



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

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

PADOMES LĒMUMS

R ī g ā

05.02.2014

Nr.17
prot. Nr.(5, 3.p.)

Par strīda starp sabiedrību ar ierobežotu atbildību „ITH Group” un sabiedrību ar ierobežotu atbildību „BITE Latvija” izskatīšanas ierosināšanu

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) 2014.gada 9.janvārī saņēma sabiedrības ar ierobežotu atbildību „ITH Group”, vienotais reģistrācijas numurs: 41203030776, juridiskā adrese: Vecpilsētas iela 8, Rīga, LV-1050 (turpmāk – Iesniedzējs), 2014.gada 7.janvāra iesniegumu (turpmāk – Iesniegums) par strīda starp Iesniedzēju un sabiedrību ar ierobežotu atbildību „BITE Latvija”, vienotais reģistrācijas numurs: 40003742426, juridiskā adrese: Uriekstes iela 2A-24, Rīga, LV-1005 (turpmāk – Atbildētājs), izskatīšanas ierosināšanu.

Regulators konstatē

1. Starp Iesniedzēju un Atbildētāju 2010.gada 7.oktobrī ir noslēgts elektronisko sakaru pakalpojumu līgums Nr. GSBR/6851/2010 (turpmāk - Līgums) par balss telefonijas pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā (turpmāk - Pakalpojums) sniegšanu.
2. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka 2013.gada 16.septembrī Iesniedzējam Barselonā, Spānijā, ap plkst. 3:00 naktī tika nozagts mobilā telefona aparāts.
3. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka par mobilā telefona aparāta zādzības faktu vēlējās paziņot Atbildētājam. Iesniedzējs, meklējot Atbildētāja mājaslapā internetā informāciju par veidu, kā sazināties ar Atbildētāju un ziņot par zādzību, konstatēja, ka Atbildētāja „Klientu atbalsta komandas telefons” ir sazvanāms katru dienu laika posmā no 8:00 līdz 24:00.
4. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka, ņemot vērā Atbildētāja mājaslapā internetā pieejamo informāciju, un to, ka laika posmā no plkst. 24:00 līdz plkst. 8:00 Atbildētājs nav sazvanāms, Iesniedzējs par mobilā telefona aparāta zādzību Atbildētājam paziņoja nākamās dienas rītā. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka laika posmā no mobilā telefona aparāta zādzības brīža līdz brīdim, kad Atbildētāja automātiskā drošības sistēma bloķēja Pakalpojuma sniegšanu Iesniedzējam, ir konstatēta nelietderīga vai mākslīga noslodze, kas var izpausties kā vienveidīgi izsaukumi lietotājam neraksturīgā apjomā vai savienojuma ilgumā.

5. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka Atbildētājs nav nodrošinājis tehniskus un organizatoriskus pasākumus attiecībā uz elektrisko sakaru tīklu drošību, kā rezultātā Atbildētāja automātiskā drošības sistēma nespēja fiksēt Iesniedzēja numuram neraksturīgus izsaukumus, kas īsā laika posmā sasniedza lielus apjomus naudas izteiksmē.
6. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka Iesniedzējs saņēma Atbildētāja 2013.gada 30.septembrī izrakstītu rēķinu Nr. 0007696275 par izmantoto Pakalpojumu par kopējo summu 1792,17 Ls.
7. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka Atbildētājs nav ievērojis Līguma nosacījumus par kredītlimita noteikšanu Iesniedzējam. Saskaņā ar Līguma nosacījumiem kredītlimits ir noteikts pakalpojumu sniegšanas limits, kas aprēķināts naudā un, kuru sasniedzot, Atbildētājs var ierobežot Iesniedzējam pakalpojumu saņemšanu.
8. Iesniedzējs Iesniegumā paskaidro, ka Iesniedzējam nav zināms kredītlimita apjoms vai esamība. Iesniedzējs norāda, ka Atbildētājs šādu kredītlimitu nav noteicis, līdz ar to nav pildījis ar Līgumu noteiktās saistības, un Atbildētājam ir jāatbild par zaudējumiem, kuru tas aiz savas bezdarbības ir radījis Iesniedzējam.
9. Regulators 2014.gada 27.janvārī saņēma Iesniedzēja 2014.gada 24.janvāra iesniegumu (turpmāk – Iesniegums Nr.2). Iesniedzējs Iesniegumā Nr.2 precizē strīda priekšmetu un Iesniedzēja prasījumu. Iesniedzējs Iesniegumā un Iesniegumā Nr.2 izsaka šādus strīda prasījumus:
 - 9.1. ierosināt strīdu starp Iesniedzēju un Atbildētāju par Atbildētāja rīcību un tā sniegtā Pakalpojuma būtiskiem trūkumiem;
 - 9.2. pieņemt Iesniedzējam un Atbildētājam saistošu lēmumu un noteikt, vai Atbildētājs ir ievērojis un veicis tehniskus un organizatoriskus pasākumus attiecībā uz elektronisko sakaru tīkla drošību un nekavējoties pārtraucis izsaukumu maršrutēšanu, ja ir konstatēta krāpniecība, izmantojot numerāciju;
 - 9.3. konstatēt Atbildētāja bezdarbību, nenosakot Iesniedzējam kredītlimitu, tādējādi pārkāpjot Līguma nosacījumus;
 - 9.4. atzīt Atbildētāja 2013.gada 30.septembrī izrakstīto rēķinu Nr. 0007696275 par nepamatotu.
10. Regulators 2014.gada 29.janvārī saņēma Atbildētāja 2014.gada 23.janvāra vēstuli Nr.1140-7 (turpmāk – Paskaidrojums) ar skaidrojumu par Iesniegumā izteiktajām pretenzijām. Atbildētājs Paskaidrojumā norāda, ka saskaņā ar Līguma noteikumiem Atbildētājs uzņemas nodrošināt Iesniedzējam iespēju saņemt bezmaksas konsultācijas, sazinoties ar Atbildētāju laika posmā no plkst. 8:00 līdz plkst. 23:59. Atbildētājs paskaidro, ka laika posmā no plkst. 24:00 līdz plkst. 8:00 ir iespējams pieteikt elektronisko sakaru pakalpojumu traucējumus.
11. Atbildētājs Paskaidrojumā norāda, ka par nozīmīgām lietām, piemēram, mobilā telefona aparāta zādzība, var paziņot, arī uzrakstot uz Atbildētāja elektroniskā pasta adresi. Atbildētājs papildus norāda, ka Iesniedzējam bija pieejami kontakti, kur var nodot svarīgu informāciju. Atbildētājs norāda, ka Iesniedzējs nav mēģinājis sazināties ar Atbildētāju un nav izmantojis visas ar Līgumu noteiktās iespējas.
12. Atbildētājs Paskaidrojumā norāda, ja Iesniedzējs laika posmā no plkst. 24:00 līdz plkst. 8:00 būtu atstājis ziņu par mobilā telefona aparāta zādzību, Atbildētājs šo ziņu apstrādātu nākamās dienas sākumā. Atbildētājs paskaidro, ka Atbildētājs ņemtu vērā Iesniedzēja atstāto ziņu, izvērtējot iespēju kompensēt radušos zaudējumus.
13. Atbildētājs Paskaidrojumā paskaidro, ka aizdomīgu elektronisko sakaru pakalpojumu lietojumu un netipisku elektronisko sakaru tīkla noslodzi kontrolē Atbildētāja automātiskā

drošības sistēma, kura drošības nolūkos automātiski ierobežo sniegtos elektronisko sakaru pakalpojumus. Atbildētājs paskaidro, ka Atbildētāja automātiskā drošības sistēma bloķēja Pakalpojumu Iesniedzējam 2013.gada 16.septembra plkst. 7:53:06. Atbildētājs norāda, ka Iesniedzējs mobila telefona aparāta zādzību pieteica tikai tad, kad sniegto Pakalpojumu jau bija bloķējusi Atbildētāja automātiskā drošības sistēma.

14. Atbildētājs Paskaidrojumā norāda, ka saskaņā ar Līguma nosacījumiem Atbildētājam ir tiesības ierobežot Iesniedzējam Pakalpojuma saņemšanu (kredītlimits), bet tas nav Atbildētāja pienākums.
15. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 5.punktu un 32.panta pirmo daļu Regulators kā ārpustiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.
16. Likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta otrā daļa nosaka, ka pirms vēršanās Regulatorā ar iesniegumu, kurā lūgts izskatīt no sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas attiecībām izrietošu strīdu, tajā iesaistītās puses veic pasākumus strīda atrisināšanai izlīguma veidā.
17. Likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta ceturtajā daļā noteikts, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un lietotājs zaudē tiesības vērsties Regulatorā, ja ir izmantojis šā panta trešajā daļā noteiktās tiesības strīdus risināt tiesā Civilprocesa likuma noteiktajā kārtībā vai kopš strīda priekšmeta rašanās dienas ir pagājuši trīs gadi.
18. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punktu Regulators elektronisko sakaru nozarē izskata strīdus starp elektronisko sakaru komersantiem starpsavienojumu, piekļuves, saistītu iekārtu kopīgas izmantošanas un nomāto līniju jautājumos, kā arī strīdus starp elektronisko sakaru komersantiem un lietotājiem, ja strīds saistīts ar lietotāju pretenzijām.
19. Regulators, nosūtot Iesniedzējam un Atbildētājam uzaicinājuma vēstules uz šā jautājuma izskatīšanu Regulatora padomes sēdē, ir lūdzis apsvērt iespēju vienoties par izlīgumu.
20. Izlīgums starp Iesniedzēju un Atbildētāju līdz šā jautājuma izskatīšanai Regulatora padomes sēdē nav panākts.
21. Uz šā jautājuma izskatīšanu Regulatora padomes sēdē tika uzaicināts Iesniedzēja pārstāvis. Iesniedzēja pārstāvis uztur Iesniegumā un Iesniegumā Nr.2 izteikto prasījumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.
22. Uz šā jautājuma izskatīšanu Regulatora padomes sēdē tika uzaicināts Atbildētāja pārstāvis. Atbildētāja pārstāvis sniedza skaidrojumu par veiktajām darbībām, lai risinātu Iesniegumā un Iesniegumā Nr.2 izteiktās pretenzijas. Atbildētāja pārstāvis norāda, ka izlīgums par Iesniegumā un Iesniegumā Nr.2 izteiktajām pretenzijām nav panākts.

Regulators secina

1. Atbilstoši Elektronisko sakaru likuma 1.panta 22.punktam un likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 4.panta otrajai daļai Iesniedzējs ir sabiedrisko pakalpojumu lietotājs – juridiska persona, kas izmanto publiski pieejamus elektronisko sakaru pakalpojumus.
2. Atbilstoši Elektronisko sakaru likuma 1.panta 10.punktam, likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 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 „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” un Elektronisko sakaru likumu.

3. Attiecībā par Iesniegumā un Iesniegumā Nr.2 izteiktajiem prasījumiem Iesniedzējs ir iesniedzis informāciju, kas pamato strīda priekšmetu. Strīda priekšmets ir saistīts ar tiesībām un pienākumiem, kas izriet no normatīvajiem aktiem elektronisko sakaru nozarē. Iesniedzējs izsaka pretenzijas pret Atbildētāju par noslēgtā Līguma neizpildi, nenosakot Iesniedzējam kredītlimitu un neierobežojot sniegto Pakalpojumu. Iesniedzējs norāda uz Atbildētāja sniegtā Pakalpojuma būtiskiem trūkumiem – nav veikti drošības pasākumi, lai novērstu izsaukumu maršrutēšanu, ja ir konstatēta krāpniecība, izmantojot numerāciju. Ņemot vērā iepriekš minēto, Iesniedzējs lūdz atzīt izrakstīto rēķinu par nepamatotu.
4. Regulatorā ir iesniegti Iesniedzēja rīcībā esošie pierādījumi par strīda jautājumu, tai skaitā dokumenti, kas apliecina, ka Iesniedzējs ir mēģinājis atrisināt strīdu ar Atbildētāju izlīguma veidā saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta otro daļu.
5. Kopš strīda priekšmeta rašanās dienas nav pagājis likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta ceturtajā daļā noteiktais termiņš, kā arī Regulatora rīcībā nav informācijas, ka Iesniedzējs ir izmantojis likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta trešajā daļā noteiktās tiesības risināt strīdu tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Līdz ar to Iesniedzējam ir tiesības vērsties Regulatorā ar lūgumu izskatīt strīdu.
6. Ņemot vērā, ka starp Iesniedzēju un Atbildētāju pastāv strīds par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no normatīvajiem aktiem, un izlīgums strīdā nav panākts, Regulatoram ir pamats ierosināt strīda izskatīšanu.
7. Iesniedzējs un Atbildētājs strīda izskatīšanā īsteno savas procesuālās tiesības sacīkstes formā saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 35.² pantu.

Ņemot vērā Regulatora 2011.gada 9.novembra lēmumu Nr. 1/24 „Noteikumi par strīdu izskatīšanas kārtību elektronisko sakaru nozarē” un pamatojoties uz likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 5.punktu, otro daļu, 32.panta pirmo 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 Līguma nosacījumu nepildīšanu un sniegtā Pakalpojuma būtiskiem trūkumiem;
2. aicināt Iesniedzēju un Atbildētāju veikt savstarpējas pārrunas, cenšoties panākt izlīgumu.

Lēmums stājas spēkā tā pieņemšanas dienā un nav pārsūdzams.

Priekšsēdētāja
p.i.
padomes loceklis

V.Lokenbaha

R.Irkliis