

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai

Ūnijas ielā 45, Rīga,
LV-1039

Rīgā, 2020.gada 26.novembrī
Nr. 1632 /JN

Par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumiem

„Latvijas Mobilais Telefons” SIA (turpmāk – LMT) ir iepazinies ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) izstrādāto konsultāciju dokumentu “*Par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumiem*” (turpmāk – Noteikumi).

LMT pateicas par savlaicīgo konsultāciju dokumenta izstrādi un diskusijas uzsākšanu ar nozari par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumu (turpmāk - Līgums) prasību, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2018/1972 par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (turpmāk - Direktīva) transponēšanas un Komisijas īstenošanas regulas 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) piemērošanas aspektiem.

Direktīvas trešā sadaļa veltīta Galalietotāju tiesībām un paredz virkni pienākumu, kas jāievēro komersantiem, sniedzot informāciju pirms pakalpojuma līguma noslēgšanas, līgumā norādāmo informāciju, līguma termiņu un izbeigšanu, kā arī aspektiem, kas saistīti ar pakalpojuma izlietošanu un galalietotāju tiesībām. Mērķis šai sadaļai ir nodrošināt informācijas pārredzamību un juridisko drošību pakalpojuma un / vai pakalpojumu galalietotājam. LMT atbalsta šo mērķi un caur to raugās uz Direktīvas prasību transponēšanu nacionālajos tiesību aktos.

Deleģējums attiecībā uz informāciju, kas sniedzama pirms saistību rašanās un nostiprinot saistības līguma formā, ietverts 2020.gada 10.septembra Valsts sekretāru sanāsmē izsludinātajā Satiksmes ministrijas izstrādātajā likumprojekta “Elektronisko sakaru likums” (turpmāk – ESL) 34.panta pirmajā daļā: “Regulators izdod noteikumus par elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā un kopsavilkumā iekļaujamo informāciju, kā arī informāciju, ko elektronisko sakaru komersants sniedz patērētājam pirms saistību rašanās”.

Vienlaikus, ņemot vērā augstāk minēto ES tiesību aktu mērķi un tvērumu, kā arī nacionālā tiesību akta projektā ietverto deleģējumu un vispārējos normatīvo aktu izstrādes principus, kas jāievēro, lai radītais normatīvais regulējums būtu kvalitatīvs, izvērtēts, saskanīgs un piemērošanā efektīvs, neradot nevajadzīgu slogu un sarežģījumus (neskaidrības) tā piemērošanā, LMT sniedz šādu viedokli:

I.Vispārīgie jautājumi

[1] LMT aicina pārskatīt iekšējo saskaņotību starp Noteikumu deleģējuma un pamata tvērumu, Noteikumu tvērumu (Noteikumu 1.punkts) un Noteikumu nosaukumu (“Par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumiem”).

Likuma “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 10.panta septītā daļa paredz, ka “Regulators nosaka kvalitātes prasības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanai un kompensācijas noteikšanas kārtību, ja sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nav nodrošinājis noteiktām prasībām atbilstošu sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti. Regulators nosaka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ekonomiskas vai tiesiskas saistības vai stimulus, kas veicina sabiedriskā pakalpojuma sniegšanu atbilstoši noteiktajām kvalitātes prasībām”. Šī panta daļa paredz mehānismu un iestādes tiesības rīkoties gadījumā, ja sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nav nodrošinājis noteiktām prasībām atbilstošu sabiedrisko pakalpojumu kvalitāti, bet neparedz iestādei rīcības brīvību gadījumos, ja kvalitātes prasības tiek nodrošinātas. To, ka Regulatora tiesība nav vispārattiecināma uz visiem

pakalpojuma sniedzējiem un ir case-by-case dabas norāda arī izmantotā vienskaitļa forma normas tekstā. Ņemot to vērā, aicinām pārskatīt šī deleģējuma pamata un attiecīgās nodaļas ielaušanu šajā Noteikumu projektā.

[2] LMT aicina izslēgt Noteikumu 2.4. punktu. Neredzam pamatu pieslēguma ātruma diapazona iedalījumam piedāvātajā redakcijā.

Pirmkārt, nav tiesiska pamata vai pienākuma, kas būtu noteikts Direktīvā un kas paredzētu šādu dalījumu.

Otrkārt, kā Direktīva, tā Regula skaidri definē informācijas apjomu, kas norādāma pirms saistību rašanās un slēdzot līgumu, un kas ir pietiekama, lai salīdzinātu pakalpojumus, pieņemtu lēmumu, kā arī sniegtā informācija būtu pārredzama un patērētājs būtu juridiski pasargāts.

[3] Skaidrības labad aicinām papildināt terminu daļu ar skaidrojumu, kas tiek saprasts ar terminu "līguma kopsavilkums".

[4] Aicinām konceptuāli pārskatīt Noteikumu 4.punktu.

Direktīvas 102. pants skaidri norāda uz trīs informācijas sniegšanas posmiem:

- (1) informācija, kas sniedzama pirms saistību rašanās;
- (2) iecerētā pakalpojuma vai pakalpojumu līguma;
- (3) līguma nosacījumi.

Direktīvas 102.panta pirmā daļa skaidri nosaka, ka VIII.pielikums un tajā atspoguļotā informācija sniedzama pirms patērētājs uzņemas saistības, nevis pakalpojuma līgumā, ciktāl minētā informācija attiecas uz pakalpojumu, kuru sniedz.

Informācija, kas sniegta pirmajos divos posmos, kļūst par neatņemamu līguma sastāvdaļu un nav pamata to dublēt līgumā. Direktīva neuzliek par pienākumu vai nenosaka konkrētu formātu, kādā tas īstenojams, izņemot attiecībā uz Līguma kopsavilkumu, kuram veidne noteikta Regulā.

Aicinām atbilstoši Direktīvai un Regulai veidot sniedzamās informācijas sadalījumu, skaidri norādot, kāda informācija ir jāsniedz pirms saistību rašanās, kāda informācija jāsniedz kopsavilkumā, kā arī norādi uz to, ka iepriekšminētā informācija kļūst par līguma sastāvdaļu, kad līgums tiek noslēgts.

Vienlaikus lūdzam izslēgt vai argumentēti skaidrot Konsultāciju dokumenta pamatojuma daļā 4.1., 4.3., 4.4.apakšpunktos minēto prasību nepieciešamību. Direktīva neparedz pienākumu šādas prasības ietvert līguma tekstā.

[5] Aicinām Noteikumu 5. un 6.punktu svītrot un iekļaut atsauci uz Regulu, norādot, ka prasības līguma kopsavilkuma veidnei, kas jāizmanto pakalpojumu sniedzējiem, un tajā ietveramo informāciju noteiktas Regulā.

Saskaņā ar Līgumu par Eiropas Savienības dibināšanu (LESD) 288. pantu regulas ir vispārpiemērojamas. Tās uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojamas visās Eiropas Savienības dalībvalstīs. Nacionālajos tiesību aktos regulas nedublē.

[6] Noteikumu 7.punkts nosaka, ka *"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"*. Lūgums skaidrot pēdējo divu palīgteikumu mijiedarbību - proti, vai ietvertie nosacījumi domāti kā kumulatīvi vai alternatīvi.

[7] Lūdzam svītrot Noteikumu 8.punktā minētā pienākuma nodrošināt bez maksas un 24 stundas diennaktī iespēju sazināties ar komersanta palīdzības dienestu, lai informētu par elektronisko sakaru tīklu bojājumiem vai pakalpojuma saņemšanas traucējumiem; iesniegtu pretenziju par

pakalpojuma kvalitāti un neprecīziem rēķiniem; pieteiktu nolaupītas vai pazaudētas identificējama lietotāja identifikācijas moduļa kartes bloķēšanu.

Direktīva neparedz šādu pienākumu, kā arī Konsultāciju dokumenta pamatojuma daļā netiek skaidrota šāda pienākuma nepieciešamība.

[8] Lūdzam svītrot Noteikumu 9.punktu, kas paredz, ka *“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 pakalpojuma 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”*.

Direktīva paredz informēšanas pienākumu attiecībā uz interneta piekļuves pakalpojumiem vai sakaru pakalpojumiem, ja par tiem norēķinās, pamatojoties uz to izmantošanas ilgumu vai apjomu. Saskaņā ar Direktīvu patērētājiem ir jānodrošina iespēja uzraudzīt un kontrolēt, kā tiek izmantots katrs no pakalpojumiem, vienlaikus atstājot komersantiem brīvību izvēlēties, kā tas tiek īstenots.

[9] Lūdzam svītrot Noteikumu 10.punktu, kas paredz, ka *“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”*.

Direktīva neparedz par pienākumu komersantam saņemt galalietotāja apstiprinājumu par informācijas saņemšanu. Direktīva attiecībā uz līguma izmaiņām nosaka, ka jāievēro termiņi, kādos galalietotājs var izbeigt līgumu, un gadījumus, kuros galalietotājs var izbeigt līgumu bez jebkādam papildu izmaksām.

[10] Lūdzam papildināt Noteikumu 13.punktu aiz vārdiem “bez maksas drukātā formātā” ar vārdiem “vai viegli lejuplādējamā formātā”, kā arī svītrot vārdus “vai citā ar galalietotāju saskaņotā veidā”.

Direktīvas 102.pants paredz, ka informācija jāsniedz skaidri un saprotami, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju vai arī jāsniedz informācija viegli lejuplādējamā dokumentā. Direktīva neierobežo informācijas sniegšanu digitālā formātā un neizvirza priekšnoteikumu sniegt informāciju vai slēgt līgumu ar patērētāju drukātā formā. Vienlaikus atgādinām, ka darījuma formas brīvību garantē Elektronisko sakaru likums, kā arī saskaņā ar Latvijas Nacionālais attīstības plānu 2021. – 2027.gadam ir neatņemama sastāvdaļa no vīzijas par Latviju kā viedvalsti.

II. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi

[11] Ņemot vērā šīs vēstules pirmajā apsvērumā minēto, lūdzam izslēgt Noteikumu nodaļu “Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi”, pamatojoties uz to, ka ne Direktīva, ne Regula nenosaka specifisku kvalitātes nosacījumu iekļaušanu līguma tekstā vai kopsavilkumā, vai pirms saistību rašanās. Komersantam jāsniedz patērētājam skaidra un saprotama informācija par pakalpojumu galvenajām iezīmēm, cenu, izmantošanu, papildpakalpojumiem, u.c. nosacījumiem.

[12] Vienlaikus norādām, ka Noteikumu 15., 16., 17., 18., punktā ietvertie informācijas sniegšanas pienākumi attiecībā uz kvalitātes parametru garantētajām vērtībām daļēji aptver prasības, kas izriet no Direktīvas VIII. pielikuma un kurš attiecināms uz informācijas apjomu, kas sniedzams pirms saistību rašanās. Tas nozīmē, ka informācijai jābūt nodrošinātai pie pakalpojumu izvēles, bet tā nav jādublē līguma tekstā.

Vēršam uzmanību, ka Direktīvas 102.panta pirmā daļa skaidri nosaka, ka VIII.pielikums un tajā atspoguļotā informācija sniedzama pirms patērētājs uzņemas saistības, nevis pakalpojuma līgumā.

[13] Vienlaikus norādām, ka Noteikumu 19., 20., 21., 22., 23.punkti dublē Regulas prasības un nevar tikt iekļauti nacionālajā tiesību aktā.

Saskaņā ar Direktīvu un Regulu, augstākminētajos punktos aprakstītie informācijas sniegšanas pienākumi attiecināmi uz līguma kopsavilkumu, kurš kļūst par līguma neatņemamu sastāvdaļu.

[14] Lūdzam skaidrot Noteikumu 24.punktu, kurš paredz norādīt līgumā konkrētu ierīkošanas laiku (datums, laiks, vieta) pakalpojuma ierīkošanas pakalpojumam.

Pirmkārt, Direktīva neparedz pienākumu, kas aprakstīts 24.punktā, otrkārt, nav saprotams noteiktā pienākuma mērķis un lietderība. Vēršam uzmanību, ka tādu nosacījumu iekļaušana, kas ierobežo pušu elastību, jo īpaši pakalpojuma sniedzēja elastību attiecībā uz pakalpojuma sniegšanu atbilstoši patērētāja vajadzībām un vēlmēm, nevar tikt uzskatīti par ieguvumu patērētājam, kā arī var radīt pretēju efektu patērētāju interešu aizsardzībai.

III.Kompensācijas piemērošanas kārtība

[15] Lūdzam svītrot 25.punktu, saskaņā ar kuru *“komersants līgumā ietver nosacījumus par galalietotāja tiesībām saņemt kompensāciju, kas ir samazināta maksa par pakalpojuma nodrošināšanu, šādos gadījumos: ja pakalpojums netiek nodrošināts komersanta plānotā vai neplānotā pakalpojuma pārtraukuma gadījumā un pārtraukuma ilgums pārsniedz 24 stundas norēķinu periodā, izņemot gadījumus, ja bojājumu komersants nevar novērst galalietotāja apzinātas vai neapzinātas darbības dēļ; pēc galalietotāja iesnieguma komersantam, ja komersants, veicot pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, konstatē neatbilstību līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām; pēc galalietotāja iesnieguma Regulatoram, ja Regulators konstatē sniegtā pakalpojuma kvalitātes neatbilstību līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām”*.

Direktīva neparedz pienākumus attiecībā uz 25.punktā minētajiem gadījumiem. Līdz šim patērētājam ir sniegta informācija saskaņā ar patērētāju līgumiem izvirzītajām prasībām, tostarp attiecībā uz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem. Atsaucē uz šīm prasībām ietverta arī Direktīvā un prasības atzītas kā pietiekamas, vienlaikus norādot, ka nevajadzētu rasties situācijai, ka informācija, kas jānorāda saskaņā ar Direktīvu un patērētāju tiesību aktiem attiecībā uz patērētāju līgumiem, tiek dublēta priekšlīguma un līguma dokumentos (Direktīvas 258.apsvērums). Konsultāciju dokumentā iztrūkst skaidrojums un pamatojums Noteikumu trešajā nodaļā ietvertajiem nosacījumiem.

Vienlaikus, ņemot vērā Direktīvas tvērumu un prasības, norādām, ka nav arī pamata Noteikumos iekļaut 26., 27., un 28.punktā ietvertās prasības.

IV.Elektronisko sakaru pakalpojuma rēķins

[16] Ņemot vērā, ka ne Direktīva, ne Regula neizvirza prasības attiecībā uz elektronisko sakaru pakalpojuma rēķinu, aicinām šo nodaļu no Noteikumu teksta svītrot.

[17] Konceptuāli vērtējot nodaļas saturu, nav saprotams, kāpēc Regulators vēlas izvirzīt prasības attiecībā uz rēķinā norādāmo informāciju. Rēķins uzskatāms par grāmatvedības attaisnojuma dokumentu un prasības tā izveidei un saturam noteiktas normatīvajos aktos, kas nosaka grāmatvedības dokumentu prasības.

Vienlaikus nav skaidrs, kas domāts ar 29.2.apakšpunktā minēto “galalietotāja identifikāciju”. Identifikācija ir process un nav saprotams, kāpēc rēķinā nepieciešams iekļaut informāciju par identifikācijas procesu un kāds būtu sasniedzamais mērķis un ieguvums patērētājam.

[18] Lūdzam argumentēti skaidrot Noteikumu 30.punktā ietverto prasību pamatojumu un lietderību. Nav saprotams, kā šādas detalizācijas pakāpes informācijas sniegšana patērētājam bez maksas būtu uzskatāma par samērīgu un līdzsvarotu informācijas sniegšanas praksi.

Pirmkārt, patērētājam ir pienākums pašam kontrolēt un sekot līdzi tam, kā tas lieto pakalpojumu. Ne velti šāda pieeja netieši nostiprināta Eiropas Savienības un Latvijas nacionālajos patērētāju tiesību aktos, nosakot informāciju, kas būtu iekļaujama rēķina par pakalpojumu. Otrkārt, šādas informācijas apkopošanai, apstrādei un izdalīšanai bieži vien nav praktiska ieguvuma no patērētāja skatupunkta. Piemēram, lietojot tarifu plānu, kurā noteikta viena maksa par neierobežotiem zvaniem un īsziņām.

LMT uzsver, ka direktīvu atbilstošai pārņemšanai nacionālajos tiesību aktos ir būtiska nozīme Baltijas un globālās konkurētspējas kontekstā - neprecīzi pārņemot direktīvas prasības un radot lielāku administratīvo slogu un/ vai nosakot papildu tiesiskos pienākumus, kas nav salāgoti ar ieguvumiem un nav noteikti ES tiesību aktā, cieš vietējo uzņēmumu konkurētspēja. Direktīvas jāpārņem noteiktā apjomā un kvalitātē, lai izpildītu no ES tiesībām izrietošās saistības. Pārņemšana jāveic skaidri un precīzi, lai nodrošinātu tiesisko skaidrību personām, uz kurām tiesību un pienākumu loks attiecas.

Esam gatavi sniegt plašākus skaidrojumus par LMT pozīciju elektroniski vai attālināti, ņemot vērā epidemioloģiskos ierobežojumus valstī.

Ar cieņu

Prezidents
Valdes priekšsēdētājs

Juris Binde

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

Ilze Peipiņa, 29248750