



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Ūnijas ielā 45, Rīgā, LV-1039 | Tālrunis 67097200 | Fakss 67097277 | E-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

Rīgā

28.01.2016.

Nr. 13

(prot. Nr. 4., 6. p.)

Par strīda starp galalietotāju un sabiedrību ar ierobežotu atbildību “BITE Latvija” izskatīšanas ierosināšanu

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) 2016.gada 6.janvārī saņēma /vārds, uzvārds/, adrese: /adrese/, pilnvarotā pārstāvja, /pārstāvis/ (turpmāk – Iesniedzēja) 2016.gada 4.janvāra iesniegumu (turpmāk – Iesniegums) par strīda izskatīšanas ierosināšanu ar sabiedrību ar ierobežotu atbildību “BITE Latvija”, vienotais reģistrācijas numurs: 40003742426, juridiskā adrese: Uriekstes iela 2A-24, Rīga, LV-1005 (turpmāk – Atbildētājs), par noslodzes datu uzskaiti publiskā mobilā telefonu tīkla numuriem (turpmāk – numuri) “numurs” un “numurs” un Iesniedzējai liegto iespēju saņemt šo informāciju, lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību.

Regulators konstatē

1. Iesniegumā ir norādīta informācija, kas atbilstoši likuma “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk – Likums) 33.panta otrajai daļai jāietver iesniegumā par strīda izskatīšanu.
2. Iesniegumā kā strīda priekšmets ir norādīts Atbildētāja veiktā noslodzes datu uzskaitē numuriem “numurs” un “numurs” un Iesniedzējai liegta iespēja saņemt šo informāciju, lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību.
3. Iesniegumā Iesniedzēja izteikusi šādus prasījumus:
 - 3.1. ierosināt strīda izskatīšanu starp Iesniedzēju un Atbildētāju;
 - 3.2. atzīt, ka Atbildētājs ir pārkāpis Elektronisko sakaru likuma noteikumus, neizsniedzot un nesaglabājot noslodzes datus par veiktā un saņemtā izsaukuma ilgumu, sākuma un beigu laiku;
 - 3.3. uzlikt par pienākumu Atbildētājam izsniegt pieprasītos datus par 2015.gada 4.oktobrī veikto izsaukumu uz numuru “numurs” - savienojuma ilgumu, sākuma un beigu laiku;
 - 3.4. ja Atbildētājs neveic savienojuma ilguma, sākuma un beigu laika saglabāšanu, uzlikt

- par pienākumu turpmāk to darīt;
- 3.5. uzlikt par pienākumu Atbildētājam anulēt Iesniedzējai piestādīto 2015.gada oktobra rēķinu.
4. No Iesnieguma konstatējami šādi lietas apstākļi:
- 4.1. saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 22.panta pirmo daļu elektronisko sakaru komersants un abonents slēdz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu (turpmāk – Līgums), kas nosaka līdzēju savstarpējās attiecības, t.i., tiesības un pienākumus, kas ir saistoši abām pusēm; starp Iesniedzēju un Atbildētāju ir noslēgts Līgums, saskaņā ar kuru Iesniedzējai tiek nodrošināts balss telefonijas pakalpojums mobilajā elektronisko sakaru tīklā (turpmāk – pakalpojums);
- 4.2. 2015.gada 4.oktobrī, atrodoties Krievijas Federācijas teritorijā, Iesniedzēja veica trīs izsaukumus no numura “numurs” uz Latvijas Republikas teritorijā esošo numuru “numurs”;
- 4.3. saskaņā ar Iesniedzējas sniegto informāciju, katra veiktā izsaukuma savienojuma ilgums nepārsniedza desmit sekundes;
- 4.4. Atbildētājs Iesniedzējai izrakstīja rēķinu par sniegto pakalpojumu, saskaņā ar kuru trešā izsaukuma ilgums ir viena stunda;
- 4.5. Iesniedzēja izteica pretenzijas, sazinoties ar klientu atbalsta dienestu, bet jautājums netika risināts;
- 4.6. saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 19.panta pirmās daļas 11.punktu elektronisko sakaru komersantam ir pienākums Elektronisko sakaru likuma 71.¹ pantā noteiktajā kārtībā nodrošināt saglabājamo datu glabāšanu 18 mēnešus; 2015.gada 17.decembrī Iesniedzēja nosūtīja Atbildētājam rakstisku pretenziju par esošo situāciju un lūdza izsniegt noslodzes datus par 2015.gada 4.oktobrī veiktajiem un saņemtajiem izsaukumiem no numura “numurs” uz “numurs”;
- 4.7. 2015.gada 23.decembrī Atbildētājs sniedza rakstisku atbildi, norādot, ka Atbildētāja datu uzskaites sistēmā nav konstatēta kļūda un Iesniedzējai nosūtītais rēķins ir pareizs;
- 4.8. Atbildētājs atbildē ir norādījis numura “numurs” savienojuma ilgumu, nenorādot savienojuma sākuma un beigu laiku, savukārt numuram “numurs” ir norādīts savienojuma sākuma laiks, bet nav norādīts savienojuma beigu laiks un ilgums;
- 4.9. Atbildētājs nav sniedzis Iesniedzējai detalizētu informāciju par 2015.gada 4.oktobrī veiktajiem izsaukumiem no numura “numurs” uz “numurs”. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 75.panta trešo daļu elektronisko sakaru komersants pēc abonenta pieprasījuma bez maksas vai par izmaksās balstītu maksu nodrošina abonentam rēķinu, kas satur par detalizētā rēķina pamatlīmeni plašāku informāciju.
5. Iesniedzēja Iesniegumam ir pievienojusi saraksti ar Atbildētāju, kas apliecina, ka Iesniedzēja mēģināja panākt izlīgumu ar Atbildētāju.
6. Regulators 2016.gada 8.janvārī nosūtīja:
- 6.1. Iesniedzējai vēstuli Nr.2-2.72/36 “Par iesniegumu”, kurā lūdza Iesniedzēju sniegt Regulatoram papildu informāciju un Līgumu, kas noslēgti starp Iesniedzēju un Atbildētāju, kopijas;
- 6.2. Atbildētājam vēstuli Nr.2-2.72/37 “Par informācijas sniegšanu”, kurā lūdza Atbildētāju sniegt Regulatoram paskaidrojumu par Iesniegumā minēto, dokumentālus pierādījumus un Līgumu, kas noslēgti starp Iesniedzēju un Atbildētāju, kopijas.
7. 2016.gada 15.janvārī Regulatorā saņemts Atbildētāja 2016.gada 14.janvāra paskaidrojums Nr.LV1140-5 un tam pievienotie dokumenti.

8. 2016.gada 19.janvārī Regulatorā saņemts Iesniedzējas 2016.gada 18.janvāra paskaidrojums un tam pievienotie dokumenti.

9. Atbilstoši Likuma 9.panta pirmās daļas 5.punktam un 32.panta pirmajai daļai Regulators kā ārpustiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.

10. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punktu Regulators izskata strīdus starp elektronisko sakaru komersantiem starpsavienojuma, piekļuves, saistītu iekārtu kopīgas izmantošanas un nomāto līniju jautājumos, kā arī strīdus starp elektronisko sakaru komersantiem un lietotājiem, ja strīds saistīts ar lietotāju pretenzijām, Likumā noteiktajā kārtībā.

11. Savukārt Likuma 32.panta sestā daļa noteic, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

12. Atbilstoši Likumā noteiktajam strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, var izskatīt Regulatorā kā ārpustiesas instancē (32.panta pirmā daļa) vai tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā (32.panta trešā daļa). No Iesnieguma konstatējams, ka Iesniedzēja nav vērsusies tiesā, lai risinātu strīdu Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

13. Saskaņā ar Likuma 35.panta pirmo daļu Regulators ne vēlāk kā 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts iesniegums par strīda izskatīšanu, izvērtē to, tam pievienotos rakstveida materiālus un citus pierādījumus, kas pamato strīda ierosināšanu, strīda priekšmetu un pierāda veiktos pasākumus strīda atrisināšanai izlīguma veidā, un veic vienu no šādām darbībām:

- 1) šā panta otrajā daļā noteiktajos gadījumos neizskata strīdu un sniedz atbildi uz iesniegumu par strīda izskatīšanu;
- 2) pieņem lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

14. Atbilstoši Likuma 35.¹pantam Regulators izvērtē strīdu pēc būtības, konstatē lēmuma pieņemšanai nepieciešamos faktus un izskata strīdu triju mēnešu laikā no dienas, kad pieņemts lēmums par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

15. Regulators, nosūtot Iesniedzējai un Atbildētājam uzaicinājuma vēstules uz šā jautājuma izskatīšanu Regulatora padomes sēdē, vienlaicīgi ir lūdzis Iesniedzēju un Atbildētāju apsvērt iespēju vienoties par izlīgumu, pamatojoties uz Likuma 35.² panta piecpadsmito daļu.

16. Uz Regulatora padomes sēdi, kurā tika izskatīts jautājums par strīda izskatīšanas ierosināšanu, tika uzaicināts Iesniedzējas pārstāvis, kurš uz Regulatora padomes sēdi neieradās.

17. Regulatora padomes sēdē Atbildētāja pārstāvis informēja, ka, 2016.gada 20.janvārī Iesniedzēja ir veikusi 2015.gada oktobra rēķina apmaksu. Ņemot vērā, ka Iesniedzēja ir veikusi iepriekš minētā rēķina apmaksu un Iesniedzējas pārstāvis nav ieradies uz Regulatora

padomes sēdi, Atbildētājs uzskata, ka situācija ir atrisināta un nav pamata ierosināt strīda izskatīšanu starp Iesniedzēju un Atbildētāju.

Regulators secina

1. Atbilstoši Elektronisko sakaru likuma 1.panta 22.punktam un Likuma 4.panta otrajai daļai Iesniedzējs ir sabiedrisko pakalpojumu lietotājs – fiziska persona, kura no sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja saņem elektronisko sakaru pakalpojumu. Savukārt atbilstoši Elektronisko sakaru likuma 1.panta 10.punktam un Likuma 4.panta pirmajai daļai Atbildētājs ir sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs – elektronisko sakaru komersants, kurš regulējamā nozarē sniedz sabiedriskos pakalpojumus noteiktā teritorijā un kura darbība sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā tiek regulēta saskaņā ar Likumu un Elektronisko sakaru likumu.
2. No Iesnieguma secināms, ka starp Iesniedzēju un Atbildētāju pastāv strīds par to, vai ir veikta noslodzes datu uzskaitē numuriem “numurs” un “numurs” un kāpēc šī informācija netiek sniegta Iesniedzējai. Tātad Iesniegumā pastāv strīds starp Iesniedzēju un Atbildētāju par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Elektronisko sakaru likuma un elektronisko sakaru nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem. Atbilstoši Likumā noteiktajam šādus strīdus var izskatīt Regulatorā kā ārpusstiesas instancē (32.panta pirmā daļa) vai tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā, nevēršoties Regulatorā ar iesniegumu par strīda izskatīšanu (32.panta trešā daļa).
3. No Iesnieguma secināms, ka Iesniedzēja vēlas, lai Regulators palīdz atrisināt jautājumu, kas saistīts ar noslodzes datu uzskaitē numuriem “numurs” un “numurs” un palīdzētu Iesniedzējai saņemt šo informāciju, lai varētu pārbaudīt rēķinu pareizību. Iesniegumā ir norādīta informācija, kas atbilstoši Likuma 33.panta otrajai daļai jāietver iesniegumā par strīda izskatīšanu. Līdz ar to, iesniedzot Iesniegumu, Iesniedzēja ir vēlējusies, lai Regulators kā ārpusstiesas instance izskatītu strīdu starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Elektronisko sakaru likuma.
4. No Iesnieguma secināms, ka Iesnieguma strīda priekšmets ir Atbildētāja veiktā noslodzes datu uzskaitē numuriem “numurs” un “numurs” un Iesniedzējai liegta iespēja saņemt šo informāciju, lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību.
5. Iesniegumam pievienota sarakste ar Atbildētāju, no kuras secināms, ka Iesniedzēja ir vērsusies pie Atbildētāja ar lūgumu izsniegt noslodzes datus par 2015.gada 4.oktobrī veiktajiem un saņemtajiem izsaukumiem no numura “numurs” uz “numurs”. Atbildētājs ir sniedzis atbildi, norādot, ka Atbildētāja datu uzskaites sistēmā nav konstatēta kļūda un Iesniedzējai nosūtītais rēķins ir pareizs un sniegtajā atbildē Atbildētājs ir norādījis numura “numurs” savienojuma ilgumu, nenorādot savienojuma sākuma un beigu laiku, savukārt numuram “numurs” ir norādīts savienojuma sākuma laiks, bet nav norādīts savienojuma beigu laiks un ilgums. Līdz ar to uzskatāms, ka puses nav spējušas atrisināt strīdu izlīguma veidā.
6. Kopš strīda priekšmeta rašanās dienas nav pagājis Likuma 32.panta ceturtajā daļā noteiktais termiņš, kā arī Regulatora rīcībā nav informācijas, ka Iesniedzēja ir izmantojusi savas Likuma 32.panta trešajā daļā noteiktās tiesības risināt strīdu tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Līdz ar to Iesniedzējai ir tiesības vērsties Regulatorā ar lūgumu

izskatīt strīdu.

7. Ņemot vērā to, ka Regulatorā saņemts Iesniegums par strīda ierosināšanu starp Iesniedzēju un Atbildētāju, Iesniegumam pievienoti rakstveida pierādījumi, kas pamato strīda ierosināšanu, strīda priekšmetu un pierāda veiktos pasākumus strīda atrisināšanai izlīguma ceļā, konstatējams, ka starp Iesniedzēju un Atbildētāju pastāv strīds par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Elektronisko sakaru likuma, un izlīgums starp pusēm nav panākts. Regulators secina, ka pamatojoties uz Likuma 35.panta pirmās daļas 2.punktu, Regulatoram ir pamats ierosināt strīda izskatīšanu starp Iesniedzēju un Atbildētāju.
8. Ņemot vērā Likuma 32.panta sesto daļu, Regulators neizskata strīdus par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu. Šādus strīdus izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.
9. Lai nodrošinātu strīda izskatīšanu Likuma 35.¹pantā noteiktajā termiņā, ievērojot to, ka atbilstoši Likuma 35.²panta ceturtajai daļai visām strīdā iesaistītajām pusēm ir vienādas tiesības izteikt savu viedokli un aizstāvēt savas tiesības, ir pamats noteikt strīdā iesaistītajām pusēm viena mēneša termiņu papildu paskaidrojumu un pierādījumu iesniegšanai, kā arī citu Likumā paredzēto procesuālo tiesību īstenošanai. Strīdā iesaistītās puses īsteno savas procesuālās tiesības sacīkstes formā (Likuma 35.²panta ceturtda daļa).

Ņemot vērā visu iepriekš minēto un pamatojoties uz likuma “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 5.punktu, 32.panta pirmo un sesto daļu, 35.panta pirmās daļas 2.punktu, ceturto daļu, 35.¹pantu, Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punktu,

padome nolemj:

1. ierosināt strīda izskatīšanu starp Iesniedzēju un Atbildētāju par noslodzes datu uzskaiti numuriem “numurs” un “numurs” un Iesniedzējai liegto iespēju saņemt šo informāciju, lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību;
2. noteikt Iesniedzējai un Atbildētājam termiņu papildu paskaidrojumu un pierādījumu iesniegšanai līdz 2016.gada 15.februārim;
3. aicināt Iesniedzēju un Atbildētāju veikt savstarpējas pārrunas, cenšoties panākt izlīgumu.

Lēmums stājas spēkā tā pieņemšanas dienā un nav pārsūdzams.

Priekšsēdētāja

V.Lokenbaha

p.i.

padomes loceklis

A.Aniņš