



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

Pārskats par ārpustiesas strīdiem 2016.gadā regulējamo sabiedrisko pakalpojumu nozarēs

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

I Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk – Regulatora likums) 32.panta pirmo daļu kā ārpustiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju vai starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem (turpmāk – strīds) par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.

Regulatora likums nosaka arī, kādās nozarēs sabiedriskie pakalpojumi tiek regulēti, kas ir sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji, lietotāji, un kārtību, kādā Regulators izskata strīdus.

Valsts regulē sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu kā komercdarbību šādās nozarēs (turpmāk – regulējamās nozares): enerģētika (elektroenerģijas apgāde, siltumenerģijas apgāde, dabasgāzes apgāde), elektroniskie sakari, pasts, sadzīves atkritumu apsaimniekošana (sadzīves atkritumu apglabāšana atkritumu poligonos), ūdenssaimniecība.

Ministru kabineta 2009.gada 27.oktobra noteikumi Nr.1227 “Par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem” nosaka detalizētāk to sabiedrisko pakalpojumu veidus, kuru sniegšanu nepieciešams regulēt.

Izņēmums, kad Regulators neizskata strīdus, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, ir par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu. Šādus strīdus izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā (Regulatora likuma 32.panta sestā daļa).

Regulators kopš 2002.gada visus lēmumus par strīdiem, kurus Regulators izskatījis kā ārpustiesas instance, publicē Regulatora mājaslapā internetā www.sprk.gov.lv.

2015.gada 9.jūlijā stājās spēkā Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likums (turpmāk – Strīdu risinātāju likums).

Strīdu risinātāju likuma 3.panta otrā daļa noteic, ka strīdus, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares normatīvajiem aktiem, izskata Regulators saskaņā ar Regulatora likumā noteikto kārtību. Atbilstoši Regulatora likumam arī Strīdu risinātāju likums noteic, ka Regulators kā ārpustiesas strīdu risinātājs ir institucionāli un funkcionāli neatkarīgs.

Ārpustiesas strīdu risinātājs līdz 1.martam savā mājaslapā internetā publicē iepriekšējā gada darbības pārskatu par strīdiem. Strīdu risinātāju likuma 13.pantā noteikts, kāda informācija šajā pārskatā tiek sniegta.

Strīdu risinātāju likums attiecas tikai uz patērētājiem – fiziskām personām, bet tā kā Regulatora kā ārpustiesas strīdu risinātāja darbība saskaņā ar Regulatora likumu ir plašāka, jo Regulators izskata strīdus arī tad, ja iesniegumus iesniedz regulējamo sabiedrisko pakalpojumu lietotājs – juridiska persona vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs, šis pārskats ietver informāciju par visiem Regulatora izskatītajiem strīdiem 2016.gadā.

Šajā pārskatā netiek apkopota informācija par Regulatorā iesniegtajiem iesniegumiem par strīda izskatīšanas izvērtēšanu, uz kuriem Regulators ir sniedzis atbildi saskaņā ar Iesniegumu likumu (Regulatora likuma 35.panta otrā daļa).

II Regulatorā izskatītie strīdi 2016.gadā

Regulators 2016.gadā izskatīja desmit strīdus:

- astoņos ierosinātos strīdos pieņēma lēmumu pēc būtības;
- divos ierosinātos strīdos izbeidza strīdu izskatīšanas procesu, jo iesniedzējs atsauca savu iesniegumu.

Četri izskatītie strīdi bija radušies starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju kā fizisku personu un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju kā juridisku personu. No tiem trīs strīdi bija enerģētikas nozarē un viens – elektronisko sakaru nozarē.

Četri izskatītie strīdi bija radušies starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju, kur abas strīdos iesaistītās puses bija juridiskas personas. No tiem divi strīdi bija enerģētikas nozarē, viens – elektronisko sakaru nozarē, viens – pasta nozarē.

Regulators 2016.gadā izbeidza divus strīdus, kas radušies starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju un sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju, kur abas strīdos iesaistītās puses bija juridiskas personas – vienu strīdu enerģētikas nozarē, otru – ūdenssaimniecības nozarē.

Regulatorā izskatīto strīdu veidi

Enerģētikas nozarē dabasgāzes apgādē tika izskatīti šādi strīdi:

- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt līgumu ar jaunu lietotāju, ja lietotājs nepiekrīt samaksāt pakalpojuma priekšapmaksu;
- divi strīdi saistībā ar sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi ar jaunu lietotāju līdz brīdim, kamēr netiks samaksāts parāds par objektā iepriekš patērēto dabasgāzi;
- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu lietotāja rīcību par konstatēto dabasgāzes lietošanas noteikumu pārkāpumu.

Enerģētikas nozarē elektroenerģijas apgādē tika izskatīts:

- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt elektroenerģijas sistēmas pakalpojuma līgumu.

Elektronisko sakaru nozarē tika izskatīti šādi strīdi:

- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja veikto noslodzes datu uzskaiti numuriem un iesniedzējai liegto iespēju saņemt šo informāciju, lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību;
- viens strīds par to, vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir ievērojis normatīvo aktu prasības un informējis iesniedzēju par elektronisko sakaru tīklu, kurā tika sniegts viesabonēšanas pakalpojums.

Pasta nozarē tika izskatīts:

- viens strīds par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcības, nosūtot sabiedriskā pakalpojuma lietotāja sūtījumu, atbilstību pasta nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.

Ierosinātie strīdi, kuru izskatīšana izbeigta 2016.gadā

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.² panta 16.daļu Regulators strīda izskatīšanas procesu izbeidz, ja iesniedzējs atsauca iesniegumu par strīda izskatīšanu.

Regulators ierosināja un izbeidza vienu strīdu enerģētikas nozarē un vienu strīdu ūdenssaimniecības nozarē, jo iesniedzēji atsauca iesniegumu par strīda izskatīšanu. Tātad Regulators 2016.gadā 80% gadījumos izskatīja strīdus, pieņemot lēmumus, bet 20% gadījumos process tika izbeigts.

1.tabula. Regulatorā izskatīto strīdu apkopojums pa nozarēm 2016.gadā

Strīdu risināšanas rezultāts	Enerģētikas nozarē	Ūdenssaimniecības nozarē	Elektronisko sakaru nozarē	Pasta nozarē	Kopā:
apmierināts	-	-	-	-	-
noraidīts	4	-	2	1	7
daļēji apmierināts	1	-	-	-	1
izbeigti	1	1	-	-	2
kopā:	6	1	2	1	10

Ārpustiesas strīdu vidējais risināšanas ilgums 2016.gadā

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.panta pirmās daļas 2.punktu, ne vēlāk kā 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts iesniegums par strīda izskatīšanu un Regulators ir izvērtējis iesniegumu un pievienotos pierādījumus, kas pamato strīda priekšmetu un pierāda veiktos pasākumus strīda atrisināšanai izlīguma veidā, Regulators pieņem lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.¹ pantu 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.

Ārpustiesas strīdu vidējais risināšanas ilgums Regulatorā ir nepilni trīs mēneši no dienas, kad Regulators pieņem lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

III Regulatorā 2016.gadā izskatītie strīdi regulējamās nozarēs un to būtība

Enerģētikas nozarē

1. Dabasgāzes apgādē

1.1. Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt līgumu ar jaunu lietotāju, ja lietotājs nepiekrīt samaksāt pakalpojuma priekšapmaksu.

Strīds ir par dabasgāzes sistēmas operatora tiesībām noteikt priekšapmaksu vai atteikt noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi objektam, ja persona, kura pieprasa noslēgt līgumu, vai ar to saistītās personas iepriekš nav veikušas samaksu par piegādāto dabasgāzi un nepiekrīt samaksāt priekšapmaksu.

Saskaņā ar tiesību aktos noteikto regulējumu sistēmas operatoram ir tiesības lietotājam vai personai, kas vēlas noslēgt dabasgāzes piegādes līgumu, pieprasīt iesniegt līgumsaistību pienācīgas izpildes nodrošinājumu, veikt priekšapmaksu vai noteikt īsākus norēķinu termiņus, ja lietotājs vai persona, kas vēlas noslēgt dabasgāzes piegādes līgumu, nav ievērojusi norēķinu kārtību un kavējusi maksājumus par saņemto dabasgāzi. Ja juridiska persona nav veikusi samaksu par objektam iepriekš piegādāto dabasgāzi un līgumu par dabasgāzes piegādi pieprasa noslēgt cita juridiska persona, bet abu juridisko personu kapitāla daļu īpašnieks un valdes loceklis ar tiesībām pārstāvēt kapitālsabiedrību ir viena un tā pati persona un abi uzņēmumi darbojas vienā objektā, sistēmas operatoram ir tiesības pieprasīt priekšapmaksu vai atteikt līguma noslēgšanu, ja potenciālais lietotājs atsakās to maksāt.

Strīda izskatīšanas rezultātā noraidīts lietotāja prasījums uzlikt pienākumu sistēmas operatoram noslēgt ar lietotāju līgumu, kurā nav paredzēts pienākums veikt priekšapmaksu, jo konstatēts, ka persona, kas pieprasa līguma slēgšanu, ir saistīta ar personu, kas nav veikusi samaksu.

Lēmums pieejams: <https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN007D14012016pv.pdf>

1.2. Regulators izskatīja divus strīdus saistībā ar sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi ar jaunu lietotāju līdz brīdim, kamēr netiks samaksāts parāds par objektā iepriekš patērēto dabasgāzi.

Saskaņā ar tiesību aktos noteikto regulējumu jebkurai personai ir tiesības vērsties pie sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja ar lūgumu nodrošināt dabasgāzes piegādi, neatkarīgi no minētās personas īpašuma, valdījuma vai lietojuma tiesībām uz gazificēto objektu. Lai gan spēkā esošais regulējums paredz tiesības jebkurai personai saņemt dabasgāzi noteiktā apjomā, jāņem vērā arī dabasgāzes apgādi regulējošos tiesību aktos noteiktais pienākums veikt savlaicīgus un patērīnam atbilstošus norēķinus par saņemtajiem pakalpojumiem, kas attiecas arī uz gazificētā objekta īpašnieku vai tiesisko valdītāju gadījumos, kad faktiskais dabasgāzes lietotājs ir cita persona. Tātad gazificētā objekta īpašnieks ir līdzatbildīgs par saistību izpildi, kas attiecas uz dabasgāzes piegādes nodrošināšanu.

Lietotāja prasījums uzlikt pienākumu noslēgt līgumu par dabasgāzes piegādi noraidīts, jo gazificētā objekta īpašniekam, ievērojot pietiekamu rūpību un tiesību aktos noteikto regulējumu, bija iespēja novērst parāda veidošanos, kā arī novērst jebkādu ar īpašnieka atbildību saistītu nelabvēlīgu seku iestāšanos.

Lēmumi pieejami:

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN089D26052016.pdf>

<https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN136D06102016.pdf>

1.3. Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcību, konstatējot dabasgāzes lietošanas noteikumu pārkāpumu.

Veicot dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta kontroli objektā, pakalpojumu sniedzējs konstatēja bojājumus, kā rezultātā iespējams gan izmainīt mēraparāta skaitīšanas ierīces rādījumus, samazinot uzskaitītās dabasgāzes apjomu, gan patērēt dabasgāzi bez maksas. Pamatojoties uz konstatētajiem dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta bojājumiem, pakalpojumu sniedzējs vērsās pie lietotāja ar pretenziju par izlietotās dabasgāzes un kompensācijas samaksu, vienlaikus brīdinot par dabasgāzes piegādes pārtraukšanu.

Ievērojot Regulatora likuma 22.panta piektajā daļā noteikto, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir tiesības pārtraukt dabasgāzes piegādi, ja nav veikta samaksa par patērēto dabasgāzi vai nav izpildītas citas saistības pret sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju. Strīda ietvaros tika vērtēts, vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcība, konkrētajos apstākļos pieprasot samaksu par izlietoto dabasgāzi un aprēķināto kompensāciju, kā arī brīdinot lietotāju par dabasgāzes piegādes pārtraukšanu, atbilst Ministru kabineta 2016.gada 9.februāra noteikumos Nr.85 „Dabasgāzes piegādes un lietošanas noteikumi” noteiktajam regulējumam.

Regulators secināja, ka pakalpojumu sniedzējs rīkojies atbilstoši iepriekš minētajos Ministru kabineta noteikumos noteiktajam regulējumam, vienlaikus secinot, ka pakalpojumu sniedzējs konkrētajos apstākļos nebija pareizi piemērojis tiesību normu, kas attiecas uz kompensācijas aprēķina perioda sākumu. Līdz ar to lietotājas prasījums tika apmierināts tikai daļā, kas attiecas uz kompensācijas aprēķina perioda sākumu, nosakot, ka par aprēķina perioda sākumu ir uzskatāma dabasgāzes norēķinu uzskaites mēraparāta pēdējā kontrole, bet pārējā daļā prasība tika noraidīta.

Lēmums pieejams: <https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN127D15092016.pdf>

2. Elektroenerģijas apgādē

Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja atteikumu noslēgt elektroenerģijas sistēmas pakalpojuma līgumu. Strīds par elektroenerģijas sadales sistēmas operatora pienākumu noslēgt sistēmas pakalpojumu līgumu ar jaunu lietotāju, ja ir spēkā sistēmas pakalpojumu līgums, kas noslēgts ar citu lietotāju.

Sistēmas operatoram nav tiesiska pamata vienpusēji izbeigt spēkā esošu sistēmas pakalpojumu līgumu, kas noslēgts ar lietotāju, ja šis lietotājs to nevēlas. Ja par konkrēta objekta lietošanas tiesībām pastāv strīds starp potenciālo elektroenerģijas lietotāju, kurš pieprasa sistēmas pakalpojumu līguma noslēgšanu, un esošo lietotāju, līdz brīdim, kad puses vienojas par objekta lietošanu vai tiesa Civilprocesa likumā noteiktā kārtībā pieņem lēmumu, ar kuru strīds par objekta lietošanu tiek izšķirts, sistēmas operatoram ir pamats turpināt sistēmas pakalpojumu līgumu ar esošo lietotāju. Sistēmas pakalpojumu līgumu ar jaunu lietotāju sistēmas operatoram ir pamats noslēgt pēc tam, kad esošais un jaunais lietotājs ir panākuši attiecīgu vienošanos vai spēkā būs stājies tiesas spriedums, ar kuru izšķirts esošā un jaunā lietotāja strīds par objekta lietošanas tiesībām.

Strīda izskatīšanas rezultātā Regulators noraidīja potenciālā lietotāja prasījumu uzlikt pienākumu sistēmas operatoram noslēgt sistēmas pakalpojumu līgumu apstākļos, kad par elektroenerģijas piegādi objektam ir spēkā ar citu lietotāju noslēgts sistēmas pakalpojumu līgums.

Lēmums pieejams: <https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN175D29122016.pdf>

3. Siltumenerģijas apgādē

Regulators ierosināja vienu strīdu par siltumenerģijas piegādes atjaunošanu objektā un kompensācijas par nepiegādāto siltumenerģiju izmaksu.

Strīda izskatīšanas procesu izbeidza, jo sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs samaksāja kompensāciju par nepiegādātās siltumenerģijas daudzumu un iesniedzējs atsauca iesniegumu par strīda izskatīšanu.

Siltumenerģijas apgādē sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja pienākums ir nodrošināt nepārtrauktus sabiedriskos pakalpojumus pieprasītajā daudzumā un nodrošināt savu

objektu (pakalpojumu sniegšanas tehniskā nodrošinājuma) nepārtrauktu darbību un atbilstošu tehnisko stāvokli. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir jānovērš siltumtīklu un siltumapgādes sistēmas piederības robežās radušies bojājumi un jāatjauno objektam siltumenerģijas piegāde. Ja siltumenerģijas apgādes sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja vainas dēļ nav piegādāts noteiktais siltumenerģijas daudzums, saskaņā ar normatīvajiem aktiem piegādātājs samaksā lietotājam kompensāciju, kas atbilst nepiegādātās siltumenerģijas daudzuma vērtībai.

Ūdenssaimniecības nozarē

Regulators ierosināja vienu strīdu par piedāvātajiem līguma noteikumiem. Strīds radās par līguma termiņu un sabiedrisko pakalpojumu lietotāja pienākumu izbūvēt komercuzskaites mēraparāta mezglu īsākā laika periodā, nekā to paredz Ūdenssaimniecības pakalpojumu likums.

Strīda izskatīšanas procesu izbeidza, jo iesniedzējs atsauca iesniegumu par strīda izskatīšanu, jo sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs piekrita sabiedrisko pakalpojumu lietotāja piedāvātajam līguma projektam.

Ūdenssaimniecības pakalpojumu likuma pārejas noteikumu 4.punkts noteic, ka, ja pakalpojumu lietotāja ūdenssaimniecības sistēmā nav izbūvēts komercuzskaites mēraparāta mezgls, pakalpojumu lietotājs nodrošina tā izbūvi komercuzskaites mēraparāta uzstādīšanai ne vēlāk kā četrus gadus laikā pēc šā likuma spēkā stāšanās dienas, proti, līdz 2020.gada 1.janvārim.

Līguma termiņa beigu datums nosakāms, pusēm vienojoties, kā arī ievērojot vienlīdzības principu attiecībā uz visiem sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem.

Elektronisko sakaru nozarē

1. Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja veikto noslodzes datu uzskaiti numuriem un sabiedrisko pakalpojumu lietotājam (turpmāk – galalietotājs) liegto iespēju saņemt šo informāciju, lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību. Minētā informācija ietver veikto un saņemto izsaukumu izdruku, kurā norādīts savienojuma sākuma un beigu datums un laiks.

Galalietotājs ar Latvijā reģistrētu numuru atradās Krievijā un veica trīs izsaukumus uz Latvijā esošu numuru. Saskaņā ar galalietotāja sniegto informāciju katra veiktā izsaukuma ilgums nepārsniedza 10 sekundes.

Savukārt saskaņā ar sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja rīcībā esošo informāciju trešā izsaukuma ilgums bija viena stunda.

Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs galalietotājam sniedza sarunu izdruku, kurā bija norādīts savienojumu sākuma datums un ilgums, bet nebija norādīts savienojumu beigu datums un laiks. Galalietotāja ieskatā, informācija nebija pietiekama, lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību.

Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs Regulatoram iesniedza sarunu izdruku, kurā bija norādīts savienojumu sākuma datums, sākuma laiks un ilgums, bet nebija norādīts savienojumu beigu datums un laiks. Regulators secināja, ka no norādītajiem datiem var aprēķināt savienojumu beigu datumu un laiku.

Ņemot vērā, ka izsaukumi tika veikti, galalietotājam ar Latvijā reģistrētu numuru atrodoties Krievijā, ir būtiska ne tikai sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja veiktā noslodzes datu uzskaitē, bet arī Krievijas operatora veiktā noslodzes datu uzskaitē. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs Regulatoram iesniedza apliecinājumu, kurā sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un Krievijas operatora veiktie un saglabātie noslodzes dati sakrīt. Līdz strīda izskatīšanai Regulatora padomes sēdē sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs arī galalietotājam iesniedza iesniegumā lūgtos noslodzes datus – savienojumu sākuma un beigu datumu, laiku un ilgumu.

Strīda izskatīšanas rezultātā Regulators nolēma noraidīt galalietotāja prasījumu par to, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs nav veicis noslodzes datu uzskaiti numuriem un galalietotājam tika liegta iespēja saņemt šo informāciju (sarunu izdruku, kurā ir norādīts savienojuma sākuma un beigu datums un laiks), lai varētu pārbaudīt rēķina pareizību.

Lēmums pieejams: <https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN63D25032016PV.pdf>

2. Regulators izskatīja vienu strīdu par to, vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir ievērojis normatīvo aktu prasības un informējis sabiedrisko pakalpojumu lietotāju (turpmāk – lietotājs) par elektronisko sakaru tīklu, kurā tika sniegts viesabonēšanas pakalpojums.

Lietotāja prasījums noraidīts. Regulators secināja, ka pastāvēja strīds, vai iesniegumā minētajā situācijā sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam ir saistoša Eiropas Parlamenta un Padomes 2012.gada 13.jūnija Regula Nr.531/2012 par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (turpmāk – Regula Nr.531/2012) un vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam bija pienākums, ievērojot Regulas Nr.531/2012 14.panta 1.punkta pirmajā daļā noteikto, nosūtīt individualizētu cenu pamatinformāciju par viesabonēšanas maksām, tādējādi informējot lietotāju par to, ka viesabonēšanas pakalpojums tiek nodrošināts satelītu tīklā. Izvērtējot Regulatora rīcībā esošo informāciju, Regulators secināja, ka Regula Nr.531/2012 nav attiecināma uz konkrēto situāciju, jo izsaukums ir veikts nevis zemes publisko mobilo sakaru tīklā, bet gan satelītu tīklā, uz ko neattiecas Regulā Nr.531/2012 noteiktais informēšanas pienākums.

Tomēr, lai ieviestu labo praksi un pasargātu lietotājus no nesamērīgi augstiem rēķiniem, izmantojot elektronisko sakaru pakalpojumus uz vai no kuģiem vai lidmašīnām, kur galiekārta automātiski var izveidot savienojumu ar zemes publisko mobilo sakaru tīklu vai satelītu tīklu, Eiropas Elektronisko sakaru regulatoru iestādes (BEREC) 2016.gada 12.februāra Vadlīnijās Nr.BoR(16)34 par Regulu Nr.531/2012, kas grozīta ar Regulu Nr.2120/20152 (turpmāk – BEREC vadlīnijas), ir minēts ieteikums viesabonēšanas pakalpojumu sniedzējiem informēt lietotājus par visām papildu maksām, kas var rasties, izmantojot šos pakalpojumus.

Gan sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs, gan lietotājs iesniegtajos dokumentos ir norādījis, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs lietotāja galiekārtai, pirmo reizi pieslēdzoties satelītu tīklam, ir nosūtījis īsziņu, tādējādi informējot lietotāju, ka lietotāja galiekārta ir reģistrēta satelītu tīklā, kas var radīt augstas izmaksas par viesabonēšanas pakalpojumiem, kā arī aicināja lietotāju manuāli galiekārtas uzstādījumos izvēlēties citu viesabonēšanas operatoru. Regulatora ieskatā, sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs, nosūtot informatīvu īsziņu lietotājam par to, ka lietotāja galiekārta ir reģistrēta satelītu tīklā, ir izpildījis BEREC vadlīnijās iekļauto ieteikumu un sniedzis lietotājam nepieciešamo informāciju, lai lietotājs pievērstu uzmanību šim faktam.

Tomēr Regulators vērs uzmanību, ka ņemot vērā BEREC vadlīnijas, lai pasargātu lietotājus no nesamērīgi augstiem rēķiniem, izmantojot pakalpojumus uz vai no kuģiem vai lidmašīnām, kur galiekārta automātiski var izveidot savienojumu ar zemes publisko mobilo sakaru tīklu vai satelītu tīklu, Regulatora ieteikums viesabonēšanas pakalpojumu

sniedzējiem būtu informēt lietotājus par visām papildu maksām, kas var rasties, izmantojot šos pakalpojumus.

Lēmums pieejams: <https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN133D29092016.pdf>

Pasta nozarē

Regulators izskatīja vienu strīdu par sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja (turpmāk – pasta komersants) rīcības atbilstību pasta nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, nosūtot sabiedriskā pakalpojuma lietotāja (turpmāk – lietotājs) pasta sūtījumu.

Lietotājs, izmantojot pasta komersanta pakalpojumus, nosūtīja pasta sūtījumu uz Zviedriju. Zviedrijas pasta pakalpojumu sniedzējs informēja pasta komersantu, ka pasta sūtījums ir bojāts. Lietotāja ieskatā, pasta komersants ir atbildīgs par pasta sūtījuma bojājumu, jo lietotājs pasta sūtījumu nosūtīja atbilstošā iepakojumā – ražotāja oriģinālajā iepakojumā ar papildmateriālu. Kad lietotājs nodeva pasta sūtījumu pasta komersantam ražotāja iepakojumā, pasta komersants to pieņēma, nenorādot uz iepakojuma pamācībai neatbilstošu pasta sūtījuma iepakojumu.

Savukārt pasta komersants norādīja, ka pasta sūtījums tika nosūtīts oriģinālajā pārdošanas iepakojumā, kas nav paredzēts pasta sūtījuma transportēšanai, trūka papildmateriāla, kas pasargātu pasta sūtījuma saturu no bojājumiem. Pasta komersants papildus paskaidroja, ka nav tiesīgs atvērt pasta sūtījumu un piekļūt tā saturam, tāpēc tikai pēc ārējā pasta sūtījuma iepakojuma pasta komersants nevar noteikt tā saturu un to, vai tas ir atbilstoši iepakots. Pasta sūtījuma bojājumi radušies, jo lietotāja bija izvēlējusies neatbilstošu pasta sūtījuma iepakojumu, kas neatbilst iepakojuma pamācības prasībām. Līdz ar to pasta komersants nevar uzņemt atbildību par bojāto pasta sūtījumu.

Saskaņā ar Pasta likuma 13.panta pirmās daļas 8. un 10.punktu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja pienākums ir nodrošināt publiski pieejamu informāciju par sniegto pasta pakalpojumu tarifiem un pasta sūtījumu piegādes nosacījumiem, tajā skaitā pasta sūtījumu iepakojuma nosacījumiem un nodrošināt pasta pakalpojumu lietotāju sūdzību izskatīšanu.

Strīda izskatīšanas rezultātā Regulators secināja, ka pasta komersants nodrošina publiski pieejamu informāciju par sniegto pasta pakalpojumu tarifiem un pasta sūtījumu piegādes nosacījumiem, tajā skaitā pasta sūtījumu iepakojuma nosacījumiem, un nodrošina pasta pakalpojumu lietotāju sūdzību izskatīšanu.

Savukārt lietotājs nebija ievērojis pasta komersanta iepakojuma pamācībā noteiktos pasta sūtījuma iepakojuma nosacījumus – nebija izvēlējusies neatbilstošu pasta sūtījuma iepakojumu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, lietotājas prasījums noraidīts, jo nav konstatēta pasta komersanta rīcības neatbilstība pasta nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, nosūtot lietotājas pasta sūtījumu.

Lēmums pieejams: <https://www.sprk.gov.lv/uploads/doc/LemumsN162D08122016.pdf>

IV Noslēgums

Regulators secina, ka nav pietiekamas komunikācijas starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un sabiedrisko pakalpojumu lietotāju pirms strīda izskatīšanas Regulatorā, lai atrisinātu konkrēto problēmu. Bieži vien komunikācija starp pakalpojumu sniedzēju un sabiedrisko pakalpojumu lietotāju ir formāla, neiedzīlinoties otras puses argumentos. Tikai pēc strīda ierosināšanas Regulatorā puses sāk meklēt konstruktīvus risinājumus.

Strīdu situācijas rodas starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju, sabiedrisko pakalpojumu lietotājam līdz galam neizprotot sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja noteikumus vai arī tā rīcībā esot nepilnīgai informācijai.

Regulatora ieteikumi:

- Sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja ieteicamā labā prakse būtu sabiedrisko pakalpojumu sniedzējam, izskatot sabiedrisko pakalpojumu lietotāju iesniegumus, sniegt ne tikai formālas atbildes, bet arī detalizētāk skaidrot sabiedrisko pakalpojumu lietotājam savu viedokli, rīcību, pakalpojuma sniegšanas un lietošanas noteikumus.
- Sabiedrisko pakalpojumu lietotājam pirms pakalpojuma saņemšanas vajadzētu rūpīgi iepazīties ar sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas noteikumiem un ar to saistītajām izmaksām.

Priekšsēdētājs

R.Irkliis