



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

KONSULTĀCIJU DOKUMENTS

par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkuma vadlīnijām

2020.gada 15.oktobrī
Rīga

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

Satura rādītājs

I Konsultāciju dokumenta mērķis.....	3
II Konsultāciju dokumenta nepieciešamība.....	3
III Papildu informācija	4

Pielikumā:

Vadlīniju projekts "Vadlīnijas par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkumu".

I Konsultāciju dokumenta mērķis

Konsultāciju dokumenta mērķis ir informēt tirgus dalībniekus un uzzināt to viedokli par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) vadlīniju projektu "Vadlīnijas par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkumu" (turpmāk – Vadlīniju projekts).

Regulators, kā elektronisko sakaru nozari uzraugošā iestāde aizstāv lietotāju intereses un uzrauga elektronisko sakaru nozares normatīvo aktu ievērošanu.¹

Vadlīniju projekts ir izstrādāts, ievērojot labas pārvaldības² principu un ir Regulatora skaidrojums komersantiem par normatīvajos aktos noteikto nosacījumu piemērošanu, lai veicinātu elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkumā (turpmāk – līguma kopsavilkums) ietveramās informācijas vienotību, tādējādi nodrošinot galalietotājiem salīdzināmu vienota formāta informāciju par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma (turpmāk – Līgums) nosacījumiem, kas ir nozīmīgi, izvēloties elektronisko sakaru pakalpojumu.

Regulators Konsultāciju dokumentu sagatavoja un tirgus dalībnieku viedokļus apzina atbilstoši Regulatora 2011.gada 24.augusta lēmumam Nr.1/20 "Noteikumi par konsultāciju kārtību ar tirgus dalībniekiem elektronisko sakaru nozarē"³.

II Konsultāciju dokumenta nepieciešamība

Eiropas Komisijas 2019.gada 17.decembra [Īstenošanas regula Nr.2019/2243](#), ar ko izveido līguma kopsavilkuma veidni, kas publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem jāizmanto saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2018/1972 (turpmāk – Regula) noteic, ka elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – komersants) **no 2020.gada 21.decembra katram elektronisko sakaru pakalpojumu piedāvājumam ir jāizveido un jāizmanto līguma kopsavilkums**, kurā ir iekļauta informācija par būtiskākajiem Līguma nosacījumiem.

Līguma kopsavilkums ir paredzēts, lai komersanti sniegtu galalietotājiem viegli uztveramu un salīdzināmu informāciju par Līguma nosacījumiem apkopotā veidā, tādējādi vienkāršojot galalietotājam izdarīt izvēli par piemērotāko pakalpojuma piedāvājumu.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2018.gada 11.decembra direktīva Nr.2018/1972/ES par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (turpmāk – Direktīva) noteic, ka līguma kopsavilkums pēc Līguma noslēgšanas kļūst par tā neatņemamu sastāvdaļu.

Lai veicinātu Regulā noteikto prasību piemērošanu un nodrošinātu līguma kopsavilkumā iekļautās informācijas harmonizēšanu ar Līguma saturu, Regulators ir izstrādājis Vadlīniju projektu, lai veidotu komersantiem vienotu izpratni par līguma kopsavilkumā iekļaujamās informācijas saturu, vērsot komersantu uzmanību uz Regulā noteiktajām prasībām.

Vadlīniju projektā sniegtie skaidrojumi ir papildināti ar atsevišķiem piemēriem, kas raksturo komersantu piedāvājumos ietilpstošo pakalpojumu apjomu un nosacījumus.

Detalizētāk Vadlīniju projektā sniegts skaidrojums par Regulā noteikto līguma kopsavilkumā iekļaujamo informācijas kopumu saistībā ar interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātrumu vērtībām, kas nodrošinātu līguma kopsavilkumā līdzvērtīgu nosacījumu piemērošanu

¹ Likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" 9.panta pirmās daļas 1.punkts un Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 6.punkts.

² Valsts pārvaldes iekārtas likums, 10.panta piektā daļa.

³ Regulatora 2011.gada 24.augusta lēmums Nr.1/20 "Noteikumi par konsultāciju kārtību ar tirgus dalībniekiem elektronisko sakaru nozarē" (<https://likumi.lv/doc.php?id=235088&from=off>).

atbilstoši Regulatora normatīvajos aktos noteiktām prasībām Līgumos un kvalitātes deklarācijās ietveramai informācijai.

III Papildu informācija

Priekšlikumus un komentārus Regulators lūdz iesniegt rakstveidā, nosūtot uz adresi Ūnijas iela 45, Rīga, LV-1039, vai elektroniskā formā, nosūtot uz elektroniskā pasta adresi sprk@sprk.gov.lv, līdz **2020.gada 16.novembrim**. Ierobežotas pieejamības informācijas gadījumā lūdzam to norādīt un pievienot šo informāciju atsevišķā pielikumā.

Priekšsēdētāja R. Irkļa p.i. padomes loceklis

I. Mantiņš

* DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU.

Vadlīnijas par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma kopsavilkumu

Ievads

Eiropas Komisijas 2019.gada 17.decembra Īstenošanas regula Nr.2019/2243, ar ko izveido līguma kopsavilkuma veidni, kas publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem jāizmanto saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2018/1972 (turpmāk – Regula) noteic, ka sākot no 2020.gada 21.decembra elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – komersants) jāizmanto elektronisko sakaru pakalpojumu līguma kopsavilkums (turpmāk – līguma kopsavilkums), kas ir vienota veidne, kurā iekļauta kodolīga un viegli uztverama informācija par galvenajiem elektronisko sakaru pakalpojuma līguma (turpmāk – līgums) nosacījumiem.

Līguma kopsavilkuma mērķis ir nodrošināt galalietotājiem publiski pieejamu un salīdzināmu vienota formāta informāciju par līguma galvenajiem nosacījumiem, izvēloties elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) un pakalpojuma sniedzēju.

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) savas kompetences ietvaros uzrauga un regulē elektronisko sakaru nozari atbilstoši likumam "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" un Elektronisko sakaru likumam.

Vadlīnijas par līguma kopsavilkumu ir Regulatora skaidrojums komersantiem par Regulā noteikto nosacījumu piemērošanu, lai nodrošinātu vienotu izpratni par līguma kopsavilkumā ietveramās informācijas atspoguļošanu.

Vadlīnijās sniegtie skaidrojumi ir papildināti ar atsevišķiem piemēriem, kas raksturo komersantu piedāvājumos ietilpstošo pakalpojumu apjomu un nosacījumus.

I Vispārīgie nosacījumi

Līguma kopsavilkumu komersants piemēro šādiem pakalpojumiem vai to komplektiem:

- 1) balss sakaru pakalpojumam;
- 2) īsziņu pakalpojumam;
- 3) interneta piekļuves pakalpojumam (turpmāk – interneta pakalpojums);
- 4) televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumam (turpmāk – televīzijas pakalpojums).

Vēršam uzmanību! Pakalpojumu komplekts ir publiski pieejams piedāvājums galalietotājam, kurā divi vai vairāki pakalpojumi tiek piedāvāti par vienu cenu vienā kopīgā piedāvājumā (pakā/komplektā/tarifu plānā).

Līguma kopsavilkumu veido strukturēti, izmantojot tabulas formātu, iekļaujot Regulā noteikto līguma kopsavilkumā iekļaujamo informācijas saturu un ievērojot Regulā noteikto secību:

- pakalpojuma vai tarifu plāna nosaukums;
- informācija par komersantu, tā kontaktinformācija, tostarp pretenziju iesniegšanai;
- informācija par pakalpojumu un iekārtu, ja tā ir iekļauta vienā piedāvājumā ar pakalpojumu;
- interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi;
- informācija par cenu;
- līguma termiņš, pagarināšana un izbeigšana;
- iespējas galalietotājiem ar invaliditāti;
- cita svarīga informācija.

Līguma kopsavilkumam jābūt publiski pieejamam:

- komersanta tīmekļvietnē pie katra publicētā pakalpojuma piedāvājuma;
- komersanta klientu apkalpošanas vietās, tajā skaitā komersanta pārstāvju tirdzniecības vietās.

Attiecībā uz akciju piedāvājumiem, kuriem piemēro atlaides, kas ir spēkā noteiktu laika periodu, līguma kopsavilkumā ir jābūt atspoguļotam akcijas piedāvājuma termiņam.

Līguma kopsavilkumu veido katram pakalpojumam, pakalpojumu komplektam vai tarifu plānam atsevišķi.

Līguma kopsavilkumam var piešķirt unikālu identifikatoru (piemēram, sērijas numuru), kas, līguma slēgšanas gadījumā tiek norādīts un iekļauts līgumā.

II Pakalpojumi un iekārtas

Līguma kopsavilkuma daļā "Pakalpojumi un iekārtas" iekļauj elektronisko sakaru pakalpojumu nosaukumu, pakalpojumu apjomu un piedāvājumā iekļautās galiekārtas veidu.

1.piemērs: Piedāvājums, kurā iekļauts interneta pakalpojums kopā ar televīzijas pakalpojumu un balss sakaru pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā. Piedāvājumā papildus iekļauta iekārta.

Pakalpojumi un iekārtas	Apjoms
Interneta pakalpojums	
Televīzijas pakalpojums	Kanālu skaits; <i>saite uz kanālu sarakstu</i>
Balss sakaru pakalpojums	Bezlimita zvani Latvijā; Starptautisko izsaukumu – 100 minūtes
WiFi rūteris xxxxxx	

2.piemērs: Tarifu plāns, kurā ir iekļauts balss sakaru pakalpojums, īsziņu pakalpojums un interneta pakalpojums mobilā elektronisko sakaru tīklā ar noteiktu interneta pakalpojuma apjomu.

Pakalpojumi un iekārtas	Apjoms
Zvani Latvijā un Eiropā	Bezlimita
Īsziņas Latvijā un Eiropā	Bezlimita
Starptautiskie izsaukumi	200 minūtes
Internets telefonā	15 GB/mēnesī Latvijā; 10 GB/mēnesī Eiropā

Vēršam uzmanību! Līguma kopsavilkuma sadaļā "Pakalpojumi un iekārtas" iekļauj informāciju par papildpakalpojumiem vai papildus iekārtām, piemēram, ekrāna apdrošināšanu, antivīrusu, programmatūru, planšeti, televizoru, datoru u.c., ja papildpakalpojumu vai papildus iekārtu maksa ir iekļauta piedāvājuma cenā. Vienlaikus komersants nodrošina iespēju galalietotājam atteikties no pakalpojuma piedāvājumā iekļautajiem papildpakalpojumiem vai papildus iekārtām.

III Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi

Attiecībā uz interneta pakalpojumu līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par pieslēguma ātrumu⁴.

Interneta pakalpojumam fiksētā elektronisko sakaru tīklā līguma kopsavilkumā norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:

- **pieslēguma ātruma diapazonu⁵**, kas raksturo parasti pieejamo pieslēguma ātrumu un maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu atbilstoši Regulatora normatīvajos aktos noteiktajiem nosacījumiem;
- **minimālo garantēto pieslēguma ātrumu**, kura vērtība ir vismaz 20 % no līgumā norādītā pieslēguma ātruma diapazona augšējās robežvērtības un nav zemāka par Regulatora noteikto minimālo platjoslas pieslēguma ātruma vērtību fiksētā elektronisko sakaru tīklā.

3.piemērs:

Pieslēguma ātrums	≥30 Mbit/s – <100 Mbit/s
Minimālais garantētais pieslēguma ātrums	≥20 Mbit/s

Interneta pakalpojumam mobilā elektronisko sakaru tīklā norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:

- **maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma diapazonu**, kur diapazona augstākā robežvērtība raksturo galalietotājam faktiski pieejamo maksimālo pieslēguma ātrumu;

⁴ Pieslēguma ātrums, kas raksturo augšupielādes un lejupielādes informācijas apmaiņas ātrumu datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.

⁵ Pieslēguma ātruma diapazonu norāda šādās vērtību robežās: ≥2 Mbit/s līdz <10 Mbit/s, ≥10 Mbit/s līdz <30 Mbit/s, ≥30 Mbit/s līdz <100 Mbit/s, ≥100 Mbit/s līdz <300 Mbit/s, ≥300 Mbit/s līdz <1 Gbit/s, ≥1 Gbit/s.

- **minimālo garantēto pieslēguma ātrumu**, kura vērtība nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas pieslēguma ātruma vērtība mobilā elektronisko sakaru tīklā vai nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas pieslēguma ātruma vērtība fiksētā elektronisko sakaru tīklā, ja interneta pakalpojums sniegts mobilā elektronisko sakaru tīklā galalietotāja telpās vai mājstāvēniecībā, izmantojot rūteri (maršrutētāju-modemu).

4.piemērs:

Minimālais garantētais pieslēguma ātrums	≥2 Mbit/s
Maksimālais pieslēguma ātrums	≥30 Mbit/s – <100 Mbit/s

Vēršam uzmanību! Ja galalietotājam, nodrošinot interneta pakalpojumu, katra datu pārraides virziena pieslēguma ātruma diapazoni ir atšķirīgi, līguma kopsavilkumā norāda atsevišķi gan augšupielādes, gan lejupielādes pieslēguma ātrumu.

Vēršam uzmanību! Vienlaikus līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par garantētām vērtībām citiem pakalpojumu kvalitātes parametriem, kas noteikti Regulatora normatīvajos aktos, ietverot precīzu atsauci uz informācijas atrašanās vietu, piemēram, saitei uz komersanta tīmekļvietnē izvietotu informāciju.

Papildus pakalpojumu kvalitātes nosacījumiem komersants līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par kompensācijas piemērošanas kārtību, ja pakalpojuma kvalitāte neatbilst līgumā noteiktajām garantētajām vērtībām.

IV Informācija par cenu

Līguma kopsavilkumā iekļauj šādu informāciju par pakalpojuma piedāvājuma cenu:

- pakalpojuma/tarifu plāna/komplekta pamatcenu;
- cenu ar atlaidi, ja tādu piemēro;
- atlaides piemērošanas laika periodu, ja atlaide tiek piemērota uz noteiktu laika periodu;
- balss sakaru pakalpojumam un īsziņu pakalpojumam informāciju par izsaukumu vai īsziņu tarifiem, kas nav iekļauti piedāvājuma cenā, norādot saiti uz komersanta tīmekļvietnē publicēto informāciju par tarifiem;
- informāciju par maksām, ja pakalpojuma apjoms ir pārsniegts gadījumos, ja cenā ir iekļauts noteikts pakalpojuma apjoms;
- piedāvājumā iekļautās iekārtas maksu.

5.piemērs: Tarifu plāns, kurā ir iekļauts neierobežota apjoma balss sakaru pakalpojums un īsziņu pakalpojums, kā arī interneta pakalpojums lietošanai mobilajā telefonā ar noteiktu interneta pakalpojuma apjomu 10GB un līguma termiņu 24 mēneši.

Abonēšanas maksa pirmajos 6 mēnešos	12,00 EUR/mēnesī
Abonēšanas maksa 7. – 24.mēnesī	15,00 EUR/mēnesī
Citas maksas	
maksa, pārsniedzot 10GB/mēnesī Latvijā	X EUR/GB
maksa, pārsniedzot 9GB/mēnesī viesabonēšanā	X EUR/MB
izsaukumu un īsziņu tarifi, kas nav iekļauti abonēšanas maksā	Saite uz komersanta tīmekļvietni

6.piemērs. Piedāvājums, kurā iekļauts interneta pakalpojums, kas nodrošināts galalietotāja telpās vai mājsaimniecībā komplektā ar rūteri, piedāvājuma maksai mainoties atkarībā no līguma termiņa.

	Beztermiņa līgums	24 mēnešu līgums
Abonēšanas maksa	22 EUR/mēnesī	11 EUR/mēnesī
WiFi rūteris xxxxx	6,25 EUR/mēnesī	bezmaksas

7.piemērs. Piedāvājums, kurā iekļauts interneta pakalpojums kopā ar televīzijas pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā ar abonēšanas maksas atlaidi 12 mēnešiem.

Abonēšanas maksa pirmajos 12 mēnešos	5,90 EUR/mēnesī
Abonēšanas maksa pēc 12 mēnešiem	16,00 EUR/mēnesī

Vēršam uzmanību! Līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par pakalpojuma ierīkošanas maksu, ja tāda ir paredzēta.

V Līguma termiņš, pagarināšana un izbeigšana

Līguma kopsavilkuma sadaļā "Līguma termiņš, pagarināšana un izbeigšana" iekļauj šādu informāciju:

- līguma termiņu;
- pirmstermiņa līguma izbeigšanas nosacījumus, tajā skaitā līgumsoda piemērošanas nosacījumus;
- līguma pagarināšanas nosacījumus;
- piedāvājumā iekļautās iekārtas izpirkšanas nosacījumus.

8.piemērs:

Līguma termiņš	Pirmstermiņa līguma izbeigšanas nosacījumi	Līguma pagarināšanas nosacījumi	Ierīces izpirkšanas nosacījumi
24 mēneši	Informācija par līgumsoda apmēru un aprēķināšanas kārtību	Pēc 24 mēnešiem līgums automātiski pagarinās uz nenoteiktu laiku	Informācija par ierīces izpirkuma apmēru un izpirkšanas kārtību

VI Iespējas galalietotājiem ar invaliditāti

Līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par pakalpojumiem, tarifiem vai iekārtām, kas paredzētas galalietotājiem ar invaliditāti, ja komersants tādus piedāvā.

VII Cita svarīga informācija

Papildu informāciju, kas attiecināma uz konkrētu piedāvājumu, iekļauj līguma kopsavilkuma sadaļā "Cita svarīga informācija", piemēram, informāciju par godīgas lietošanas politiku, iespēja izvēlēties papildpakalpojumus, tādus kā ekrāna apdrošināšana, antivīruss, programmatūra u.c. Ja ir nepieciešams norādīt detalizētu informāciju, līguma kopsavilkumā iekļauj atsauci par informācijas pieejamību.