



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

KONSULTĀCIJU DOKUMENTS

**par elektronisko sakaru pakalpojumu
kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu
iesniegšanas un publiskošanas noteikumu
un elektronisko sakaru pakalpojumu
kvalitātes mērījumu metodikas projektu**

**2017.gada 5.oktobris
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 Noteikumu projekta un metodikas projekta nepieciešamība.....	3
III Papildu informācija.....	4

PIELIKUMĀ:

1. Lēmuma projekts "Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi";
2. Lēmuma projekts "Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika".

I Konsultāciju dokumenta mērķis

Šī konsultāciju dokumenta (turpmāk – Dokuments) mērķis ir uzzināt tirgus dalībnieku viedokli par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) lēmuma projektu “Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi” (turpmāk – Noteikumu projekts) un “Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika” (turpmāk – Metodikas projekts). Stājoties spēkā Noteikumu projektam un Metodikas projektam, spēku zaudēs 2015.gada 3.decembra lēmums Nr.1/21 “Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi” (Latvijas Vēstnesis, 2015, 241.nr) (turpmāk – Noteikumi) un 2013.gada 19.decembra lēmums Nr.1/42 “Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika” (Latvijas Vēstnesis, 2013, 253 nr.) (turpmāk – Metodika).

Regulators Dokumentu ir sagatavojis 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”.

II Noteikumu projekta un Metodikas projekta nepieciešamība

Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 59.panta pirmo daļu Regulators nosaka elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasības, elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodiku un elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas kārtību.

Eiropas Parlamenta un Padomes 2002.gada 7.marta Direktīvas 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem un Eiropas Parlamenta un Padomes 2009.gada 25.novembra Direktīvas 2009/136/EK, ar ko groza Direktīvu 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem, Direktīvu 2002/58/EK par personas datu apstrādi un privātās dzīves aizsardzību elektronisko komunikāciju nozarē un Regulu (EK) Nr.2006/2004 par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā (turpmāk – Direktīva), 22.panta otrā daļa noteic, ka valsts regulatīvās iestādes, inter alia, var noteikt mērāmo pakalpojumu parametru kvalitāti un publicējamās informācijas saturu, formu un veidu, arī iespējamās kvalitātes sertifikācijas mehānismus, lai nodrošinātu lietotājiem, tostarp lietotājiem, kas ir personas ar invaliditāti, piekļuvi plašai, salīdzināmai, ticamai un lietotājam draudzīgai informācijai.

Noteikumu projekts izstrādāts, ievērojot Direktīvā ietvertos principus un Elektronisko sakaru likumā noteikto.

Noteikumu projekts paredz precizēt elektronisko sakaru pakalpojumus (turpmāk – pakalpojums), par kuriem elektronisko sakaru komersants (turpmāk – komersants) sniedz informāciju Regulatoram, kā arī šo pakalpojumu raksturojošos parametrus, kuriem komersants un Regulators veic mērījumus. Noteikumu projekts ir izstrādāts ar mērķi vienkāršot komersantiem Regulatorā iesniedzamās informācijas saturu un pakalpojumu kvalitātes parametru rādītāju uzskaiti, tajā skaitā būtiski samazinot Regulatorā iesniedzamās informācijas apjomu, vienlaikus nodrošinot salīdzināmu, ticamu un lietotājam draudzīgu publicējamo informāciju saistībā ar pakalpojumu kvalitāti.

Saskaņā ar Regulatora 2016.gada 17.novembra lēmumu Nr.1/24 “Noteikumi par universālo pakalpojumu elektronisko sakaru nozarē” tika mainīts universālā pakalpojumā ietilpstošo pakalpojumu saraksts. Atbilstoši Regulatora 2017.gada 6.jūlija lēmumam Nr.71 “Par

universālā pakalpojuma saistībām elektronisko sakaru nozarē” tika atcelts SIA “Lattelecom” pienākums nodrošināt universālā pakalpojuma kvalitātes prasību izpildi un iesniegt informāciju par pakalpojumu kvalitātes prasību izpildi tādiem pakalpojumiem (iekšzemes balss telefonijas pakalpojums fiksētā elektronisko sakaru tīklā, bojājuma pieņemšanas dienesta pakalpojums un visaptveroša uzziņu dienesta pakalpojums), kuri vairs neietilpst universālā pakalpojuma sarakstā un kuru sniegšana nav SIA “Lattelecom” noteikta kā universālā pakalpojuma saistība. Noteikumu projektā vairs netiek iekļautas universālā pakalpojuma kvalitātes prasības un ar tām saistītie pakalpojumi un pakalpojumu mērāmie parametri.

Komersantiem draudzīgākas un pārskatāmākas normatīvās vides ieviešanas ietvaros plānots nozīmīgi samazināt iesniedzamās informācijas klāstu, atceļot pienākumu komersantiem iesniegt ikgadējus pakalpojumu kvalitātes pārskatus. Noteikumu projekts paredz precizējumus šobrīd noteiktajām prasībām attiecībā uz pakalpojumu kvalitātes deklarācijām, redakcionāli precīzāk nosakot komersanta pienākumus noteikt un deklarēt galalietotājiem faktiski pieejamas un nodrošināmas pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības pakalpojuma kvalitātes deklarācijā.

Ņemot vērā iepriekš minēto, ir nepieciešams precizēt pakalpojumu klāstu, par kuriem komersanti sniedz informāciju, kā arī Regulatoram iesniedzamās informācijas apjomu.

Ņemot vērā Noteikumu projektā noteikto, arī Metodikā nepieciešamas būtiskas izmaiņas, tāpēc ir izstrādāts Metodikas projekts ar aktualizētu vispārējo mērīšanas kārtību, attiecīgajiem pakalpojumiem precizējot mērāmo parametru klāstu.

Ņemot vērā, ka Noteikumu projektā un Metodikas projektā precizēti esošie pakalpojumu kvalitātes uzraudzības principi, kā arī veiktas nozīmīga apjoma redakcionālas izmaiņas, plānots, ka šobrīd spēkā esošie Noteikumi un Metodika zaudēs spēku un tie tiks izdoti jaunā redakcijā.

Regulatora sagatavotais Noteikumu projekts un Metodikas projekts pievienots Dokumenta pielikumā:

1. lēmuma projekts [“Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi”](#);
2. lēmuma projekts [“Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika”](#).

III Papildu informācija

Priekšlikumus un komentārus par Noteikumu projektu un Metodikas projektu lūdzam Regulatoram iesniegt rakstveidā, kā arī elektroniskā formā, nosūtot tos uz elektroniskā pasta adresi sprk@sprk.gov.lv līdz 2017.gada 7.novembrim. Ierobežotas pieejamības informācijas gadījumā lūdzam to norādīt un pievienot šo informāciju atsevišķā pielikumā.

Priekšsēdētāja

R.Irkļa

p.i.

padomes loceklis

G.Ābele