
Pārskats par ārpustiesas strīdiem 2025. gadā regulējamo sabiedrisko pakalpojumu nozarēs

Skanstes iela 25
Rīga, LV-1013
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

I Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) saskaņā ar likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" (turpmāk – Regulatora likums) 32. panta pirmo daļu kā ārpustiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju vai starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem (turpmāk – strīds) par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.

Regulatora likums nosaka arī, kādās nozarēs sabiedriskie pakalpojumi tiek regulēti, kas ir sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji un lietotāji, kā arī kārtību, kādā Regulators izskata strīdus.

Valsts regulē sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu kā komercdarbību šādās nozarēs (turpmāk – regulējamās nozares): enerģētika (elektroenerģijas apgāde, siltumapgāde, aukstumapgāde¹, dabasgāzes apgāde), ūdenssaimniecība, elektroniskie sakari, pasts, sadzīves atkritumu apsaimniekošana (nešķirotu sadzīves atkritumu apstrāde un sadzīves atkritumu apglabāšana atkritumu poligonos) un depozīta iepakojuma apsaimniekošana (depozīta sistēmas operatora depozīta sistēmas nodrošināšanas pakalpojums).

Ministru kabineta 2009. gada 27. oktobra noteikumi Nr. 1227 "Par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem" nosaka detalizētāk to sabiedrisko pakalpojumu veidus, kuru sniegšanu nepieciešams regulēt.

Izņēmums, kad Regulators neizskata strīdus, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, ir par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu. Šādus strīdus izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā (Regulatora likuma 32. panta sestā daļa).

Regulators kopš 2002. gada visus lēmumus par strīdiem, kurus Regulators izskatījis kā ārpustiesas instance, publicē Regulatora tīmekļvietnē www.sprk.gov.lv.

Patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāju likuma (turpmāk – Strīdu risinātāju likums) 3. panta otrā daļa noteic, ka strīdus, kas izriet no Regulatora likuma vai regulējamās nozares normatīvajiem aktiem, izskata Regulators saskaņā ar Regulatora likumā noteikto kārtību. Atbilstoši Regulatora likumam arī Strīdu risinātāju likums noteic, ka Regulators kā ārpustiesas strīdu risinātājs ir institucionāli un funkcionāli neatkarīgs. Strīdu risinātāju likuma 13. pants noteic, kādu informāciju ārpustiesas strīdu risinātājs iekļauj savā iepriekšējā gada darbības pārskatā par strīdiem, kuru publicē savā mājaslapā internetā (tīmekļvietnē) līdz 1. martam.

Strīdu risinātāju likums attiecas tikai uz patērētājiem – fiziskām personām, bet Regulatora kā ārpustiesas strīdu risinātāja darbība saskaņā ar Regulatora likumu ir plašāka, jo Regulatoram ir tiesības izskatīt strīdus arī tad, ja iesniegumu iesniedz regulējamo sabiedrisko pakalpojumu lietotājs – juridiska persona vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs.

Sajā pārskatā netiek apkopota informācija par Regulatorā iesniegtajiem iesniegumiem, kur iesniedzēji nelūdz rosināt strīda vērtēšanas procesu, un uz kuriem Regulators ir sniedzis atbildi saskaņā ar Iesniegumu likumu.

¹ Kopš 2026. gada 1. janvāra jauns sabiedrisko pakalpojumu veids enerģētikas nozarē.

II Regulatorā izskatītie strīdi 2025. gadā

Regulators 2025. gadā izvērtēja vienu strīdu elektronisko sakaru nozarē un pieņēma lēmumu pēc būtības. Iesniegtais prasījums daļā tika atzīts par pamatotu: elektronisko sakaru komersanta rīcībā tika atzīts normatīvo aktu pārkāpums un tika uzlikts atbilstošs tiesiskais pienākums, savukārt daļā prasījums tika noraidīts.

Regulators 2025. gadā ierosināja vēl vienu strīdu elektronisko sakaru nozarē. Šā strīda izvērtēšana turpinās 2026. gadā un galarezultāta atspoguļojums tiks iekļauts nākamā gada pārskatā.

Regulators 2025. gadā potenciālā strīda vērtēšanas kontekstā padziļināti vērtēja vēl trīs iesniegumus. Saskaņā ar Iesniegumu likumu, Regulators 2025. gadā sniedza atbildes uz diviem iesniegumiem (viens elektronisko sakaru nozarē, viens enerģētikas nozarē – elektroenerģijas apgādē), savukārt uz trešo iesniegumu (enerģētikas nozarē – elektroenerģijas apgādē), sniedza atbildi 2026. gadā (Regulatora likuma 35. panta otrā daļa).

Regulatorā izskatīto strīdu veidi 2025. gadā

Elektronisko sakaru nozarē tika izskatīts viens strīds starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju (fizisku personu) un elektronisko sakaru komersantu, par regulējamu sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas pamatotību.

Strīdu izbeigšana

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.² panta sešpadsmito daļu Regulators strīda izskatīšanas procesu izbeidz, ja iesniedzējs atsauc iesniegumu par strīda izskatīšanu. Regulators 2025. gadā nevienu ierosināto strīdu nav izbeidzis.

Ārpustiesas strīdu vidējais risināšanas ilgums

Saskaņā ar Regulatora likuma 35. panta pirmās daļas 2. punktu ne vēlāk kā 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts iesniegums par strīda izskatīšanu un Regulators ir izvērtējis iesniegumu un pievienotos pierādījumus, kas pamato strīda priekšmetu un pierāda veiktos pasākumus strīda atrisināšanai izlīguma veidā, Regulators pieņem lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

Saskaņā ar Regulatora likuma 35.¹ pantu Regulators izvērtē strīdu pēc būtības, konstatē lēmuma pieņemšanai nepieciešamos faktus un izskata strīdu triju mēnešu laikā no dienas, kad pieņemts lēmums par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

Ārpustiesas strīda 2025. gadā risināšanas ilgums Regulatorā bija trīs mēneši no dienas, kad Regulators pieņēma lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu.

III Regulatorā 2025. gadā izskatītais strīds elektronisko sakaru nozarē un tā būtība

Regulators elektronisko sakaru nozarē izskatīja strīdu starp sabiedrisko pakalpojumu lietotāju (fizisku personu) un elektronisko sakaru komersantu (turpmāk – komersants), par regulējamu sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas

pamatotību. Strīda būtība bija elektronisko sakaru pakalpojuma līguma (turpmāk – līgums) vienpusējas izbeigšanas tiesiskuma pārbaude. Iesniedzējas ieskatā līguma izbeigšanas rezultātā tika būtiski ierobežotas iesniedzējas kā galalietotājas tiesības, jo komersants atstāja viņu bez iespējas izmantot regulējamo sabiedrisko pakalpojumu – balss sakaru pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā, kas bija būtiski iesniedzējas ikdienas saziņai un drošībai. Strīds pēc būtības radās, jo komersants vienpusēji izbeidza līgumu par balss sakaru pakalpojumu sniegšanu mobilā elektronisko sakaru tīklā, pamatojoties uz līguma 20.1.b. apakšpunktu, kas noteic, ka elektronisko sakaru komersants var izbeigt pakalpojuma sniegšanu noteiktā teritorijā, brīdinot vienu mēnesi iepriekš. Vienlaikus būtisks bija fakts, ka brīdī, kad komersants nolēma paziņot par vienpusēju līguma izbeigšanu starp pusēm pastāvēja neatrisināts strīds par balss sakaru pakalpojuma kvalitāti iesniedzējas dzīvesvietā un iesniedzēja bija lūgusi komersantam veikt balss sakaru kvalitātes mērījumus viņas dzīvesvietā.

Regulators secināja, ka lietā nav iesniegti pierādījumi, kas apliecina, ka komersants ir pārtraucis balss sakaru pakalpojuma sniegšanu vispār vai pārtraucis balss sakaru pakalpojuma sniegšanu konkrētā teritorijā – piemēram, iesniedzējas dzīvesvietas apkārtnē. Turklāt komersants vairākkārt uzsvēra, ka iesniedzējai un komersantam nav spēkā esošu līgumu par interneta pakalpojuma nodrošināšanu vai fiksētā balss sakaru pakalpojuma sniegšanu tieši konkrētā pieslēguma punkta adresē un komersants sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus un nodrošina to kvalitāti komersanta tīkla darbības zonā kā vienotā kopumā. Proti, komersanta mobilā elektronisko sakaru tīkla galalietotāji var izvēlēties un jebkurā brīdī mainīt pakalpojumu saņemšanas vietu komersanta tīkla darbības zonā. Līdz ar to Regulators secināja, ka konkrētajā gadījumā nebija iestājies neviens no līguma 20.1.b. apakšpunktā paredzētajiem priekšnosacījumiem, kas piešķīra komersantam tiesības vienpusēji atkāpties no līguma un pārtraukt balss sakaru pakalpojumu sniegšanu iesniedzējai. Regulators secināja, ka apstāklis, ka starp pusēm bija radies strīds par to, kā uzlabot komersanta sniegtā balss sakaru pakalpojuma kvalitāti iesniedzējas dzīvesvietā, tostarp, vai komersanta sniegtā balss sakaru pakalpojuma kvalitāte atbilst kvalitātes deklarācijā noteiktajām parametru vērtībām, neatbrīvoja komersantu no līguma izpildes pienākuma. Komersants pēc būtības ierobežoja iesniedzējas tiesības līguma darbības laikā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā pārliecināties, vai balss sakaru pakalpojuma kvalitāte atbilst līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām. Proti, komersantam, saņemot šādu iesniedzējas lūgumu bija pienākums veikt pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, lai izvērtētu, vai ir konstatējama neatbilstība līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.

Ievērojot minēto, Regulators atzina, ka komersanta rīcība, vienpusēji izbeidzot līguma darbību, pamatojot to ar līguma 20.1.b. apakšpunktu, nav atbilstoša Regulatora likuma 22. panta pirmajai daļai, Elektronisko sakaru likuma 35. panta pirmajai daļai un 36. panta pirmajai daļai. Regulators uzlika par pienākumu komersantam divu nedēļu laikā pēc lēmuma spēkā stāšanās dienas nosūtīt iesniedzējai priekšlikumu par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noslēgšanu ar nosacījumiem, kas nav nelabvēlīgāki kā līguma izbeigšanas brīdī ietvertie nosacījumi, dodot vismaz divu nedēļu termiņu priekšlikuma izvērtēšanai.

Savukārt daļā par iesniedzējas lūgumu par pienākuma uzlikšanu komersantam izskatīt pēc būtības iesniedzējas 2025. gada 5. jūnija sūdzību un veikt abonēšanas maksas pārrēķinu, Regulators prasījumu noraidīja, jo Regulatora likuma 32. panta sestā daļa noteic, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja vai sabiedrisko pakalpojumu

sniedzēju strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Minētais nozīmē, ka Regulatoram nav piešķirta kompetence izšķirt strīdus, tostarp uzlikt tiesiskos pienākumus, kas skar mantiskos jautājumus un, lemjot par jautājumiem, kas skar maksājumus, Regulators pārsniegtu savas kompetences robežas.

Lēmums (kas detalizēti ietver faktisko un juridisko apstākļu izklāstu un to izvērtējumu) pieejams:

https://www.sprk.gov.lv/sites/default/files/cmaa_files/Lemums_izskatits_LMT_FP_04_122025%20ANONIM.pdf

IV Noslēguma secinājumi

Izvērtējot pārskatā ietverto strīdu elektronisko sakaru nozarē, secināms, ka komersantam, sniedzot regulējamus sabiedriskos pakalpojumus, ir pienākums nodrošināt pakalpojumu atbilstoši līgumam, normatīvajiem aktiem un labticības principam. Komersants nedrīkst vienpusēji izbeigt līgumu vai ierobežot pakalpojuma pieejamību individuālam lietotājam, ja šāda rīcība nav skaidri paredzēta līgumā un neatbilst faktiskajiem apstākļiem. Apstāklis, ka starp pusēm radies strīds par sniegtā pakalpojuma kvalitāti nav pietiekams iemesls pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanai, ja tas skaidri neizriet no pušu starpā noslēgtā līguma vai normatīvajiem aktiem. Komersants nevar piemērot līguma noteikumus par pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu noteiktā teritorijā tādā veidā, ka pakalpojuma sniegšana tiek pārtraukta tikai individuālam galalietotājam, ja pakalpojuma sniegšana attiecīgajā teritorijā kopumā turpinās.

V Regulatora ieteikumi

Regulators aicina interesentus iepazīties ar Regulatora tīmekļvietnē www.sprk.gov.lv (<https://www.sprk.gov.lv/lemumi>) pieejamiem lēmumiem par strīdu izskatīšanu (kategorijā "Strīdi") un citu Regulatora tīmekļvietnē pieejamo informāciju. Lēmumos par strīdiem ir atspoguļoti katra strīda apstākļi un Regulatora argumenti, kas var palīdzēt izvērtēt jautājumu par vēšanos Regulatorā ar potenciālo strīdu. Vienlaicīgi Regulators vēš uzmanību, ka, izskatot katru strīdu, tiek ņemti vērā konkrētie tiesiskie un faktiskie apstākļi.