



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010 ♦ Tālr. 7097200 ♦ Fakss 7097277 ♦ E-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

R ī g ā

07.03.2007.

Nr.45

(prot. Nr.9., 1.p.)

**Par sabiedrības ar ierobežotu atbildību
„IZZI” elektronisko sakaru pakalpojuma
līguma noteikumiem**

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā (turpmāk – Komisija) 2007.gada 18.janvārī ir saņemts elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāja Ritvara Neimaņa iesniegums, kurā norādītas pretenzijas pret sabiedrību ar ierobežotu atbildību „IZZI” par noslēgto elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu (publiskie interneta piekļuves pakalpojumi).

Komisija konstatē:

1. Komisija ir saņēmusi un savas kompetences ietvaros izskatījusi sabiedrības ar ierobežotu atbildību „IZZI”, vienotais reģistrācijas numurs: 40003215809, juridiskā adrese: Ieriķu iela 67a, Rīga, LV-1084 (turpmāk – SIA „IZZI”), 2006.gada 24.novembra vēstuli Nr.24/11/06-1 par normatīvajos aktos noteiktās informācijas iekļaušanu lietotājiem piedāvātajā elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā, un SIA „IZZI” 2006.gada 1.februāra elektronisko sakaru pakalpojuma līgumu Nr.G78130-06 (publiskie interneta piekļuves pakalpojumi) (turpmāk – Līgums).
2. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 22.panta pirmo daļu elektronisko sakaru komersants un abonents slēdz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kas nosaka līdzēju savstarpējās attiecības.
3. Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešajā daļā ir norādīta elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā ietveramā informācija:

- 1) elektronisko sakaru pakalpojumu apraksts;
 - 2) abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu veids, piegādes termiņš, abonenta numurs vai adrese, publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punkta un elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanas vieta, ja šāda informācija ir iespējama;
 - 3) elektronisko sakaru pakalpojumu apmaksas kārtība un rēķina piegādes adrese;
 - 4) abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi;
 - 5) elektronisko sakaru komersanta sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi;
 - 6) kompensācijas un atlīdzības noteikumi, kas piemērojami, ja līgumā iekļautie elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi nav ievēroti;
 - 7) strīdu izšķiršanas un abonenta pretenziju iesniegšanas kārtība;
 - 8) informācija par atļauju apstrādāt abonenta datus, lai tos publicētu un izmantotu komerciālos nolūkos;
 - 9) elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas un elektronisko sakaru pakalpojumu līguma izbeigšanas nosacījumi.
4. Elektronisko sakaru komersantam ir saistoši arī Ministru kabineta 2001.gada 3.jūlija noteikumi Nr.298 „Kārtība, kādā pārtraucama sabiedrisko pakalpojumu sniegšana” (turpmāk – Noteikumi), kas nosaka kārtību, kādā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs var pārtraukt sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu tiem lietotājiem, kuri nav samaksājuši par saņemtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem vai nav izpildījuši citas saistības pret sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju.
 5. Noteikumu 6., 7., 8., 9., 10. un 11.punktā noteiktās prasības, kas aizsargā gan elektronisko sakaru komersantu, gan lietotāju tiesības un intereses, ir ietveramas arī elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā.
 6. Ar Komisijas padomes 2005.gada 25.maija lēmumu Nr.118 ir apstiprināti Vispārējās atļaujas noteikumi (turpmāk – Vispārējās atļaujas noteikumi). Vispārējās atļaujas noteikumi ietver nosacījumus, kas ir saistoši visiem elektronisko sakaru komersantiem, kas sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus, tajā skaitā publiskos interneta piekļuves pakalpojumus vai nodrošina elektronisko sakaru tīklu.
 7. Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2 punkts par nosacījumiem, kas paredz specifiskās patērētāju tiesību aizsardzības prasības elektronisko sakaru nozarē paredz, ka

elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā starp elektronisko sakaru komersantu un abonentu ir jāietver Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.1.-11.2.9.punktos noteiktā informācija. Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.1.-11.2.9.punktos noteiktā informācija atbilst Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešajā daļā ietvertajām prasībām.

8. Ar Komisijas padomes 2005.gada 18.maija lēmumu Nr.110 apstiprināti Noteikumi par vispārējās atļaujas noteikumu pārkāpumu novēršanu un elektronisko sakaru komersantu darbības apturēšanu. Saskaņā ar šo noteikumu 3.punktu, gadījumā, ja konstatēts Vispārējās atļaujas noteikumu pārkāpums, Komisija rakstveidā brīdina elektronisko sakaru komersantu par konstatētajiem Vispārējās atļaujas noteikumu pārkāpumiem, dod rekomendācijas un nosaka termiņu pārkāpumu novēršanai.
9. SIA „IZZI” 2007.gada 22.februāra vēstulē Nr.04-061/07 informē Komisiju par Līgumā ietverto informāciju, norādot, ka elektronisko sakaru pakalpojumu apraksts iekļauts līguma 4.1.-4.6. punktos. Abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu veids iekļauts līguma 2.1.-2.5. punktos, piegādes termiņš iekļauts līguma 13.punktā, abonenta numurs vai adrese iekļauta 1.2. punktā, publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma un elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanas vieta, ja šāda informācija ir iespējama iekļauta līguma 1.2.punktā. Elektronisko sakaru pakalpojumu apmaksas kārtība un rēķina piegādes adrese iekļauta līguma 1.2., 6.2., 12.punktā. Abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi ietverti līguma 2.1. un 6.9. punktā. Elektronisko sakaru komersanta sniegto elektronisko pakalpojumu lietošanas noteikumi ietverti līguma pielikumā. Kompensācijas un atlīdzības noteikumi, kas piemērojami, ja līgumā iekļautie elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi nav ievēroti ietverti 14.12.punktā. Strīdu izšķiršanas un abonenta pretenziju iesniegšanas kārtība ietverta 14.13. un 14.14.punktā. Informācija par atļauju apstrādāt abonenta datus, lai tos publicētu un izmantotu komerciālos nolūkos ietverta līguma 15.4. punktā. Elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas un elektronisko sakaru pakalpojumu līguma izbeigšanas nosacījumi ietverti līguma 14.punktā.
10. Šā lēmuma izskatīšanai uz padomes sēdi tika uzaicināts SIA „IZZI” pārstāvis. SIA „IZZI” pārstāvis padomes sēdē paskaidroja, ka SIA „IZZI” ir izstrādājis jaunu līgumu projektu, kas ir atbilstošs normatīvajiem aktiem. SIA „IZZI” pārstāvis nevarēja paskaidrot kādas ir atšķirības starp jau noslēgto Līgumu un jauno līguma projektu. SIA „IZZI” pārstāvis apstiprināja, ka ar visiem abonentiem nav pārslēgts līgums, līdz ar to

nav novērstas Komisijas konstatētās neatbilstības Līgumā. SIA „IZZI” pārstāvis puda viedokli, ka Līguma precizējumi atbilstoši Komisijas lēmumam var tikt sagatavoti pāris dienu laikā, bet ņemot vērā lielo abonentu skaitu ir praktiski neiespējami veikt līguma grozījumus jau noslēgtajos līgumos.

Komisija secina:

1. Līguma 2.2. punktā noteikts, ka: „*Ārzemju (nav XS tarifam) un Latvijas datu plūsmas ātrums: ienākošais līdz 1024 kbit/s, izejošais līdz 128 kbit/s.*” Līgumā noteiktie elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi ir būtiska līguma sastāvdaļa. Saskaņā ar Komisijas padomes 2006.gada 20.decembra lēmumu Nr.310 apstiprināto Noteikumu par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasībām un kvalitātes pārskatu iesniegšanas kārtību (turpmāk – Kvalitātes noteikumi) 2.14.punktu, pieslēguma ātrums ir parametrs, kas kilobitos sekundē raksturo informācijas apmaiņas ātrumu (augšupielādes/lejupielādes) datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam. Līguma 2.2. punktā nav norādīts elektronisko sakaru komersanta minimālais garantētais augšuplādes un lejuplādes datu pārraides pieslēguma ātrums. Līgumā, nenorādot minimālo garantēto datu pārraides pieslēguma ātrumu, tiek aizskartas abonenta tiesības un ar likumu aizsargātās intereses, kas saistītas ar kvalitatīva elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu. Tā kā pieslēguma ātrums var būt arī mazāks par 1024 kbit/s un 128 kbit/s, piemēram, elektronisko sakaru tīkla pārslodzes dēļ, abonentam nav iespējams pārliecināties par sniegtā pakalpojuma kvalitāti, un abonents tiek nostādīts savu interešu aizsardzībai neizdevīgā stāvoklī salīdzinājumā ar elektronisko sakaru komersantu. Ņemot vērā minēto, SIA „IZZI” Līguma 2.2. punktā nav tieši un nepārprotami ietverta Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 4.punktā un Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.4. punktā noteiktā informācija.
2. Līguma 5.3. punktā noteikts: „*Izzi nodrošina elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanu līdz 24 (divdesmit četrām) stundām diennaktī.*”. Saskaņā ar Vispārējās atļaujas noteikumu 11.5. punktu, elektronisko sakaru komersantam tīkla darbība sava tīkla lietotājiem jānodrošina 24 stundas diennaktī. Līgumā nosakot, ka elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšana nodrošināta līdz 24 stundām, tiek aizskartas lietotāja tiesības un ar likumu aizsargātās intereses, kas saistītas ar kvalitatīva elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu noteiktā laika posmā.

Izvērtējot Līguma 5.3. punktā noteikto, secināms, ka elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšana var būt nodrošināta īsākā laika posmā nekā 24 stundas diennaktī. Līgumslēdzējas puses nav vienojušās par konkrētu laika posmu, kādā tiek nodrošināta elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšana. Ņemot vērā minēto, Līguma 5.3. punktā tieši un nepārprotami nav ietverta informācijas, kas noteikta Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 4.punktā, Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.4. punktā.

3. Līguma 5.6. punktā noteikts: *„Izzi ir tiesības bez iepriekšēja brīdinājuma veikt elektronisko sakaru tīkla profilaktisko apkopi, ja šai apkopei patērētais kopējais laiks nepārsniedz 24 (divdesmit četras) stundas kalendārajā mēnesī. Šīs apkopes laikā iespējams elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukums vai traucējumi.”*. Līgumā nosakot, ka elektronisko sakaru komersants bez brīdinājuma var veikt elektronisko sakaru tīkla uzturēšanas vai remontdarbus, tiek aizskartas abonenta tiesības un ar likumu aizsargātās intereses, kas saistītas ar kvalitatīva elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu 24 stundas diennaktī. Līguma 5.6. punktā ir nosakāms termiņš, kādā abonents tiek brīdināts par elektronisko sakaru tīkla uzturēšanas darbu veikšanu un par elektronisko sakaru pakalpojumu darbības traucējumiem, tādā veidā ievērojot gan abonenta, gan elektronisko sakaru komersanta ar likumu aizsargātās intereses, kas saistītas ar kvalitatīva un nepārtraukta elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanu un saņemšanu.
4. Līguma 5.7. punktā noteikts: *„Ja abonents ir nokavējis abonēšanas maksas vai citu šajā līgumā norādīto maksājumu samaksu par vienu maksājuma termiņu vai pārkāpis kādu no citiem šī līguma noteikumiem, Izzi ir tiesības bez brīdinājuma pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana netiek atjaunota līdz abonenta parāda nomaksāšanai pilnā apmērā..”*. Līguma 5.7. punktā noteiktais ir pretrunā Noteikumu 7.punktam, jo nav ievērota kārtība, kādā elektronisko sakaru komersants var pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu tiem abonentiem, kuri nav samaksājuši par saņemtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem vai nav izpildījuši citas saistības pret elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju. Ja abonents noteiktajā termiņā nesamaksā par elektronisko sakaru pakalpojumu vai nav samaksājis par kādu no saņemtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, elektronisko sakaru komersants var pārtraukt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumu, par to rakstiski brīdinot abonentu 10 dienas iepriekš. Ņemot vērā iepriekš minēto, Līguma 5.7. punktā

ietvertā informācija neatbilst Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 9.punktam un Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.9. punktam.

5. Līguma 5.7. punktā nav norādīts termiņš - piecas darba dienas, kādā elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējs atjauno elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Noteikumu 8. punkts nosaka, ja elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu pārtrauc abonenta parāda dēļ, elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējs atjauno elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu piecu darba dienu laikā pēc apliecinājuma saņemšanas par visu paredzēto maksājumu veikšanu ar nosacījumu, ka 10 dienu laikā pēc pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas abonents ir samaksājis parādu un pēdējo par saņemtajiem pakalpojumiem izrakstīto un tam nosūtīto rēķinu. Ņemot vērā iepriekš minēto, Līguma 5.7. punktā nav tieši un nepārprotami ietverta Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 9.punktā un Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.9. punktā noteiktā informācija.
6. Līguma 6.4. punktā noteikts, ka : „*Abonentam tiek piešķirtas līdz 5 (piecām) bezmaksas ierobežota apjoma e-pasta adresēm ar pasta kastītēm uz IZZI servera [..]*”. Līguma 6.4. punktā nav noteikts cik liels apjoms ir abonentam piešķirtajām bezmaksas elektroniskā pasta adresēm. Ja elektronisko sakaru komersants, noslēdzot Līgumu, ir piešķīris abonentam izmantošanai bezmaksas ierobežota apjoma elektroniskā pasta adreses, Līgumā ir jānosaka to apjoms un lielums, lai abonents būtu informēts par savām iespējām izmantot minētās elektroniskā pasta adreses un to lielumu.
7. Komisija nevar piekrist SIA „IZZI” paustajam viedoklim, ka SIA „IZZI” līguma projektā ir novērstas tās nepilnības, ko Komisija ir konstatējusi jau noslēgtajā Līgumā. Līguma projektā ir iekļauti tieši tādi paši nosacījumi kā Līgumā, par kuriem Komisija šajā lēmumā ir norādījusi, ka tie neatbilst normatīvo aktu prasībām. Līguma 2.2.punkts atbilst līguma projekta 2.1.punktam. Līguma projektā nav norādīts „*ārzemju (nav XS tarifam) un Latvijas datu plūsmas ātruma*” minimālais ātrums. Līguma 6.9.punkts atbilst līguma projekta 6.9.punktam. Līguma 5.6.punkts atbilst līguma projekta 6.12.punktam. Līguma 5.7.punkts atbilst līguma projekta 6.13.punktam. Turklāt līguma projekta 6.5.punktā ir norādīts termiņš abonenta pieslēguma atjaunošanai, ja tas ir pārtraukts maksājuma termiņa nokavējuma dēļ, kas neatbilst Noteikumu 8.punktam. Līguma 6.4.punkts atbilst līguma projekta 7.4.punktam. Līdz ar to SIA „IZZI” līguma projektā nav novērstas tās nepilnības, ko

Komisija ir jau konstatējusi Līgumā.

8. Līguma nosacījumiem ir jābūt skaidriem un saprotamiem. Līgumā būtiskās sastāvdaļas (maksājumi) ir norādītas nesaprotami, t.i., neskaidrā rokrakstā. Maksājumu summas ir norādītas ar cipariem, kuri nav saprotami un nav atšifrēti ar burtiem. Līdz ar to nav saprotams par kādu maksājumu summu SIA „IZZI” ir vienojies ar otru līgumslēdzējpusi. Neskaidrā rokrakstā ir norādītas arī interneta ierīces, kuras abonents izmanto. Tādējādi radot neskaidrību par Līgumā iekļautajiem nosacījumiem.
9. Elektronisko sakaru likuma mērķis ir nodrošināt lietotāju interešu aizsardzību. Likumā noteiktās kompetences ietvaros Komisija uzrauga elektronisko sakaru nozares normatīvo aktu ievērošanu un aizstāv lietotāju intereses. Ņemot vērā minēto, Līgumā tieši un nepārprotami neiekļaujot Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 4. un 9.punktā noteikto informāciju par abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumiem, elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas un elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu izbeigšanas nosacījumiem, tiek aizskartas abonentu tiesības un ar likumu aizsargātās intereses, kas saistītas ar kvalitatīva elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu un Līguma saistību izpildi kā arī saistību izbeigšanos.

Uzraugot elektronisko sakaru nozares normatīvo aktu ievērošanu un aizstāvēt lietotāju intereses, saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 4. un 9.punktu, Noteikumu 7. un 8. punktu, Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.4. un 11.2.9. punktu Kvalitātes noteikumu 2.14.punktu, pamatojoties uz likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 6.panta otro daļu, 7.panta pirmo daļu, 9.panta pirmās daļas pirmo punktu, 9.panta otro daļu, 10.panta pirmo daļu, 25.panta pirmo daļu, Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 6.punktu, 8.panta otro daļu, 9.panta pirmās daļas 1.punktu, ar Komisijas padomes 2005.gada 18.maija lēmumu Nr.110 apstiprināto Noteikumu par vispārējās atļaujas noteikumu pārkāpumu novēršanu un elektronisko sakaru komersantu darbības apturēšanu 3.punktu, Administratīvā procesa likuma 7.pantu, 57.pantu,

padome nolemj:

1. Konstatēt Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 4. un 9.punkta un Vispārējās atļaujas noteikumu 11.2.4. un 11.2.9. punkta pārkāpumu SIA „IZZI” Līgumā.
2. Uzdot SIA „IZZI” Līguma 2.2. punktā noteikt minimālo datu pārraides pieslēguma

ātrumu.

3. Uzdots SIA „IZZI” Līguma 5.3. punktā noteikt tiešu (noteiktu) laika posmu (stundas diennaktī), kādā SIA „IZZI” nodrošina elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšanu.
4. Uzdots SIA „IZZI” Līguma 5.6. punktā noteikt termiņu, kādā elektronisko sakaru komersants brīdina abonentu pirms elektronisko sakaru tīkla uzturēšanas darbu veikšanas.
5. Uzdots SIA „IZZI” Līguma 5.7. punktā noteikt, ja abonents Līgumā noteiktajā termiņā nesamaksā par elektronisko sakaru pakalpojumu vai nav samaksājis par saņemto elektronisko sakaru pakalpojumu, SIA „IZZI” var pārtraukt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumu, par to rakstiski brīdinot abonentu 10 dienas iepriekš.
6. Uzdots SIA „IZZI” Līguma 5.7. noteikt, ja elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu pārtrauc abonenta parāda dēļ, SIA „IZZI” atjauno elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu piecu darba dienu laikā pēc abonenta rakstiska apliecinājuma saņemšanas par maksājuma veikšanu.
7. Uzdots SIA „IZZI” Līguma 6.4. punktā noteikt, kāda apjoma bezmaksas elektroniskā pasta adreses abonentam tiek piešķirtas.
8. Uzdots SIA „IZZI” mēneša laikā no šā lēmuma spēkā stāšanās dienas grozīt saskaņā ar šo lēmumu ar abonentiem noslēgto līgumu noteikumus.
9. Uzdots SIA „IZZI” iesniegt Komisijai līguma paraugu ar grozījumiem un rakstisku informāciju par šā lēmuma izpildi divu mēnešu laikā no šā lēmuma spēkā stāšanās.

Lēmums stājas spēkā ar tā pieņemšanas brīdi.

Šo administratīvo aktu var pārsūdzēt Administratīvajā rajona tiesā viena mēneša laikā no dienas, kad ieinteresētā persona uzzina vai tai vajadzēja uzzināt par pieņemto administratīvo aktu.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva