

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai

Ūnijas ielā 45, Rīga,
LV-1039

Rīgā, 2020.gada 17.novembrī
Nr. 1602/JN

Par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkuma vadlīnijām

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

LMT augstu novērtē savlaicīgo konsultāciju dokumenta izstrādi un diskusijas uzsākšanu ar nozari par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma (turpmāk - Līgums) kopsavilkuma (turpmāk - Kopsavilkums) prasību piemērošanu.

Iepazīstoties ar Komisijas īstenošanas regulu 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), LMT secina, ka Regulas mērķis ir radīt ietvaru tam, kā komersanti vienkāršotā, koncentrētā manierē pirms līguma slēgšanas sniedz patērētājam informāciju par līgumu, lai patērētājs var gan 1) salīdzināt komersanta piedāvājumu ar citiem Eiropas Savienības komersantu piedāvājumiem, un 2) pieņemt izsvērtu lēmumu, esot informētam par būtiskākajām līguma sastāvdaļām - pakalpojumu/pakalpojumiem (tostarp ierīcēm, interneta ātrumu), cenu, līguma termiņu, pagarināšanu un izbeigšanu, galalietotājiem invalīdiem paredzētajām iespējām un citu informāciju, kas ir būtiska pirms piedāvājumu kļūst saistošs. Regula uzliek par pienākumu Līguma Kopsavilkuma veidni veidot vienotā formātā, ievērojot gan informācijas izvietojuma prasības, gan norādāmās informācijas saturu, par virsmērķi izvirzot patērētāja neapgrūtināšanu ar informāciju, kas piedāvājuma salīdzināšanai un / vai lēmuma pieņemšanai nav nepieciešama.

Vienlaikus, ņemot vērā Regulas mērķi, tvērumu un saturu, sniedzam šādu viedokli:

1. Ievads

[1] Aicinām papildināt ievadu ar šādu teikumu “Regulators piemēro šīs vadlīnijas līdz ar tā Latvijas nacionālā tiesību akta spēkā stāšanos, ar kuru tiek pārņemta Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2018/1972 par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (turpmāk - Direktīva)”.

Šāda atsauce nepieciešama, lai nodrošinātu tiesisko noteiktību komersantiem apstākļos, kad Direktīva vēl nav pārņemta nacionālajos tiesību aktos, bet no tās izrietošie pienākumi un tiesības jau tiek attiecināti uz patērētāju un komersantu attiecībām.

2. I Vispārīgie nosacījumi:

[2] Aicinām tabulas formātu nenoteikt kā obligātu.

Tabulas formāta izmantošanas prasība neizriet nedz no Regulas preambulas, nedz pamatteksta.

Kopsavilkuma mērķis ir sniegt klientam viegli uztveramu un salīdzinājumu informāciju par Līguma saturu, atvieglojot izvēles veikšanas procesu par piemērotāko pakalpojuma piedāvājumu. Regulas preambulu caurvij princips, kas aicina īsi, kodolīgi sniegt saturisko un vizuālo informāciju, izvairīties no liekvārdības. Tabulas (rāmja) formāts ir papildus vizuālais elements Kopsavilkuma formā, kas apgrūtina teksta uztveramību. Arī Regulas preambulas 7.apsvērumā ietvertais mudina novērst tādu veidnes izkārtojumu vai elementu izmantošanu, kas būtu uzbāzīgs un

novērstu patērētāja uzmanību no kopsavilkuma satura un / vai nebūtu salīdzināms (šajā gadījumā – atšķirīgs no citu valstu līgumu kopsavilkumiem).

[3] LMT aicina izvērtēt termina “pretenzija” aizstāšanu ar terminu “sūdzība”.

Termins “sūdzība” tiek lietots gan Regulā, gan Direktīvā, gan 2020.gada 10.septembra Valsts sekretāru sanāsmē izsludinātajā Satiksmes ministrijas izstrādātajā likumprojektā “Elektronisko sakaru likums” (turpmāk – EKL).

Rosinām līguma kopsavilkumā iekļaujamās informācijas satura un secības uzskaitījumā aiz vārdiem “informācija par komersantu, tā kontaktinformācija” papildināt ar vārdiem “kā arī tiešo kontaktinformāciju sūdzību iesniegšanai, ja tā atšķiras, ievieto zem pakalpojuma sniedzēja nosaukuma”, svītrot vārdus “tostarp pretenziju iesniegšanai”.

[4] Aicinām svītrot rindkopu “Līguma kopsavilkumu veido katram pakalpojumam, pakalpojumu komplektam vai tarifu plānam atsevišķi”.

Līguma kopsavilkuma mērķis ir vienkopus (vienā A4 formāta lapā vai līdz 3 A4 formāta lapām atsevišķos izņēmumos) atspoguļot noslēgtā Līguma saturu. Līguma saturs atspoguļo saistību apjomu, tas ir, pakalpojumu vai pakalpojumus un / vai ierīci, ko klients izmantos saskaņā ar Līgumu. Šāda pieeja atspoguļota arī Direktīvas 102. panta 3.punkta b) apakšpunktā, nosakot, ka “3. Tādu publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji, kas nav mašīnas-mašīnas sakaru pakalpojumu sniegšanai izmantoti pārraidīšanas pakalpojumi, patērētājiem sniedz kodolīgu un viegli lasāmu līguma kopsavilkumu. Minētajā kopsavilkumā norāda galvenos informācijas prasību elementus saskaņā ar 1. punktu. Minētie galvenie elementi ietver vismaz: b) katra sniegtā pakalpojuma galvenās iezīmes;”.

3. III Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi

[5] Neredzam pamatu pieslēguma ātruma diapazona iedalījuma un minimālā garantētā pieslēguma ātruma norādīšanai Kopsavilkumā.

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

Otrkārt, šādas informācijas detalizācijas pakāpe ir pretrunā ar Kopsavilkuma mērķi - nodrošināt Eiropas Savienības galalietotājiem salīdzināmu vienota formāta un satura informāciju par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma nosacījumiem. LMT ieskatā šāda pieeja apdraud Regulas vienotu piemērošanu visās dalībvalstīs, jo šādā gadījumā informācija par pieslēguma ātrumu kļūs nesalīdzināma ar citām dalībvalstīm.

Treškārt, Kopsavilkumam jāietver informācija, kas nepieciešama patērētājam, lai salīdzinātu pakalpojumus un pieņemtu lēmumu, un Regula šo informācijas apjomu skaidri definē. Regulas B daļā attiecībā uz iedaļu “Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi” noteikts: “Ja pakalpojumā ietilpst piekļuve internetam, iekļauj informācijas kopsavilkumu, ko noteic Regulas (ES) 2015/2120 4. panta 1. punkta d) un e) punkts. Par fiksētajiem interneta piekļuves pakalpojumiem norāda minimālo, parasti pieejamo un maksimālo lejupielādes un augšupielādes ātrumu, par mobilajiem interneta piekļuves pakalpojumiem – aplēsto maksimālo lejupielādes un augšupielādes ātrumu”.

Aicinām konceptuāli pārskatīt sadaļu “III Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi” un veidot to atbilstoši Regulas un Direktīvas prasībām.

[6] LMT lūdz skaidrot sekojošās rindkopas iekļaušanu vadlīnijās: “Vēršam uzmanību! Vienlaikus līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par garantētām vērtībām citiem pakalpojumu kvalitātes parametriem, kas noteikti Regulatora normatīvajos aktos, ietverot precīzu atsauci uz informācijas atrašanās vietu, piemēram, saitei uz komersanta tīmekļvietnē izvietotu informāciju”.

Regulas 17.apsvērumā, dodot komersantam izvēles brīvību, minēts "Fakultatīvajā iedaļā pie citas attiecīgas informācijas pakalpojuma sniedzēji var iekļaut papildu informāciju, ko Savienības vai valsts tiesību normas prasa sniegt pirms brīža, kad patērētājam līgums vai attiecīgs piedāvājums kļūst saistošs. Tajā var ietilpt, piemēram, informācija par pakalpojuma sniedzēja maiņu, drošību, personas datu apstrādi, enerģijas patēriņu vai oglekļa savienojumu ģenerēšanu".

Ņemot vērā, ka Regula nosaka elementus, kas iekļaujami Kopsavilkumā, kā arī nosaka saturu un ietvaru Kopsavilkuma veidnei, nav saprotama šādas papildu informācijas iekļaušanas lietderība, tā arī nav saistāma ar Kopsavilkuma mērķa sasniegšanu - atvieglot patērētājam lēmuma pieņemšanas procesu par līguma slēgšanu, nodrošinot to tikai ar lēmuma pieņemšanai nepieciešamāko informāciju.

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