenta par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkuma vadlīnijām projektu (turpmāk – Vadlīnijas), un sniedz šādus komentārus:

[1] Noteikumu 3.7. punktā noteiktais pakalpojuma sniedzēja pienākums nosūtīt galalietotājam informāciju par līguma grozījumiem vismaz divos veidos ir uzskatāms par pārmērīgu prasību.

Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11. decembra direktīvas Nr 2018/1972 par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (turpmāk – Direktīva) preambulas 276. apsvērumu un 105. panta 4. daļu, pakalpojuma sniedzējam informācija par izmaiņām līguma noteikumos ir jānosūta galalietotājam ar pastāvīgu informācijas nesēja starpniecību.

Attiecīgās Direktīvas normas neparedz speciālus noteikumus informācijas nosūtīšanai, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju, kā arī nepiešķir dalībvalstij tiesības noteikt īpašus noteikumus, ar kādu pastāvīga informācijas nesēja veida starpniecību un skaitu pakalpojuma sniedzējam ir jāsniedz galalietotājam informācija par līguma grozījumiem. Pakalpojuma sniedzējiem ir tiesības izmantot jebkuru pastāvīgu informācijas nesēju, kas nodrošina informācijas nosūtīšanu galalietotājam, dodot iespēju uzglabāt viņam personiski adresētu informāciju tā, lai šīs informācijas sniegšanai nepieciešamajā laikā posmā nodrošinātu tās pieejamību un izmantošanu nemainītā veidā. Pakalpojuma sniedzējam ir jābūt iespējai patstāvīgi, bez iepriekšējas vienošanās ar galalietotāju, bet ņemot vērā galalietotājiem pieejamos informācijas saņemšanas veidus, izvēlēties atbilstošāko pastāvīgā informācijas nesēja veidu. Šādas izvēles tiesības arī sniegtu iespēju pakalpojuma sniedzējiem ārkārtas situācijas vai nepārvaramas varas apstākļu iestāšanās gadījumā nodrošināt savlaicīgu informācijas nosūtīšanu, izvēloties attiecīgajam brīdim atbilstošāko pastāvīgo informācijas nesēja veidu un izvairoties no noslēgtajā līguma ar galalietotāju ietverto noteikumu pārkāpumu.

Pamatojoties uz augstāk minēto, lūdzam izslēgt Noteikumu 3.7. punktu un precizēt Noteikumu 11. punktu, izsakot šādā redakcijā:

“11. Komersants, veicot līguma nosacījumu grozījumus, tajā skaitā komersanta izdotajos dokumentos un saistošajā informācijā tīmekļvietnē, uz kuru ir atsauces līgumā, informē galalietotāju Elektronisko sakaru likumā noteiktajā kārtībā ar pastāvīgu informācijas nesēja starpniecību.”

[2] Noteikumu 29.3.2. apakšpunktā ir norādīts, ka komersantam pēc galalietotāja pieprasījuma ir jāizsniedz informācija par izmantoto datu apjomu vienas sesijas laikā. Jēdziens “sesija” var būt laiks, kad galalietotājs ieslēdz un izslēdz datus, kā arī katras programmas (aplikācijas) iniciēti individuāli pieslēgumi internetam.

Šādas prasības iekļaušana Noteikumos radīs lielas rēķinu piegādes izmaksas personām, kuras ir izvēlējušās rēķinus saņemt pa pastu, jo ievērojami palielināsies drukātā rēķina lapu skaits, kā arī radīs nesamērīgu slogu komersantam. Lūdzam izslēgt Noteikumu 29.3.2. apakšpunktu.

[3] Noteikumu 29.1.3. un 29.2.3. apakšpunktos ir norādīts, ka komersantam rēķinā ir jāietver informācija par komersanta nosaukumu vai tā saīsinājums.

Tele2 ieskatā, šāda informācijas norādīšana rēķinā par katru izsaukumu, īsziņu un multivides īsziņu nav lietderīga un var neietvert aktuālo informāciju par izsauktā numura galalietotāja elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju rēķina saņemšanas brīdī. Piemēram, izsauktā numura galalietotājs veic numura saglabāšanas pakalpojumu pirms rēķina izrakstīšanas.

Lūdzam izslēgt Noteikumu 29.1.3. un 29.2.3. apakšpunktus.

[4] Elektronisko sakaru komersanti katru gadu iesniedz elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes deklarācijas. Deklarējot interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības, ir jāsniedz arī informācija par interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes pieejamību procentos. Pēc Regulatora mājas lapā pieejamās informācijas var secināt, ka elektronisko sakaru komersanti interneta piekļuves pakalpojuma atbilstošām kvalitātes prasībām pieejamība 2021. gadā un 2022. gadā ir deklarēta ne mazāk kā 95%.

Lai netiktu maldināti galalietotāji par interneta pakalpojuma kvalitātes pieejamību 100% apmērā, lūdzam precizēt Valdīniju 5.lapaspusē ietverto rindkopu *“Vēršam uzmanību! Komersantam, kurš sniedz platjoslas interneta piekļuves pakalpojumu, jānodrošina, ka minimālais garantētais pieslēguma ātrums nav zemāks par 2 megabitiem sekundē interneta piekļuves pakalpojumam mobilā elektronisko sakaru tīklā operatora noteiktā pārklājuma zonā”*, izsakot šādā redakcijā:

“Vēršam uzmanību! Komersantam, kurš sniedz platjoslas interneta piekļuves pakalpojumu, jānodrošina, ka minimālais garantētais pieslēguma ātrums nav zemāks par 2 megabitiem sekundē 95% gadījumu diennakts laikā interneta piekļuves pakalpojumam mobilā elektronisko sakaru tīklā operatora noteiktā pārklājuma zonā.”

[5] Ņemot vērā šīs vēstules 4. punktā norādīto, lūdzam precizēt Noteikumu 20.2. apakšpunktu, izsakot šādā redakcijā:

“20.2. minimālo garantēto pieslēguma ātrumu vai norādi uz minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kura vērtība nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma 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, un kas raksturo zemāko ātrumu, kāds galalietotājam var būt pieejams 95% gadījumu diennakts laikā.”

[6] Ņemot vērā šīs vēstules 4. punktā norādīto, lūdzam precizēt Valdīniju 4. lapaspusē ietverto tekstu par minimālo garantēto pieslēguma ātrumu vai norādi uz minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, izsakot šādā redakcijā:

“Interneta piekļuves pakalpojumam mobilā elektronisko sakaru tīklā, norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:

-maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu vai pieslēguma ātruma diapazonu, kura vērtība vai diapazons augstākā robežvērtība raksturo galalietotājam faktiski pieejamo maksimālo pieslēguma ātrumu;

-minimālo garantēto pieslēguma ātrumu vai norādi uz minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kura vērtība nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma 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, un kas raksturo zemāko ātrumu, kāds galalietotājam var būt pieejams 95% gadījumos diennakts laikā.”

Ar cieņu,

paraksts

Aigars Evertovskis

SIA “Tele2” valdes loceklis

A.Grīga 26820520

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

SIA “Tele2” | Dēļu iela 5, Rīga, LV-1004 | Reģ. Nr.: 40003272854

☎ 29560600

✉ info@tele2.lv

🌐 www.tele2.lv