



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
03.11.2022. padomes sēdē
(prot. Nr.48., 11.p.)

Vadlīnijas par elektronisko sakaru pakalpojumu līguma kopsavilkumu

Rīga

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

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 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 pakalpojumu līguma (turpmāk – līgums) nosacījumiem.

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

Līguma kopsavilkums ir attiecināms uz standarta publiski pieejamiem elektronisko sakaru pakalpojumu piedāvājumiem, no kuriem galalietotājam izvēloties noslēgt līgumu tā kopsavilkums kļūst par līguma neatņemamu sastāvdaļu. Pēc komersanta izvēles līguma kopsavilkumu var piemērot arī individuāli izstrādātiem piedāvājumiem, kas nav publiski pieejami.

Regulators piemēro šīs vadlīnijas par elektronisko sakaru pakalpojumu līguma kopsavilkumu (turpmāk – Vadlīnijas), ņemot vērā Regulā, Elektronisko sakaru likumā un Regulatora normatīvajos aktos noteiktās tiesību normas un nosacījumus.

Vadlīnijas 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 pakalpojumu komplektiem ar vai bez pakalpojumam piesaistītu galiekārtu vai iekārtu:

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

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

Līguma kopsavilkumu veido strukturēti, piemēram, 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 sūdzību iesniegšanai, ja tā atšķiras, norādot to zem komersanta nosaukuma;
- informācija par pakalpojumu un galiekārtu vai iekārtu, ja tā ir iekļauta vienā piedāvājumā ar pakalpojumu;
- interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi;
- informācija par cenu, cenu ar atlaidi, subsidētas galiekārtas vai iekārtas cenu;
- līguma termiņš, tā pagarināšana un izbeigšana;
- iespējas galalietotājiem ar invaliditāti;
- cita svarīga informācija.

Ja kāda no Regulā minētajām sadaļām nav attiecināma uz pakalpojumu vai pakalpojumu komplektu, komersants šo sadaļu norāda kā nepiemērojamu vai svītrotu to.

Līguma kopsavilkumam jābūt pieejamam:

- komersanta tīmekļvietnē pie katra publicētā pakalpojuma piedāvājuma;
- pēc galalietotāja pieprasījuma, komersanta klientu apkalpošanas vietās, tajā skaitā komersanta pārstāvju tirdzniecības vietās un trešo personu tirdzniecības vietās.

Saistībā ar akciju piedāvājumiem, kuriem piemēro atlaides, kas ir spēkā noteiktu laika periodu, līguma kopsavilkumā ir jābūt atspoguļotam atlaides piedāvājuma termiņam.

Līguma kopsavilkumu veido katram pakalpojumam, pakalpojumu komplektam vai komplektiem, kas ietver pakalpojumu ar vai bez galiekārtas vai iekārtas, jeb tarifu plānam atsevišķi.

Līguma kopsavilkumam tiek piešķirts unikāls identifikators (piemēram, sērijas numurs) vai ar līgumu saistīta identificējoša norāde, kas līguma slēgšanas gadījumā tiek norādīta un iekļauta līgumā.

Līguma kopsavilkums tiek datēts, norādot kopsavilkuma sagatavošanas un/vai publicēšanas datumu.

II Pakalpojumi un iekārtas

Līguma kopsavilkuma sadaļā "Pakalpojumi un iekārtas" iekļauj informāciju tikai par elektronisko sakaru pakalpojumiem, pakalpojumu apjomu un piedāvājumā iekļautās iekārtas vai galiekārtas veidu.

Informāciju par papildpakalpojumiem, kas iekļauti pamata pakalpojumā un nav elektronisko sakaru pakalpojums, piemēram, ekrāna apdrošināšanu, antivīrusu, programmatūru u.c., norāda sadaļā "Pakalpojumi un iekārtas".

III Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi

Attiecībā uz interneta piekļuves pakalpojumu līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par pieslēguma ātrumu¹.

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

- **maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu**, kurš raksturo maksimālo augšupielādes un lejupielādes ātrumu atbilstoši tarifa plānam;
- **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 Regulatora noteikto minimālo platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtību fiksētā elektronisko sakaru tīklā;
- **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.

Interneta piekļuves pakalpojumam mobilā elektronisko sakaru tīklā norāda **maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu vai pieslēguma ātruma diapazonu**, kura vērtība vai diapazona² augstākā robežvērtība raksturo galalietotājam faktiski pieejamo maksimālo pieslēguma ātrumu. Ja, galalietotājam nodrošinot interneta piekļuves pakalpojumu, lejupielādes un augšupielādes datu pārraides virziena pieslēguma ātruma diapazoni ir atšķirīgi, līguma kopsavilkumā norāda atsevišķi gan augšupielādes, gan lejupielādes pieslēguma ātrumu.

Ja, galalietotājam nodrošinot interneta piekļuves pakalpojumu, lejupielādes un augšupielādes datu pārraides virziena pieslēguma ātruma diapazoni:

- ir atšķirīgi, tad līguma kopsavilkumā norāda atsevišķi gan augšupielādes, gan lejupielādes pieslēguma ātrumu;
- ir vienādi, tad līguma kopsavilkumā iekļauj kopējās pieslēguma ātruma vērtības, norādot, ka tās attiecināmas gan uz augšupielādes, gan lejupielādes datu pārraides virzieniem.

Kopsavilkumā iekļauj arī informāciju par tiesisko aizsardzību, kas galalietotājam pieejama, ja pakalpojuma kvalitāte neatbilst līgumā noteiktajām garantētajām vērtībām.

IV Informācija par cenu

Līguma kopsavilkumā iekļauj šādu informāciju par pakalpojuma cenu:

- pakalpojuma/tarifu plāna/komplekta pamatcenu;

¹ Pieslēguma ātrums, kas raksturo augšupielādes un lejupielādes informācijas apmaiņas ātrumu datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.

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

- cenu ar atlaidi, ja tādu piemēro;
- atlaides piemērošanas laika periodu, ja atlaide tiek piemērota uz noteiktu laika periodu;
- informāciju par izsaukumu tarifiem, norādot saiti uz komersanta tīmekļvietnē publicēto informāciju par tarifiem (balss sakaru pakalpojumam);
- informāciju par maksu pakalpojuma apjoma pārsniegšanas gadījumā, ja cenā ir iekļauts noteikts pakalpojuma apjoms;
- piedāvājumā iekļautās galiekārtas vai iekārtas maksu;
- piedāvājumā iekļauto papildpakalpojumu maksu un papildu iekārtas/galiekārtas maksu.

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 informāciju par:

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

VI Iespējas personām ar invaliditāti

Līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par pakalpojumiem, tarifiem, galiekārtām vai iekārtām, kas paredzētas personām 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.

Vienlaikus līguma kopsavilkumā var iekļaut informāciju par garantētām vērtībām citiem pakalpojumu kvalitātes parametriem, kas noteikti Regulatora normatīvajos aktos, ietverot precīzu atsauci uz informācijas atrašanās vietu, piemēram, saite uz komersanta tīmekļvietnē izvietotu informāciju.

Priekšsēdētāja

A. Ozola