

PADOMES LĒMUMS

Rīgā

[Datums]

Nr. __

(prot. Nr. __, __.p)

Elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noteikumi

*Izdoti saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma
37.panta pirmo daļu, 41.panta pirmo daļu un
likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem"
10.panta septīto daļu*

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi nosaka:
 - 1.1. elektronisko sakaru pakalpojuma līgumā (turpmāk – līgums) iekļaujamo informāciju;
 - 1.2. rēķina detalizācijas pamatlīmeni, lai patērētājiem nodrošinātu iespēju pārraudzīt un kontrolēt izdevumus, un rēķina saņemšanas iespējas;
 - 1.3. kompensācijas piemērošanas kārtību, ja elektronisko sakaru komersants (turpmāk – komersants) nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) kvalitāti;
 - 1.4. elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumus.
2. Komersants šajos noteikumos noteiktās līgumā iekļaujamās informācijas prasības piemēro šādiem galalietotājam nodrošinātajiem pakalpojumiem vai pakalpojumu komplektiem:
 - 2.1. balss sakaru pakalpojums;
 - 2.2. īsziņu pakalpojums;
 - 2.3. televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums;
 - 2.4. interneta piekļuves pakalpojums.
3. Komersants līgumā norāda ierīkošanas laiku šo noteikumu 2.punktā minētajiem pakalpojumiem, ja līgumā ir iekļauta papildu vienošanās par pakalpojuma ierīkošanu, vai ierīkošanas līgumā, ja tiek slēgts atsevišķs līgums par pakalpojuma ierīkošanu.
4. Komersants līgumā ar galalietotāju ietver vismaz šādu informāciju:
 - 4.1. pakalpojuma apraksts un galalietotāju identificējošie dati;
 - 4.2. informācija par operatoru (operatora nosaukums un reģistrācijas numurs), ja komersants sniedz pakalpojumu, tālāk pārdodot cita operatora sniegtu galalietotājam paredzētu pakalpojumu, nemainot un neietekmējot tā īpašības vai raksturlielumus;
 - 4.3. informācija atsevišķi katram sniegtajam pakalpojumam par elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punkta atrašanās vietu, kā arī par pakalpojuma apkalpošanas robežu;
 - 4.4. pakalpojuma cena;
 - 4.5. pakalpojuma apmaksas kārtība;
 - 4.6. rēķina saņemšanas veids un rēķina ar detalizācijas pamatlīmeni saņemšanas nosacījumi;
 - 4.7. izvēles informācijas par līguma grozījumiem saņemšanas kanāli;
 - 4.8. informācija par trešās personas sniegto pakalpojumu iespējamu iekļaušanu rēķinā;
 - 4.9. pakalpojuma lietošanas noteikumi;
 - 4.10. pakalpojuma kvalitātes nosacījumi;
 - 4.11. līguma darbības termiņš;

- 4.12. līguma izbeigšanas nosacījumi;
- 4.13. pakalpojuma maksas ierobežojumu nosacījumi;
- 4.14. kompensācijas piemērošanas kārtība, ja komersants nav nodrošinājis līgumā noteiktajām prasībām atbilstošu pakalpojuma kvalitāti;
- 4.15. informācija par galiekārtu, ja tā iekļauta pakalpojumā vai pakalpojuma komplektā un par galiekārtu netiek slēgts atsevišķs līgums;
- 4.16. informācija un nosacījumi par komersanta piedāvāto iekārtu garantijas remonta iespējām, kā arī informāciju par bojājumu novēršanas nosacījumiem un izmaksām, ja tā iekļauta pakalpojumā vai pakalpojuma komplektā un par galiekārtu netiek slēgts atsevišķs līgums vai izsniegts cits garantiju apliecinošs dokuments;
- 4.17. informācija par ierobežojumiem galiekārtu lietojumam analogiska pakalpojuma saņemšanai no cita komersanta;
- 4.18. informācija par papildpakalpojumu, kas nav šo noteikumu 2.punktā minētais pakalpojums, apmaksas, pieslēgšanas un atteikšanās kārtību, vai papildu iekārtām, ja papildpakalpojums vai papildu iekārta tiek piedāvāti;
- 4.19. informācija par trešo personu sniegtajiem paaugstinātas maksas vai maksas pakalpojumiem, kas nav šo noteikumu 3.punktā minētie pakalpojumi, un to iekļaušanu rēķinā, apmaksas, pieslēgšanas un atteikšanās kārtību;
- 4.20. strīdu izšķiršanas un galalietotāju sūdzību iesniegšanas kārtība;
- 4.21. informācija par procedūrām, kuras komersants ieviesis, lai uzraudzītu datu plūsmu nolūkā nepieļaut, ka konkrētā tīkla posmā datu plūsma ir maksimāla vai pārmērīga, un informācija par to, kā šīs procedūras var ietekmēt pakalpojuma kvalitāti;
- 4.22. informācija par pasākumiem, ko var veikt komersants, reaģējot uz drošības incidentiem, riskiem vai apdraudējumiem, kā arī lai novērstu elektronisko sakaru tīkla darbības pārtraukumus;
- 4.23. informācija par komersanta un galalietotāja rīcību numerācijas krāpniecības konstatēšanas gadījumā un informāciju par numerācijas krāpniecības noslodzes apmaksas nosacījumiem;
5. Komersants līgumā ar galalietotāju var neiekļaut tādu šo noteikumu 3.punktā minēto informāciju, kas ir ietverta kopsavilkumā.
6. Komersants šo noteikumu 5.punktā minētajā gadījumā nodrošina galalietotājam pakalpojuma piedāvājumu arī bez papildpakalpojumiem vai papildu iekārtām.
7. Komersants līgumā ietver informāciju, norādot saziņas veidu, par iespēju galalietotājam bez maksas 24 stundas diennaktī sazināties ar komersanta palīdzības dienestu, lai:
 - 7.1. pieteiktu elektronisko sakaru tīkla bojājumus vai pakalpojuma saņemšanas traucējumus;
 - 7.2. iesniegtu pretenziju par pakalpojuma kvalitāti un rēķiniem;
 - 7.3. pieteiktu nolaupītas vai pazaudētas identificējama lietotāja identifikācijas moduļa (SIM jeb *subscriber identification module*) kartes bloķēšanu.
8. Komersants līgumā ietver šādu informāciju vai norādi uz to saistībā ar pakalpojuma maksas ierobežojumiem:
 - 8.1. saziņas veidu, kādā komersants informē galalietotāju, ja izmantotais pakalpojuma apjoms ir sasniedzis maksas ierobežojumu, pēc kura tiek pārtraukta pakalpojumu sniegšana;
 - 8.2. informēšanas kārtību (nosacījumus, termiņus un ierobežojumus), kādā komersants informē galalietotāju, kurš izmanto viesabonēšanas pakalpojumu, par pakalpojuma maksas ierobežojuma sasniegšanu, pēc kura tiek pārtraukta pakalpojuma sniegšana;
 - 8.3. kārtību, kādā komersants nodrošina pakalpojuma sniegšanas atjaunošanu, ja to ir pārtraucis sniegt sasniegtā maksas ierobežojuma dēļ.

9. Līgums, tā pielikumi, līguma grozījumi, tajā skaitā komersanta izdotie dokumenti un saistošā informācija tīmekļvietnē, uz kuru ir atsauces līgumā, ir līguma neatņemama sastāvdaļa, kuru komersants sniedz galalietotājam, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju vai pēc galalietotāja pieprasījuma nodrošina bez maksas drukātā formātā vai viegli lejuplādējamā dokumenta formātā ar katra dokumenta izdrukas datuma un laika identifikāciju.
10. Komersants, līgumā iekļaujot atsauces uz informāciju tīmekļvietnē, norāda precīzu, identificējamu informācijas pieejamības vietu.
11. Komersants, veicot līguma nosacījumu grozījumus, tajā skaitā komersanta izdotajos dokumentos un saistošajā informācijā tīmekļvietnē, uz kuru ir atsauces līgumā, informē galalietotāju Elektronisko sakaru likuma noteiktajā kārtībā, izmantojot līgumā noteiktos patērētāja individuālos saziņas līdzekļus.

II. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi

12. Komersants, atbilstoši sniegtajam pakalpojumam, līgumā ietver kvalitātes nosacījumus vai norādi uz tiem.
13. Komersants, kas sniedz galalietotājam balss sakaru pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:
 - 13.1. bojājumu novēršanas laiku;
 - 13.2. nesekmīgo savienojumu skaitu;
 - 13.3. savienošanas laiku;
 - 13.4. runas pārraides kvalitāti.
14. Komersants, kas sniedz galalietotājam īsziņu pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:
 - 14.1. bojājumu novēršanas laiku;
 - 14.2. īsziņas piegādes laiku.
15. Komersants, kas sniedz galalietotājam televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:
 - 15.1. bojājumu novēršanas laiku;
 - 15.2. attēla kvalitātes subjektīvo vizuālo vērtējumu.
16. Komersants, kas sniedz galalietotājam interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā norāda vismaz šādu pakalpojuma kvalitātes parametru garantētās vērtības:
 - 16.1. bojājumu novēršanas laiku;
 - 16.2. pakešu zuduma koeficientu;
 - 16.3. latentumu;
 - 16.4. trīci.
17. Komersants līgumā norāda informāciju par šo noteikumu 13., 14., 15. un 16. punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru garantētajām vērtībām, ietverot precīzu, identificējamu norādi uz informācijas pieejamības vietu.
18. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu, līgumā norāda informāciju par augšupielādes un lejupielādes pieslēguma ātrumu, tostarp par pieslēguma ātruma garantētajām vērtībām, kuras nosaka posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.
19. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā, līgumā norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:
 - 19.1. maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu;
 - 19.2. parasti pieejamo pieslēguma ātrumu, kas galalietotājam pieejams ne mazāk kā 95% laika diennaktī, kura vērtība nav zemāka par 70% no maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma un nav zemāka par Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas

- (turpmāk – Regulators) noteikto minimālo platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtību fiksētā elektronisko sakaru tīklā;
- 19.3. 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 kas raksturo zemāko ātrumu, kāds galalietotājam var būt pieejams vislielākās noslodzes stundās.
20. Komersants, kas sniedz interneta piekļuves pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, līgumā norāda šādu informāciju par pieslēguma ātrumu:
- 20.1. maksimālo (reklamēto) pieslēguma ātrumu, kurš raksturo galalietotājam faktiski pieejamo maksimālo pieslēguma ātrumu;
 - 20.2. minimālo garantēto pieslēguma ātrumu, kura vērtība ne mazāk kā 95% laika diennaktī nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtība mobilā elektronisko sakaru tīklā vai nav zemāka kā Regulatora noteiktā minimālā platjoslas pieslēguma ātruma vērtība fiksētā elektronisko sakaru tīklā, ja interneta piekļuves pakalpojums sniegts mobilā elektronisko sakaru tīklā galalietotāja telpās vai mājsaimniecībā, izmantojot maršrutētāju-modemu, un kas raksturo zemāko ātrumu, kāds galalietotājam var būt pieejams vislielākās noslodzes stundās.

III. Kompensācijas piemērošanas kārtība

21. Komersants līgumā ietver nosacījumus par galalietotāja tiesībām saņemt kompensāciju, kas ir samazināta maksa par pakalpojuma nodrošināšanu, šādos gadījumos:
 - 21.1. ja pakalpojums netiek nodrošināts komersanta plānota vai, pēc galalietotāja iesnieguma, neplānota pakalpojuma pārtraukuma gadījumā un pārtraukuma ilgums pārsniedz 24 stundas norēķinu periodā, izņemot gadījumus, ja bojājumu komersants nevar novērst galalietotāja apzinātas vai neapzinātas darbības dēļ. Šis nosacījums neattiecas uz gadījumiem, kad komersants pārtrauc pakalpojuma sniegšanu galalietotājam, kurš nav samaksājis par saņemtajiem pakalpojumiem vai nav izpildījis citas līgumā noteiktās saistības pret komersantu;
 - 21.2. pēc galalietotāja iesnieguma komersantam, ja komersants, veicot pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, konstatē neatbilstību līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām;
 - 21.3. pēc galalietotāja iesnieguma Regulatoram, ja Regulators konstatē sniegtā pakalpojuma kvalitātes neatbilstību līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.
22. Komersants šo noteikumu 21.1.apakšpunktā minētajā gadījumā pēc galalietotāja iesnieguma neaprēķina maksu par pakalpojuma nodrošināšanu laika periodā, kurā galalietotājam pakalpojums netiek nodrošināts, vai, ja maksa ir aprēķināta, kompensē to.
23. Komersants šo noteikumu 21.2.apakšpunktā minētajā gadījumā nosaka samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, piemērojot kompensāciju, kas nav mazāka par 50% no maksas par pakalpojuma nodrošināšanu konkrētā norēķinu periodā, kurā pakalpojumu kvalitāte nav nodrošināta atbilstoši līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.
24. Komersants šo noteikumu 21.2.apakšpunktā minētajā gadījumā neaprēķina maksu par interneta piekļuves pakalpojuma nodrošināšanu laika periodā, kurā pakalpojumu kvalitāte nav nodrošināta atbilstoši Regulatora noteiktajām minimālajām platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtībām, vai, ja maksa ir aprēķināta, kompensē to.

25. Komersants šo noteikumu 21.3.apakšpunktā minētajā gadījumā, saņemot informāciju no Regulatora par konstatēto pakalpojuma kvalitātes neatbilstību, nosaka samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, piemērojot kompensāciju, kas nav mazāka par 50% no maksas par pakalpojuma nodrošināšanu konkrētā norēķinu periodā, kurā pakalpojuma kvalitāte nav nodrošināta atbilstoši līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.
26. Komersants šo noteikumu 21.3.apakšpunktā minētajā gadījumā, saņemot informāciju no Regulatora par konstatēto interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes neatbilstību, neaprēķina maksu par pakalpojuma nodrošināšanu laika periodā, kurā pakalpojuma kvalitāte nav nodrošināta atbilstoši Regulatora noteiktajām minimālajām platjoslas interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma vērtībām, vai, ja maksa ir aprēķināta, kompensē to.

IV. Elektronisko sakaru pakalpojuma rēķins

27. Komersants par galalietotājam nodrošināto pakalpojumu rēķinā ietver vismaz šādu informāciju:
 - 27.1. komersanta nosaukums;
 - 27.2. galalietotāju identificējošie dati;
 - 27.3. rēķina numurs;
 - 27.4. rēķina apmaksas termiņš;
 - 27.5. laika periods atsevišķi katram pakalpojumam, par kuru ir sagatavots rēķins;
 - 27.6. abonēšanas maksa atsevišķi katram pakalpojumam vai pakalpojumu komplektam, ja abonēšanas maksu piemēro;
 - 27.7. kopējais izsaukumu skaits, to ilgumu un kopējā piemērotā makss, norādot atsevišķi veiktos izsaukumus komersanta tīklā, veiktos izsaukumus cita komersanta galalietotājam, ārvalsts komersanta galalietotājam, izmantojot viesabonēšanu, kā arī uz dažādu pakalpojumu numuriem;
 - 27.8. kopējais nosūtīto īsziņu skaits un kopējā piemērotā maksa, norādot atsevišķi nosūtītās īsziņas komersanta tīklā, nosūtītās īsziņas cita komersanta galalietotājam, ārvalsts komersanta galalietotājam, izmantojot viesabonēšanu, uz dažādu pakalpojumu numuriem;
 - 27.9. kopējais nosūtīto multivides īsziņu skaits un kopējā piemērotā maksa;
 - 27.10. kopējais interneta piekļuves pakalpojuma mobilā tīklā galalietotāja izmantotais datu apjoms un kopējā piemērotā maksa;
 - 27.11. maksa par trešās personas sniegto pakalpojumu.
28. Komersants pēc galalietotāja pieprasījuma, rēķinam nodrošina detalizācijas pamatlīmeni par galalietotājam sniegtajiem pakalpojumiem, ietverot vismaz šādu informāciju:
 - 28.1. balss sakaru pakalpojumam par katru izsaukumu, nodrošinot šādu detalizāciju:
 - 28.1.1. izsaukuma datums un laiks;
 - 28.1.2. izsauktais numurs;
 - 28.1.3. viesabonēšanas operators un valsts, ja galalietotājs izmantoja balss sakaru pakalpojumu viesabonēšanā;
 - 28.1.4. sarunas ilgums;
 - 28.1.5. maksa par savienojumu, ja tādu piemēro;
 - 28.1.6. kopējā summa par izsaukumu, ja tādu piemēro;
 - 28.2. par katru īsziņu un multivides īsziņu, nodrošinot šādu detalizāciju:
 - 28.2.1. īsziņas nosūtīšanas datums un laiks;
 - 28.2.2. numurs;
 - 28.2.3. viesabonēšanas operators un valsts, ja galalietotājs izmantoja īsziņu pakalpojumu viesabonēšanā;

- 28.2.4. maksa par īsziņas nosūtīšanu, ja tādu piemēro;
- 28.3. par katru interneta piekļuves pakalpojuma izmantošanas dienu mobilā tīklā, nodrošinot šādu detalizāciju:
- 28.3.1. datums;
 - 28.3.2. izmantoto datu apjoms vienas diennakts laikā;
 - 28.3.3. viesabonēšanas operators un valsts, ja galalietotājs izmantoja interneta piekļuves pakalpojumu viesabonēšanā;
 - 28.3.4. piemērotā maksa.
29. Komersants nodrošina galalietotājam šo noteikumu 27. un 28.punktā noteiktās informācijas pieejamību bez maksas pēc galalietotāja izvēles elektroniski (piemēram, uz galalietotāja norādīto elektroniskā pasta adresi, komersanta pašapkalpošanās portālā u.c.) vai papīra formātā, ja galalietotājam nav cita veida informācijas saņemšanas iespējas.

V. Noslēguma jautājumi

30. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2005.gada 25.maija lēmumu Nr.119 "Par Noteikumiem par elektronisko sakaru komersanta piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu aprakstu un lietošanas noteikumu publisku pieejamību" (Latvijas Vēstnesis, 2005, 89.nr.).
31. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2006.gada 8.novembra lēmumu Nr.275 "Noteikumi par abonenta rēķina detalizācijas pamatlīmeni" (Latvijas Vēstnesis, 2006, 184.nr.).
32. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2011.gada 30.jūnija lēmumu Nr.1/13 "Maksājumu par publiskā telefona tīkla izmantošanu kontroles noteikumi" (Latvijas Vēstnesis, 2011, 103.nr.).
33. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2018.gada 20.decembra lēmuma Nr.1/35 "Vispārējās atļaujas noteikumi elektronisko sakaru nozarē" (Latvijas Vēstnesis, 2018, 252.nr.) 24., 25., 26., 27., 28., 29. un 30.punktu.
34. Šo noteikumu prasības attiecas uz tiem līgumiem, kas noslēgti pēc šo noteikumu spēkā stāšanās dienas. Komersants pēc savas iniciatīvas vai pēc galalietotāja pieprasījuma, kas iesniegts rakstveidā vai izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, veic grozījumus līgumos, kas noslēgti līdz šo noteikumu spēkā stāšanās dienai, nepagarinot līguma spēkā esamības termiņu.
35. Noteikumi stājas spēkā 2022.gada 1.oktobrī.