



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

KONSULTĀCIJU DOKUMENTS

**par galalietotāju informēšanas par paaugstinātu
tarifu izsaukumiem noteikumiem**

**2017.gada 6.aprīlis
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. lpp.
II Noteikumu projekta nepieciešamība	3. lpp.
III Papildu informācija	7. lpp.
Pielikumā:	
Lēmuma projekts "Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi"	8. lpp.

I Konsultāciju dokumenta mērķis

Šī konsultāciju dokumenta (turpmāk – Dokuments) mērķis ir uzzināt tirgus dalībnieku viedokli par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) lēmuma projektu "Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi" (turpmāk – Noteikumu projekts).

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 projektu nepieciešamība

Eiropas Parlamenta un Padomes 2009.gada 25.novembra Direktīva 2009/136/EK, ar ko groza Eiropas Parlamenta un Padomes 2002.gada 7.marta Direktīvu 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko komunikāciju tīkliem un pakalpojumiem (turpmāk – Universālā pakalpojuma direktīva), ievērojami pastiprināja normas, kas attiecas uz galalietotāju informēšanu par pakalpojumu tarifiem un tarifu izmaiņām.

Universālā pakalpojuma direktīvas 21.panta 3.punkta a) apakšpunkts noteic, ka dalībvalstis nodrošina, ka valsts regulatīvajām iestādēm ir iespēja uzņēmumiem, kas nodrošina publisko elektronisko komunikāciju tīklu un/vai publiski pieejamus elektronisko komunikāciju pakalpojumus, *inter alia* uzlikt pienākumu: nodrošināt piemērojamu tarifu informāciju abonentiem par visiem numuriem vai pakalpojumiem, kam ir īpaši cenu uzlikšanas nosacījumi; attiecībā uz atsevišķu kategoriju pakalpojumiem attiecīgās valsts regulatīvās iestādes var prasīt, lai tādu informāciju sniedz tūlīt pirms savienojuma.

Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 9.panta pirmās daļas 8.punktu Regulatoram ir tiesības, ja tas nepieciešams, noteikt kārtību un termiņu, kādā elektronisko sakaru komersants, kas sniedz balss telefonijas pakalpojumus, nodrošina galalietotājiem iespēju saņemt informāciju par tarifu izsaukumiem, kuriem elektronisko sakaru komersants piemēro paaugstinātu tarifu. Šādu kārtību Regulators noteicis 2016.gada 4.jūlija Regulatora lēmumā Nr.1/4 "Galalietotāju informēšanas par

paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi” (turpmāk – Noteikumi), kas stājās spēkā 2016.gada 19.jūlijā.

Pirms Noteikumu apstiprināšanas Regulators izsludināja publisko konsultāciju, lai noskaidrotu tirgus dalībnieku viedokli, vai Regulatoram nepieciešams noteikt pienākumu elektronisko sakaru komersantiem, kuri sniedz balss telefonijas pakalpojumus (turpmāk – komersanti), pirms savienojuma brīdināt galalietotāju balss paziņojuma vai skaņas signāla veidā vai arī nepieciešams izstrādāt un izmantot citus informācijas sniegšanas līdzekļus, lai vērstu galalietotāja uzmanību izsaukumiem ar paaugstinātu tarifu. Pēc priekšlikumu apkopošanas un izvērtēšanas tika izstrādāti un apstiprināti Noteikumi, kuri paredz, ka komersanti brīvprātīgi piedāvā galalietotājam iespēju pirms savienojuma saņemt informāciju balss paziņojuma vai skaņas signāla veidā par to, ka galalietotājs veic izsaukumu, kuram komersants noteicis paaugstinātu tarifu (turpmāk – brīdinājuma signāls).

Šobrīd, izvērtējot Regulatora rīcībā esošo informāciju un galalietotāju sūdzības, Regulators konstatē, ka daļa galalietotāju vēl joprojām neizprot tarifu piemērošanu izsaukumam un galalietotāju rīcībā nav pietiekamas informācijas par to, kāds tarifs tiks vai tiek piemērots konkrētam izsaukumam, īpaši izsaukumiem uz cita komersanta tīklu.

Latvijā elektronisko sakaru nozarē kopumā ir raksturīgi zemi tarifi iekšzemes izsaukumiem. Izplatīti ir balss telefonijas pakalpojumu piedāvājumi ar fiksētu mēneša maksu bez izsaukumu apjoma ierobežojuma. Tomēr, neraugoties uz kopumā elektronisko sakaru pakalpojumu zemiem tarifiem, atsevišķi balss telefonijas pakalpojumu tarifi ir ļoti augsti. Pastāv iespēja, ka tarifs par izsaukumu no viena komersanta tīkla uz cita komersanta tīklu, īpaši uz tāda komersanta tīklu, kurš nav viens no četriem Latvijā lielākajiem komersantiem, divpadsmit līdz pat piecsimt reižu pārsniegs tarifu, ko komersanti maksā viens otram par pakalpojuma nodrošināšanu.

Latvijā elektronisko sakaru pakalpojumu nozarē, salīdzinot ar citām Eiropas Savienības valstīm, ir attīstīta konkurence ar vairākiem savstarpēji konkurējošiem komersantiem. Balss telefonijas pakalpojumu tirgū darbojas četri savstarpēji līdzvērtīgi, relatīvi lieli komersanti un vairāki desmiti ievērojami mazāku komersantu. Tomēr, neraugoties uz konkurenci balss telefonijas tirgū, tarifi izsaukumiem uz citu

komersantu tīkliem, īpaši uz mazo komersantu tīkliem, ilgstoši saglabājas ļoti augsti vai būtiski pieaug.

Regulatora kompetencē ir konstatēt nepietiekamas konkurences apstākļus elektronisko sakaru tirgos un apsteidzoši novērst nepietiekamās konkurences radītās iespējamās sekas šajos tirgos.

Nodrošinot izsaukumu no viena komersanta tīkla uz otra komersanta tīklu, divi komersanti vienlaicīgi nodrošina pakalpojumu diviem galalietotājiem: galalietotājam, kurš veic izsaukumu, un galalietotājam, kurš saņem izsaukumu. Vienam galalietotājam tiek nodrošināta iespēja veikt izsaukumu, savukārt otram galalietotājam – iespēja būt sasniedzamam. Šis konkrētais pakalpojums ir īpatnējs ar to, ka par pakalpojumu maksā tikai viens no galalietotājiem, tas, kurš veic izsaukumu. Galalietotājs, kurš saņem izsaukumu, par pakalpojumu nemaksā. Turklāt galalietotājam, kurš veic izsaukumu, tarifu par izsaukumu uz cita komersanta tīklu nosaka komersants, kurš šim galalietotājam nodrošina balss telefonijas pakalpojumu. Turklāt komersants var noteikt atšķirīgus, dažkārt nepamatoti augstus tarifus izsaukumiem uz citu komersantu tīkliem.

Galalietotājs, kurš veic izsaukumu, saņemot lielu rēķinu par balss telefonijas pakalpojumu, intuitīvi vaino to galalietotāju, kurš saņem izsaukumu, par komersanta izvēli, turklāt, kļūdaini par izsaukumam piemērotā tarifa noteicēju uzskatot šo komersantu.

Līdz ar to, veicot grozījumus Regulatora Noteikumos un nosakot komersantam pienākumu pirms izsaukuma uz citu komersanta tīklu atskaņot paziņojumu par konkrētā savienojuma tarifu, Regulators veicinātu galalietotāju informētību par izsaukumu tarifiem.

Lai neradītu papildu izmaksas tiem komersantiem, kuri nepiemēro nepamatoti augstus tarifus, Regulators ierosina noteikt tarifu sliekšni, kuru pārsniedzot nepieciešams atskaņot paziņojumu par tarifu izsaukumam uz cita komersanta tīklu. Regulators ierosina noteikt visiem komersantiem vienotu tarifu sliekšni, kas piesaistīts Regulatora noteiktajai savienojuma pabeigšanas publiskajā mobilajā telefonu tīklā tarifa augšējai robežai. Regulators savienojuma pabeigšanas tarifu augšējās robežas ir noteicis atbilstoši balss telefonijas pakalpojumu sniegšanas izmaksām. Ņemot vērā

atšķirības izmaksās, savienojuma pabeigšanai mobilajā telefonu tīklā tarifu augšējā robeža ir noteikta augstāka nekā savienojuma pabeigšanai fiksētajā telefonu tīklā.

Šobrīd saskaņā ar Regulatora 2014.gada 19.marta lēmumu Nr.39 "Par savienojuma pabeigšanas individuālos mobilajos tīklos tarifa augšējo robežu" savienojuma pabeigšanas individuālos mobilajos tīklos tarifa augšējā robeža ir 0,0105 *euro* par izsaukuma minūti, savukārt atbilstoši Regulatora 2014.gada 28.maija lēmumam Nr.151 "Par savienojuma pabeigšanas fiksētā vietā individuālā publiskajā telefonu tīklā tarifa augšējo robežu", tarifa augšējā robeža savienojuma pabeigšanai fiksētajā telefonu tīklā ir 0,00083 *euro* par izsaukumu un 0,00076 *euro* par izsaukuma minūti. Regulatora ieskatā, divkāŗša savienojuma pabeigšanas publiskajā mobilajā telefonu tīklā tarifa augšējās robežas piemērošana izsaukumiem no komersanta tīkla uz cita komersanta tīklu segs komersanta izmaksas, kas saistītas ar šāda izsaukuma nodrošināšanu, neatkarīgi no tā, vai izsaukums tiks pabeigts vai uzsākts mobilajā vai fiksētajā telefonu tīklā.

Nemot vērā iepriekš minēto, Regulators ir izstrādājis Noteikumu projektu, kas paredz izmaiņas attiecībā uz komersanta izvēles iespēju nodrošināt galalietotājam brīdinājuma signālu brīvprātīgi. Noteikumu regulējums papildināts ar punktu, kas paredz nosacījumus, kādos gadījumos komersantam ir pienākums nodrošināt savam galalietotājam iespēju pirms savienojuma saņemt informāciju par komersanta noteikto tarifu izsaukumam uz cita komersanta tīklu balss paziņojuma veidā valsts valodā (turpmāk – balss paziņojums par izsaukumu uz cita komersanta tīklu). Noteikumu projektā iekļauts punkts, kas noteic, kāda informācija jāiekļauj balss paziņojuma par izsaukumu uz cita komersanta tīklu tekstā. Noteikumi papildināti ar nosacījumu, ka balss paziņojumu par izsaukumu uz cita komersanta tīklu galalietotājam jānodrošina bez maksas. Vienlaikus Noteikumu projektā ir saglabātas komersanta tiesības noteikt brīdinājuma signāla veidu, ilgumu un citus tā parametrus, izņemot balss paziņojuma par izsaukumu uz cita komersanta tīklu tekstā iekļaujamo informāciju.

Noteikumu projektā saglabāta galalietotāja izvēles iespēja saņemt vai atteikties no brīdinājuma signāla izmantošanas, t.i., informācijas saņemšanas pamatā ir galalietotāja iestāšanās izvēles princips (angļu valodā – *opt-in*), kas noteic, ka elektronisko sakaru komersants brīdinājuma signālu galalietotājam nodrošina tikai

tādā gadījumā, ja galalietotājs piekrīt šāda signāla nodrošināšanai. Savukārt attiecībā uz balss paziņojumu izsaukumam uz cita komersanta tīklu Noteikumu projektā ieviests galalietotāja izstāšanās izvēles princips (angļu valodā – *opt-out*).

Ņemot vērā, ka Noteikumu projektā ietverts jauns regulējums, kā arī veiktas redakcionālas izmaiņas, galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumus plānots izdot jaunā redakcijā, kas stāsies spēkā 2018.gada 1.janvārī.

III Papildu informācija

Priekšlikumus un komentārus lūdzam Regulatoram iesniegt rakstveidā, kā arī elektroniskā formā, nosūtot tos uz elektroniskā pasta adresi sprk@sprk.gov.lv līdz **2017.gada 15.maijam**. Ierobežotas pieejamības informācijas gadījumā lūdzam to norādīt un pievienot šo informāciju atsevišķā pielikumā.

Priekšsēdētājs

R. Irklis

Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi

*Izdoti saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma
9.panta pirmās daļas 8.punktu un
likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem"
25.panta pirmo daļu*

1. Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi (turpmāk – noteikumi) nosaka kārtību un termiņu, kādā elektronisko sakaru komersants, kas sniedz balss telefonijas pakalpojumus (turpmāk – komersants), nodrošina galalietotājiem iespēju saņemt informāciju par tarifu izsaukumiem, kuriem komersants piemēro paaugstinātu tarifu.

2. Paaugstināts tarifs šo noteikumu izpratnē ir tarifs, kas pārsniedz komersanta attiecīgajam galalietotājam noteikto zemāko tarifu par izsaukumu saskaņā ar galalietotāja izvēlēto tarifu plānu, šādiem izsaukumiem:

- 2.1. uz dalītās samaksas pakalpojumu numuriem;
- 2.2. uz papildu samaksas pakalpojumu numuriem;
- 2.3. uz uzziņu dienestu pakalpojumu numuriem;
- 2.4. uz citu veidu pakalpojumu numuriem;
- 2.5. uz īsajiem kodiem operatoru pakalpojumu sniegšanai;
- 2.6. uz cita komersanta publisko elektronisko sakaru tīklu (turpmāk – tīkls).

3. Ja komersants izsaukumam uz cita komersanta tīklu piemēro paaugstinātu tarifu, kas pārsniedz divkārtu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) noteikto savienojuma pabeigšanas publiskajā mobilajā telefonu tīklā tarifa augšējo robežu, komersantam ir pienākums sniegt savam galalietotājam informāciju pirms savienojuma balss paziņojuma veidā par izsaukumam uz cita komersanta tīklu piemēroto tarifu (turpmāk – balss paziņojums par paaugstinātu tarifu).

4. Ja komersants izsaukumam piemēro paaugstinātu tarifu, kas nav šo noteikumu 3.punktā noteiktais tarifs, komersants ir tiesīgs sniegt savam galalietotājam informāciju pirms savienojuma balss paziņojuma vai skaņas signāla veidā par to, ka galalietotājs veic izsaukumu, kuram komersants noteicis paaugstinātu tarifu (turpmāk – brīdinājuma signāls).

5. Komersants balss paziņojumu par paaugstinātu tarifu nodrošina bez maksas valsts valodā ar šādu tekstu: “Jūsu operators X izsaukumam uz šo numuru piemēro paaugstinātu tarifu Y *euro* par minūti”, kur X ir komersanta nosaukums un Y ir izsaukumam noteiktais paaugstinātais tarifs ar pievienotās vērtības nodokli par minūti.

6. Galalietotājs, lai saņemtu brīdinājuma signālu vai atteiktos no tā, iesniedz komersantam pieteikumu vai atteikumu. Komersants galalietotājam nodrošina vai pārtrauc nodrošināt brīdinājuma signālu vienas darba dienas laikā pēc galalietotāja pieteikuma vai atteikuma saņemšanas.

7. Komersants galalietotājam pārtrauc nodrošināt balss paziņojumu par paaugstinātu tarifu vienas darba dienas laikā pēc galalietotāja atteikuma saņemšanas.

8. Komersants nodrošina, ka galalietotājs var veikt atteikumu tādā pašā kārtībā, kā iesniegt pieteikumu brīdinājuma signāla saņemšanai.

9. Komersants nosaka balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla veidu, ilgumu un citus tā parametrus, izņemot šo noteikumu 5.punktā noteikto tekstu, kas jāietver balss paziņojumā par paaugstinātu tarifu.

10. Informāciju par balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla veidu, ilgumu un citiem tā parametriem, brīdinājuma signāla pieteikuma un atteikuma kārtību un balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu atteikuma kārtību komersants publisko savā mājaslapā internetā. Ja komersantam nav mājaslapas internetā, komersants informē galalietotāju par balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla veidu, ilgumu un citiem tā parametriem individuāli, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus.

11. Par balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla nodrošināšanas uzsākšanu vai izbeigšanu komersants paziņo Regulatoram 10 darba dienu laikā no balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla nodrošināšanas uzsākšanas vai izbeigšanas brīža. Komersants paziņojumā par balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla nodrošināšanas uzsākšanu norāda informāciju par balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla veidu, ilgumu un citiem komersanta noteiktajiem parametriem balss paziņojumam par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signālam. Komersants paziņojumā par balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla nodrošināšanas izbeigšanu norāda balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla nodrošināšanas izbeigšanas datumu un iemeslu.

12. Ja komersants izbeidz balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu vai brīdinājuma signāla nodrošināšanu, komersants paziņo par to galalietotājam individuāli vismaz 30 dienas pirms brīdinājuma signāla vai balss paziņojuma par paaugstinātu tarifu nodrošināšanas izbeigšanas dienas.

13. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2016.gada 14.jūlija lēmumu Nr.1/14 “Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi” (Latvijas Vēstnesis, 2016, 136.nr.).

14. Noteikumi stājas spēkā 2018.gada 1.janvārī.

Informatīva atsauce uz Eiropas Savienības direktīvām

Noteikumos iekļautas tiesību normas, kas izriet no:

1) Eiropas Parlamenta un Padomes 2002.gada 7.marta Direktīvas 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko komunikāciju tīkliem un pakalpojumiem (universālā pakalpojuma direktīva);

2) 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 valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

Priekšsēdētājs

R. Irklis