



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039 | tālrunis 67097200 | fakss 67097277 | e-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

Rīgā

22.09.2022.

Nr. 1/30

(prot. Nr.39, 9.p)

Elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumi

*Izdoti saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma
37.panta pirmo daļu, 41.panta pirmo daļu
un likuma "Par sabiedrisko
pakalpojumu regulatoriem" 10.panta
septīto daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi nosaka:

- 1.1. elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā (turpmāk – līgums) iekļaujamo informāciju;
- 1.2. kvalitātes prasības elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) sniegšanai;
- 1.3. kompensācijas noteikšanas kārtību, ja elektronisko sakaru komersants (turpmāk – komersants) nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu pakalpojuma kvalitāti;
- 1.4. rēķina detalizācijas pamatlīmeni, lai patērētājiem nodrošinātu iespēju pārraudzīt un kontrolēt izdevumus un rēķina saņemšanas iespējas.

2. Komersants šajos noteikumos noteiktās līgumā iekļaujamās informācijas prasības piemēro šādiem galalietotājam nodrošinātajiem pakalpojumiem vai pakalpojumu komplektiem:

- 2.1. balss sakaru pakalpojums;
- 2.2. īsziņu pakalpojums;
- 2.3. interneta piekļuves pakalpojums;
- 2.4. televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums.

3. Komersants līgumā norāda ierīkošanas laiku šo noteikumu 2.punktā minētajiem pakalpojumiem, ja līgumā ir iekļauta papildu vienošanās par pakalpojuma ierīkošanu, vai ierīkošanas līgumā, ja komersants ar galalietotāju slēdz atsevišķu līgumu par pakalpojuma ierīkošanu.

II. Līgumā iekļaujamā informācija

4. Komersants līgumā ar galalietotāju ietver vismaz šādu uz pakalpojumu attiecināmu informāciju:
 - 4.1. pakalpojuma apraksts un galalietotāju identificējošie dati;
 - 4.2. informācija par operatoru (operatora nosaukums un reģistrācijas numurs), ja komersants sniedz pakalpojumu, tālāk pārdodot cita operatora sniegtu galalietotājam paredzētu pakalpojumu, nemainot un neietekmējot tā īpašības vai raksturlielumus;
 - 4.3. informācija atsevišķi katram sniegtajam pakalpojumam par elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punkta atrašanās vietu, kā arī par pakalpojuma apkalpošanas robežu;
 - 4.4. pakalpojuma cena;
 - 4.5. pakalpojuma apmaksas kārtība;
 - 4.6. rēķina saņemšanas veids un rēķina ar detalizācijas pamatlīmeni saņemšanas nosacījumi;
 - 4.7. informācija par saziņas līdzekļu veidiem, kādā galalietotājam nosūta informāciju par līguma grozījumiem;
 - 4.8. informācija par trešās personas sniegto pakalpojumu iespējamu iekļaušanu rēķinā;
 - 4.9. pakalpojuma lietošanas noteikumi;
 - 4.10. pakalpojuma kvalitātes prasības;
 - 4.11. līguma darbības termiņš;
 - 4.12. līguma izbeigšanas nosacījumi;
 - 4.13. pakalpojuma maksas ierobežojumu nosacījumi;
 - 4.14. kompensācijas piemērošanas kārtība, ja komersants nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu pakalpojuma kvalitāti;
 - 4.15. informācija par galiekārtu, ja tā iekļauta pakalpojumā vai pakalpojumu komplektā un par galiekārtu neslēdz atsevišķu līgumu;
 - 4.16. informācija un nosacījumi par komersanta piedāvāto iekārtu garantijas remonta iespējām, kā arī informācija par bojājumu novēršanas nosacījumiem un izmaksām, ja tā iekļauta pakalpojumā vai pakalpojuma komplektā un par galiekārtu neslēdz atsevišķu līgumu vai izsniedz citu garantiju apliecinošu dokumentu;
 - 4.17. informācija par ierobežojumiem galiekārtu lietojumam analogiska pakalpojuma saņemšanai no cita komersanta;
 - 4.18. informācija par papildpakalpojumu, kas nav šo noteikumu 2.punktā minētais pakalpojums, apmaksas, pieslēgšanas un atteikšanās kārtību, vai informācija par papildu iekārtām, ja papildpakalpojums vai papildu iekārta tiek piedāvāti;
 - 4.19. informācija par trešo personu sniegtajiem paaugstinātas maksas vai maksas pakalpojumiem, kas nav šo noteikumu 2.punktā minētie pakalpojumi, un to iekļaušanu rēķinā, apmaksas, pieslēgšanas un atteikšanās kārtību;
 - 4.20. strīdu izšķiršanas un galalietotāju sūdzību iesniegšanas kārtība;
 - 4.21. informācija par procedūrām, kuras komersants ieviesis, lai uzraudzītu datu plūsmu nolūkā nepieļaut, ka konkrētā elektronisko sakaru tīkla posmā datu plūsma ir maksimāla vai pārmērīga, un informācija par to, kā šīs procedūras var ietekmēt pakalpojuma kvalitāti;
 - 4.22. informācija par pasākumiem, ko var veikt komersants, reaģējot uz drošības incidentiem, riskiem vai apdraudējumiem, kā arī lai novērstu elektronisko sakaru tīkla darbības pārtraukumus;

- 4.23. informācija par komersanta un galalietotāja rīcību numerācijas krāpniecības konstatēšanas gadījumā un informācija par numerācijas krāpniecības noslodzes apmaksas nosacījumiem.
5. Komersants līgumā ar galalietotāju var neiekļaut tādu šo noteikumu 4.punktā minēto informāciju, kas ir ietverta kopsavilkumā.
6. Ja pakalpojumā vai pakalpojumu komplektā ir iekļauta galiekārta, iekārta vai papildpakalpojums, kas nav šo noteikumu 2.punktā minētais pakalpojums, komersants nodrošina galalietotājam pakalpojuma piedāvājumu arī bez papildu galiekārtas, iekārtas vai papildpakalpojuma.
7. Komersants līgumā ietver informāciju, norādot saziņas veidu, par iespēju galalietotājam bez maksas 24 stundas diennaktī sazināties ar komersanta palīdzības dienestu, lai:
- 7.1. pieteiktu elektronisko sakaru tīkla bojājumus vai pakalpojuma saņemšanas traucējumus;
- 7.2. iesniegtu pretenziju par pakalpojuma kvalitāti un rēķiniem;
- 7.3. pieteiktu nolaupītas vai pazaudētas identificējama lietotāja identifikācijas moduļa (SIM jeb *subscriber identification module*) kartes bloķēšanu.
8. Komersants līgumā ietver šādu informāciju vai norādi uz to saistībā ar pakalpojuma maksas ierobežojumiem:
- 8.1. saziņas veidu, kādā komersants informē galalietotāju, ja izmantotais pakalpojuma apjoms ir sasniedzis maksas ierobežojumu, pēc kura tiek pārtraukta pakalpojuma sniegšana;
- 8.2. 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;
- 8.3. kārtību, kādā komersants nodrošina pakalpojuma sniegšanas atjaunošanu, ja to ir pārtraucis sniegt sasniegtā maksas ierobežojuma dēļ.
9. Līgums, tā pielikumi, līguma grozījumi, tajā skaitā komersanta izdotie dokumenti un saistošā informācija tīmekļvietnē, uz kuru ir atsauces līgumā, ir līguma neatņemama sastāvdaļa, kuru komersants sniedz galalietotājam, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju vai pēc galalietotāja pieprasījuma nodrošina bez maksas drukātā formātā vai viegli lejuplādējamā dokumenta formātā ar katra dokumenta izdrukas datuma un laika identifikāciju.
10. Komersants, iekļaujot līgumā atsauces uz informāciju tīmekļvietnē, norāda precīzu, identificējamu informācijas pieejamības vietu.
11. Komersants par līguma nosacījumu grozījumiem, tajā skaitā grozījumiem komersanta izdotajos dokumentos un saistošajā informācijā tīmekļvietnē, uz kuru ir atsauces līgumā, informē galalietotāju Elektronisko sakaru likuma noteiktajā termiņā, izmantojot līgumā noteiktos saziņas līdzekļu veidus.

III. Kvalitātes prasības pakalpojuma sniegšanai

12. Komersants atbilstoši sniegtajam pakalpojumam līgumā ietver kvalitātes prasības vai norādi uz tām.
13. Komersants, kurš sniedz galalietotājam balss sakaru pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības vai norādi uz tām:

- 13.1. bojājumu novēršanas laiks;
 - 13.2. nesekmīgo savienojumu skaits;
 - 13.3. savienošanas laiks;
 - 13.4. runas pārraides kvalitāte.
14. Komersants, kurš sniedz galalietotājam īsziņu pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības vai norādi uz tām:
 - 14.1. bojājumu novēršanas laiks;
 - 14.2. īsziņas piegādes laiks.
15. Komersants, kurš sniedz galalietotājam interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības vai norādi uz tām:
 - 15.1. bojājumu novēršanas laiks;
 - 15.2. pakešu zuduma koeficients;
 - 15.3. latentums;
 - 15.4. trīce.
16. Komersants, kurš sniedz galalietotājam televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības vai norādi uz tām:
 - 16.1. bojājumu novēršanas laiks;
 - 16.2. attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums.
17. Ja komersants līgumā ietver norādi uz kvalitātes prasībām, tostarp šo noteikumu 13., 14., 15. un 16.punktā noteiktajām pakalpojumu kvalitātes parametru garantētajām vērtībām, tad līgumā norāda precīzu un identificējamu informācijas pieejamības vietu.
18. Komersants, kurš sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā norāda informāciju par augšupielādes un lejupielādes pieslēguma ātrumu, tostarp par pieslēguma ātruma garantētajām vērtībām, kuras nosaka posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.
19. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā, līgumā norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:
 - 19.1. maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu;
 - 19.2. parasti pieejamo pieslēguma ātrumu, kurš galalietotājam pieejams ne mazāk kā 95% laika diennaktī un kura vērtība nav zemāka par 70% no maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma un nav zemāka par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) noteikto minimālo platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtību fiksētā elektronisko sakaru tīklā;
 - 19.3. minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kura vērtība ir vismaz 20% no līgumā norādītā maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma un nav zemāka par Regulatora noteikto minimālo platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtību fiksētā elektronisko sakaru tīklā un kurš raksturo zemāko ātrumu, kāds galalietotājam var būt pieejams vislielākās noslodzes stundās.
20. Komersants, kurš sniedz interneta piekļuves pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, līgumā norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:
 - 20.1. maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu, kurš raksturo galalietotājam faktiski pieejamo maksimālo pieslēguma ātrumu;

- 20.2. minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kura vērtība ne mazāk kā 95% laika diennaktī nav zemāka par Regulatora noteikto minimālo platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtību mobilā elektronisko sakaru tīklā fiksētā pakalpojuma saņemšanas vietā operatora noteiktā pārklājuma zonā galalietotāja telpās vai mājāsaimniecībā, ja interneta piekļuves pakalpojums tiek nodrošināts, izmantojot maršrutētāju-modemu.
21. Komersants, kurš sniedz interneta piekļuves pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, nosaka minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, ja tas interneta piekļuves pakalpojumu nodrošina galalietotājam citā šo noteikumu 20.2.apakšpunktā neminētā veidā.

IV. Kompensācijas noteikšanas kārtība

22. Komersants līgumā ietver nosacījumus par galalietotāja tiesībām saņemt kompensāciju, kas ir samazināta maksa par pakalpojuma nodrošināšanu, šādos gadījumos:
- 22.1. ja pakalpojums netiek nodrošināts komersanta plānota pakalpojuma pārtraukuma gadījumā vai neplānota pakalpojuma pārtraukuma gadījumā pēc galalietotāja iesnieguma un pārtraukuma ilgums pārsniedz 24 stundas norēķinu periodā, izņemot gadījumus, ja bojājumu komersants nevar novērst galalietotāja apzinātas vai neapzinātas darbības dēļ. Šis nosacījums neattiecas uz gadījumiem, kad komersants pārtrauc pakalpojuma sniegšanu galalietotājam, kurš nav samaksājis par saņemtajiem pakalpojumiem vai nav izpildījis citas līgumā noteiktās saistības pret komersantu;
- 22.2. pēc galalietotāja iesnieguma komersantam, ja komersants, veicot pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, konstatē neatbilstību līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām;
- 22.3. pēc galalietotāja iesnieguma Regulatoram, ja Regulators konstatē sniegtā pakalpojuma kvalitātes neatbilstību līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.
23. Komersants šo noteikumu 22.1.apakšpunktā minētajā gadījumā pēc galalietotāja iesnieguma neaprēķina maksu par pakalpojuma nodrošināšanu laika periodā, kurā galalietotājam pakalpojums netiek nodrošināts, vai, ja maksa ir aprēķināta, kompensē to.
24. Komersants šo noteikumu 22.2.apakšpunktā minētajā gadījumā nosaka samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, piemērojot kompensāciju, kas nav mazāka par 50% no maksas par pakalpojuma nodrošināšanu konkrētā norēķinu periodā, kurā pakalpojuma kvalitāte nav nodrošināta atbilstoši līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.
25. Komersants šo noteikumu 22.3.apakšpunktā minētajā gadījumā, saņemot informāciju no Regulatora par konstatēto pakalpojuma kvalitātes neatbilstību, nosaka samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, piemērojot kompensāciju, kas nav mazāka par 50% no maksas par pakalpojuma nodrošināšanu konkrētā norēķinu periodā, kurā pakalpojuma kvalitāte nav nodrošināta atbilstoši līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.

V. Pakalpojuma rēķins

26. Komersants pakalpojuma rēķinā ietver vismaz šādu informāciju:
- 26.1. komersanta nosaukums;
- 26.2. galalietotāju identificējošie dati;

- 26.3. rēķina numurs;
 - 26.4. rēķina apmaksas termiņš;
 - 26.5. laika periods atsevišķi katram pakalpojumam, par kuru ir sagatavots rēķins;
 - 26.6. abonēšanas maksa atsevišķi katram pakalpojumam vai pakalpojumu komplektam, ja piemēro abonēšanas maksu;
 - 26.7. kopējais izsaukumu skaits, to ilgums un kopējā piemērotā maksa, norādot atsevišķi veiktos izsaukumus komersanta elektronisko sakaru tīklā, veiktos izsaukumus cita komersanta galalietotājam, ārvalsts komersanta galalietotājam, izmantojot viesabonēšanu, kā arī uz dažādu pakalpojumu numuriem;
 - 26.8. kopējais nosūtīto īsziņu skaits un kopējā piemērotā maksa, norādot atsevišķi nosūtītās īsziņas komersanta elektronisko sakaru tīklā, nosūtītās īsziņas cita komersanta galalietotājam, ārvalsts komersanta galalietotājam, izmantojot viesabonēšanu, uz dažādu pakalpojumu numuriem;
 - 26.9. kopējais nosūtīto multivides īsziņu skaits un kopējā piemērotā maksa;
 - 26.10. kopējais interneta piekļuves pakalpojuma mobilā elektronisko sakaru tīklā galalietotāja izmantotais datu apjoms un kopējā piemērotā maksa;
 - 26.11. maksa par trešās personas sniegto pakalpojumu.
27. Ja galalietotājs pieprasa, komersants rēķinam nodrošina detalizācijas pamatlīmeni par galalietotājam sniegtajiem pakalpojumiem, ietverot vismaz šādu informāciju:
- 27.1. balss sakaru pakalpojumam par katru izsaukumu, nodrošinot šādu detalizāciju:
 - 27.1.1. izsaukuma datums un laiks;
 - 27.1.2. izsauktais numurs;
 - 27.1.3. viesabonēšanas operators un valsts, ja galalietotājs izmantoja balss sakaru pakalpojumu viesabonēšanā;
 - 27.1.4. sarunas ilgums;
 - 27.1.5. maksa par savienojumu, ja tādu piemēro;
 - 27.1.6. kopējā summa par izsaukumu, ja tādu piemēro;
 - 27.2. par katru īsziņu un multivides īsziņu, nodrošinot šādu detalizāciju:
 - 27.2.1. īsziņas nosūtīšanas datums un laiks;
 - 27.2.2. numurs;
 - 27.2.3. viesabonēšanas operators un valsts, ja galalietotājs izmantoja īsziņu pakalpojumu viesabonēšanā;
 - 27.2.4. maksa par īsziņas nosūtīšanu, ja tādu piemēro;
 - 27.3. par katru interneta piekļuves pakalpojuma izmantošanas dienu vai sesiju mobilā elektronisko sakaru tīklā, nodrošinot šādu detalizāciju:
 - 27.3.1. datums;
 - 27.3.2. izmantoto datu apjoms vienas diennakts vai sesijas laikā;
 - 27.3.3. viesabonēšanas operators un valsts, ja galalietotājs izmantoja interneta piekļuves pakalpojumu viesabonēšanā;
 - 27.3.4. piemērotā maksa.
28. Komersants nodrošina galalietotājam šo noteikumu 26. un 27.punktā noteiktās informācijas pieejamību bez maksas pēc galalietotāja izvēles elektroniski (piemēram, uz galalietotāja norādīto elektroniskā pasta adresi, komersanta pašapkalpošanās portālā u.c.) vai papīra formātā, ja galalietotājam nav cita veida informācijas saņemšanas iespējas. Galalietotājs, izvēloties saņemt šo noteikumu 26. un 27.punktā noteikto informāciju papīra formātā, sedz tās piegādes izdevumus.

VI. Noslēguma jautājumi

29. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2006.gada 8.novembra lēmumu Nr.275 "Par Noteikumiem par abonenta rēķina detalizācijas pamatlīmeni" (Latvijas Vēstnesis, 2006, 184.nr.).
30. Šo noteikumu prasības attiecas uz tiem līgumiem, kas noslēgti pēc šo noteikumu spēkā stāšanās dienas. Komersants pēc savas iniciatīvas vai pēc galalietotāja pieprasījuma, kas iesniegts rakstveidā vai izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, veic grozījumus līgumos, kas noslēgti līdz šo noteikumu spēkā stāšanās dienai, nepagarinot līguma spēkā esamības termiņu.
31. Komersants divu mēnešu laikā no dienas, kad stājas spēkā šie noteikumi, nodrošina šo noteikumu II. un V. nodaļā noteikto prasību izpildi.
32. Noteikumi stājas spēkā 2022.gada 1.oktobrī.

Priekšsēdētāja

A. Ozola

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU