



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Skanstes iela 25, Rīga, LV-1013 | tālrunis 67097200 | e-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

Rīgā

29.12.2025.

Nr. 130

(prot. Nr. 49, 3.p)

Par strīda starp sabiedrību ar ierobežotu atbildību “EXITOSS” un sabiedrību ar ierobežotu atbildību “Tele2” izskatīšanas ierosināšanu

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) 2025. gada 24. novembrī saņēma sabiedrības ar ierobežotu atbildību “EXITOSS”, reģistrācijas Nr. 40103980835, juridiskā adrese: Pakalniņu iela 4, Tīraine, Mārupes pagasts, Mārupes novads, LV-2167 (turpmāk – SIA “EXITOSS”), 2025. gada 22. novembra iesniegumu “Par strīda starp SIA EXITOSS un SIA Tele2 izskatīšanu” (turpmāk – Iesniegums).

Iesniegumā izteiktas sūdzības par sabiedrības ar ierobežotu atbildību “Tele2”, reģistrācijas Nr. 40003272854, juridiskā adrese: Dēļu iela 5, Rīga, LV-1004 (turpmāk – SIA “Tele2”), rīcību saistībā ar elektronisko sakaru pakalpojuma līgumu Nr. BC00026569 un Nr. C9108873769PZL (turpmāk kopā – Līgums) pārraudzināšanu uz 24 mēnešiem.

SIA “EXITOSS” ieskatā SIA “Tele2” nebija tiesību noteikt jaunu līguma termiņu un tādējādi SIA “Tele2” ir pārkāpusi Elektronisko sakaru likuma 38. panta ceturtajā daļā noteikto. SIA “EXITOSS” lūdz Regulatoru ierosināt strīdu atbilstoši likumam “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”¹ (turpmāk – Likums).

Regulators konstatē:

1. Iesniegumā ir norādīta informācija, kas atbilstoši Likuma 33. panta otrajai daļai jāietver iesniegumā par strīda izskatīšanu. Regulatorā ir iesniegti rakstveida materiāli un pierādījumi, kas pamato strīda izcelšanos un strīda priekšmetu.
2. Strīda priekšmets ir SIA “Tele2” rīcība, nosūtot SIA “EXITOSS” 2025. gada 23. augusta paziņojumu par Līguma grozījumiem (turpmāk – Paziņojums), ar kuru SIA “EXITOSS” tika piešķirta 50% atlaide SIA “Tele2” sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu ikmēneša abonēšanas maksai diviem balss sakaru pieslēguma numuriem */telefona numurs*² un */telefona numurs*³ tarifu plāna “*Teamer Standarts Eiropa Bezlimits*” ietvaros, bet

¹ Saskaņā ar minētā likuma 32. panta pirmo daļu Regulators kā ārpusstiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju vai starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no šā likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.

² Līgums Nr. C9108873769PZL.

³ Līgums Nr. BC00026569.

vienlaikus Līguma termiņš tika noteikts 24 mēneši. Proti, minētais nozīmē, ka, pārtraucot Līgumu pirms termiņa vai mainot tarifu plānu, SIA "EXITOSS" jāmaksā līgumsods. No Iesnieguma izriet, ka SIA "EXITOSS" iebilst pret SIA "Tele2" rīcību, automātiski pagarinot iepriekš noslēgta terminēta Līguma darbības termiņu vēl uz 24 mēnešiem, jo SIA "EXITOSS" ieskatā šāda SIA "Tele2" rīcība neatbilst Elektronisko sakaru likuma 38. panta ceturtajai daļai.⁴

3. SIA "EXITOSS" lūdz ierosināt strīda izskatīšanu un izsaka Regulatoram šādus prasījumus:
 - 3.1. ierosināt strīdu;
 - 3.2. lemt par Līgumu izbeigšanu bez līgumsoda piemērošanas;
 - 3.3. lemt par jaunu elektronisko sakaru pakalpojumu beztermiņa līgumu noslēgšanu ar SIA "Tele2" par to pašu tarifu plānu;
 - 3.4. izvērtēt SIA "Tele2" rīcības atbilstību Līguma noteikumiem, Negodīgas komercprakses aizlieguma likumam un Elektronisko sakaru likumam.
4. No Iesnieguma un tā pielikumā pievienotajiem dokumentiem⁵ konstatējami šādi lietas apstākļi:
 - 4.1. Starp SIA "EXITOSS" un SIA "Tele2" ir noslēgti divi elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi: 1) 2023. gada 31. augusta līgums Nr. BC00026569⁶, kurš sākotnēji noslēgts uz 24 mēnešiem (jeb līdz 2025. gada 31. augustam), un 2) 2023. gada 5. septembra līgums Nr. C9108873769PZL⁷, kurš sākotnēji noslēgts uz 24 mēnešiem (jeb līdz 2025. gada 5. septembrim).
 - 4.2. Līgumu pirms to sākotnēji noteiktā termiņa beigām SIA "Tele2" automātiski pagarināja līdz 2027. gada 30. septembrim, par to SIA "EXITOSS" paziņojot 2025. gada 23. augusta elektroniskā pasta vēstulē (Paziņojumā). Paziņojumā bija norādīts: *"Informējam, ka nākamo divu mēnešu laikā Jūsu abonētajam/-iem pieslēguma numuram/-iem beigsies līguma termiņš un Tele2 piemērotā atlaide/-s tarifu un/vai datu plāna/-u abonēšanas maksai. Lai arī turpmāk varētu lietot Tele2 pakalpojumus izdevīgi, esam sagatavojuši līguma/-u īpašo noteikumu grozījumus. Grozījumi tiek attiecināti uz šādu/-iem Jūsu pieslēguma numuru/-iem /telefona numurs/ Tarifu plāna Teamer Standarts Eiropa Bezlimits standarta ikmēneša abonēšanas maksai tiks piemērota 50% atlaide, ikmēneša maksa ar atlaidi būs 13.99 EUR (bez PVN). Līguma grozījumi stāties spēkā no 02.10.2025. /telefona numurs/ Tarifu plāna Teamer Standarts Eiropa Bezlimits standarta ikmēneša abonēšanas maksai tiks piemērota 50% atlaide, ikmēneša maksa ar atlaidi būs 13.99 EUR (bez PVN).*
Līguma grozījumi stāties spēkā no 02.10.2025. [...] Jaunā atlaide Jums tiks piemērota ar 24 mēnešu līgumsaistību periodu, saskaņā ar līguma 2.2. punkta noteikumiem.
Jums sākot no līguma termiņa beigām līdz grozījumu spēkā stāšanās dienai ir tiesības bez līgumsoda piemērošanas atkāpties no līguma, iesniedzot rakstveida iesniegumu."

⁴ Ja terminētajā līgumā paredzēta tā automātiskā pagarināšana, patērētājam pēc terminētā līguma sākotnējā termiņa beigām ir tiesības jebkurā laikā izbeigt līgumu bez līgumsoda, par to vienu mēnesi iepriekš paziņojot elektronisko sakaru komersantam. Patērētājs veic maksājumu par saņemto elektronisko sakaru pakalpojumu par to laikposmu, kurā elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir spēkā.

⁵ Iesnieguma pielikumā pievienoti Līgumi, 2025. gada 23. augusta paziņojums par Līgumu grozījumiem, 2025. gada 27. oktobra, 31. oktobra un 4. novembra SIA "EXITOSS" iesniegumi SIA "Tele2", kā arī SIA "Tele2" 2025. gada 3. oktobra vēstule Nr. 2-1.2/511 un 12. novembra atbildes vēstule Nr. 2-1.2/529.

⁶ Attiecināms uz grozījumiem pieslēguma numuram /telefona numurs/.

⁷ Attiecināms uz grozījumiem pieslēguma numuram /telefona numurs/.

- 4.3. SIA "EXITOSS" 2025. gada 27. oktobrī nosūtīja SIA "Tele2" ar drošu elektronisko parakstu parakstītu iesniegumu par atlaižu atcelšanu tarifu plāniem, lūdzot atcelt piešķirtās atlaides pilnā apmērā uzņēmuma telefona numuriem, piemērot esošā tarifu plāna pilnu maksu ar iesnieguma saņemšanas datumu, nepiemērot līgumsodu, nepārtraukt Līgumu un nemainīt tarifu plānu, pamatojoties uz Līguma 2.2. apakšpunktu.
- 4.4. Iesniegumā norādīts, ka, atbildot uz minēto iesniegumu, SIA "Tele2" skaidroja, ka 2025. gada 2. oktobrī stājies spēkā jauns līgums un izmaiņas Līgumā nav iespējams veikt. SIA "EXITOSS" Iesniegumā norāda, ka atbilstoši SIA "Tele2" apgalvotajam 2025. gada 22. augustā SIA "Tele2" nosūtīja elektroniskā pasta vēstuli (Paziņojumu) SIA "EXITOSS" par gaidāmajiem Līgumu grozījumiem.
- 4.5. SIA "EXITOSS" norāda, ka Paziņojums ar virsrakstu *Jauns īpašais piedāvājums* ir saņemts, bet ar citu datumu – 2025. gada 23. augustā – vienkārša *reklāmbanera* formātā (kā teksts uz attēla), nevis kā oficiāls dokuments. SIA "EXITOSS" ieskatā šāds virsraksts viegli interpretējams kā reklāmas piedāvājums, nevis automātiska Līgumu pagarināšana, kas nosaukta par Līguma grozījumiem. SIA "EXITOSS" uzsver, ka pēc 2023. gada 5. septembra nevienam līgumu ar SIA "Tele2" nav parakstījusi. Turklāt SIA "Tele2" līdz Iesnieguma iesniegšanas brīdim Regulatorā ir ignorējusi SIA "EXITOSS" atkārtoto lūgumu atsūtīt aktuālo līgumu.
- 4.6. Iesniegumā norādīts, ka pēc SIA "EXITOSS" lūguma atsūtīt aktuālo līgumu tā elektroniskajā formā tika saņemta SIA "Tele2" atbilde, kurā norādīts, ka gadījumā, ja tiks izpildīts SIA "EXITOSS" lūgums par piešķirto atlaižu atcelšanu un esošā tarifu plāna piemērošanu par pilnu maksu, šādas izmaiņas tiks uzskatītas par Līguma pirmstermiņa izbeigšanu, kas būs pamats līgumsoda piemērošanai.
- 4.7. Turpinoties sarakstei ar SIA "Tele2", 2025. gada 3. oktobra elektroniskā pasta vēstulē SIA "Tele2" atkārtoti noraidīja SIA "EXITOSS" lūgumu par atlaižu atcelšanu un atsaucās uz Līguma 3.2. un 2.2. apakšpunktu. SIA "Tele2" citēja minēto noteikumu 2.2. apakšpunktu šādā redakcijā: *"Ja Abonents pirms noteiktā termiņa pārtrauc Līgumu vai saistošo speciālā piedāvājuma izmantošanas termiņu, tad tas maksā līgumsodu, kura apmēru nosaka Abonentam piešķirtās ikmēneša abonēšanas maksas atlaides kopsummas apmērā par laika periodu no saistību pirmstermiņa pārtraukšanas dienas līdz noteiktajam saistību izpildes termiņam. Šī punkta noteikumi piemērojami arī gadījumos, ja Līgums tiek pārtraukts Abonenta vainojamas rīcības dēļ."* SIA "EXITOSS" norāda, ka šis Līguma apakšpunkts atšķiras no Līgumā ietvertā 2.2. apakšpunkta, kas ir šādā redakcijā: *"Ja Abonents ir izvēlējies izmantot tādu speciālo piedāvājumu, kas paredz atlaides atmaksu gadījumā, ja Abonents pārtrauc speciālā piedāvājuma izmantošanu pirms noteiktā termiņa (pārtraucot Abonēšanas līgumu, mainot tarifu plānu vai citā veidā, t.sk. 7.2. punktā norādītajos gadījumos), tad Abonentam ir pienākums samaksāt Tele2 tam noteikto atlaižu kopsummu par periodu no speciālā piedāvājuma pirmstermiņa pārtraukšanas līdz attiecīgā speciālā piedāvājuma termiņa beigām."* Proti, ar SIA "EXITOSS" noslēgtā Līguma 2.2. apakšpunktā nav minēts, ka galalietotājam būtu jāatmaksā SIA "Tele2" piešķirto atlaižu kopsumma par periodu no speciālā piedāvājuma pirmstermiņa pārtraukšanas līdz attiecīgā speciālā piedāvājuma termiņa beigām, ja tiek atceltas atlaides.
- 4.8. SIA "EXITOSS" Iesniegumā norāda, ka Līguma 3.2. apakšpunkts noteic, ka *"SIA "Tele2" var mainīt Līguma noteikumus (t.sk. Kopsavilkumā iekļauto informāciju, tarifus, tarifu plānos iekļautos pakalpojumus un citus noteikumus). Par*

izmaiņām Tele2 informē Abonentu 30 (trīsdesmit) kalendārās dienas iepriekš Līgumā noteiktajā kārtībā. Ja Abonents nepiekrīt Tele2 vienpusēji veiktajām Līguma izmaiņām, Abonentam ir tiesības līdz Līguma grozījumu spēkā stāšanās dienai iesniegt rakstisku iesniegumu par Līguma izbeigšanu, nemaksājot līgumsodu un neveicot 2.2. punktā noteikto saistību izpildi.” SIA “EXITOSS” ieskatā SIA “Tele2”, pamatojoties uz Līguma 3.2. apakšpunktu, nevis veikusi minētajā punktā nosauktās izmaiņas, bet gan pagarinājusi Līguma darbības termiņu, kas attiecīgajā punktā nav pieminēts.

- 4.9. Iesniegumā arī norādīts, ka SIA “EXITOSS” 2025. gada 4. novembrī nosūtīja SIA “Tele2” ar drošu elektronisko parakstu parakstītu iesniegumu par terminētā Līguma izbeigšanu, lūdzot izbeigt Līgumu bez līgumsoda vienu kalendāro mēnesi pēc iesnieguma saņemšanas un noslēgt jaunu elektronisko sakaru pakalpojumu beztermiņa līgumu ar to pašu tarifu plānu. SIA “EXITOSS” minēto pamatoja ar Elektronisko sakaru likuma 38. panta ceturto daļu, kas paredz, ja terminētajā līgumā paredzēta tā automātiska pagarināšana, patērētājam pēc terminētā līguma sākotnējā termiņa beigām ir tiesības jebkurā laikā izbeigt līgumu bez līgumsoda, par to vienu mēnesi iepriekš paziņojot elektronisko sakaru komersantam. SIA “Tele2” minēto lūgumu noraidīja, norādot, ka atteikties no Līguma izbeigšanas bez līgumsoda piemērošanas SIA “EXITOSS” varēja līdz 2025. gada 1. oktobrim (pirms stājās spēkā Paziņojumā norādītie grozījumi).
- 4.10. Turpmāk Iesniegumā SIA “EXITOSS” atsaucas uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma tiesību normām un norāda, ka SIA “Tele2” Līguma 3.2. un 2.2. apakšpunktu izteikusi nepietiekami skaidrā veidā, atvēlot vietu tālākai interpretācijai un pārveidojumiem savās interesēs un faktiski automātiski pagarinot Līgumu, balstoties uz Līguma 3.2. apakšpunktu⁸. Proti, pamatojoties uz 3.2. apakšpunktu, tiek izdarītas nevis apakšpunktā nosauktās izmaiņas, bet gan tiek pagarināts Līgums, kas šajā apakšpunktā nav pieminēts.
5. Lai noskaidrotu SIA “Tele2” viedokli par strīda ierosināšanu un Iesniegumā norādīto strīda būtību, Regulators 2025. gada 27. novembrī nosūtīja SIA “Tele2” vēstuli Nr. 3-2.22/2877 “Par paskaidrojumu sniegšanu par terminēta līguma automātisku pagarināšanu”, kurā lūdza līdz 2025. gada 8. decembrim sniegt detalizētu skaidrojumu par Iesniegumā norādītajām sūdzībām, pievienojot pamatojošos dokumentus. Vienlaikus Regulators aicināja SIA “Tele2” izvērtēt Iesniegumā minētos apstākļus un veikt darbības minētās situācijas atrisināšanai izlīguma veidā.
6. Regulators 2025. gada 9. decembrī saņēma SIA “Tele2” 2025. gada 9. decembra paskaidrojumus Nr. 2-1.2/565 (turpmāk – Paskaidrojumi). Paskaidrojumu pielikumā pievienoti Līgumi, 2025. gada 27. aprīļa paziņojums par Līguma grozījumiem. Paskaidrojumos norādīts turpmāk minētais:
 - 6.1. 2023. gada 31. augustā un 2023. gada 5. septembrī starp SIA “Tele2” un SIA “EXITOSS” noslēgti līgumi par balss sakaru un datu pieslēguma abonēšanu⁹ (Līgums). Līgums noslēgts speciālā piedāvājuma ietvaros, paredzot tarifu plānu abonēšanas maksas atlaides uz 24 mēnešu periodu. Atbilstoši Līguma

⁸ “Tele2 var mainīt Līguma noteikumus (t. sk. tarifus, tarifu plānos iekļautos pakalpojumus un citus noteikumus). Par izmaiņām Tele2 informē Abonentu vismaz vienu mēnesi iepriekš Līgumā noteiktajā kārtībā. Ja Abonents nepiekrīt Tele2 vienpusēji veiktajām Līguma izmaiņām, Abonentam ir tiesības līdz Līguma grozījumu spēkā stāšanās dienai iesniegt rakstisku iesniegumu par Līguma izbeigšanu, nemaksājot līgumsodu, izņemot gadījumus, kad izmaiņas ir administratīvas, Abonentam labvēlīgas vai tiek ieviestas tiesību aktos noteiktās prasības.”

⁹ Interneta piekļuves pakalpojums.

2.2. apakšpunktam, *“ja Abonents pārtrauc speciālā piedāvājuma izmantošanu pirms noteiktā termiņa, pārtraucot Abonēšanas līgumu, mainot tarifa plānu vai citā veidā, t.sk. 7.2. punktā norādītajos gadījumos, tad Abonentam ir pienākums samaksāt Tele2 tam noteikto atlaižu kopsummu par periodu no speciālā piedāvājuma pirmstermiņa pārtraukšanas līdz attiecīgā speciālā piedāvājuma termiņa beigām”.*

- 6.2. Pamatojoties uz Elektronisko sakaru likuma 36. panta piekto daļu, kas piešķir elektronisko sakaru komersantam tiesības veikt grozījumus elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumos, SIA “Tele2” 2025. gada 27. aprīlī nosūtīja SIA “EXITOSS” pirmo paziņojumu par Līguma grozījumiem, kas stājās spēkā 2025. gada 1. jūnijā. Minētie grozījumi paredzēja šādas izmaiņas: 1) tarifu plāna datu plāna *“Bizness Latvija Bezlimits”* un tarifu plāna *“Teamer Standarts Eiropa Bezlimits”* standarta abonēšanas maksas palielinājumu un 2) Līguma 2.2. apakšpunkta redakcijas maiņu attiecībā uz gadījumiem, kad Līgums tiek pārtraukts vai grozīts pirms noteiktā termiņa. Proti, no 2025. gada 1. jūnija SIA “EXITOSS”, pārtraucot vai veicot izmaiņas Līgumā pirms noteiktā termiņa beigām, ir pienākums maksāt līgumsodu par periodu no saistību pirmstermiņa pārtraukšanas līdz noteiktajam saistību izpildes termiņa beigām.
- 6.3. Paskaidrojums SIA “Tele2” norāda, ka ir ievērojusi visas tiesību aktos noteiktās prasības attiecībā uz SIA “EXITOSS” informēšanu par Līguma grozījumiem, ko apliecina turpmāk minētie fakti:
- 1) 2025. gada 27. aprīlī, tas ir, vairāk nekā mēnesi pirms Līguma grozījumu spēkā stāšanās (2025. gada 1. jūnija), SIA “EXITOSS” tika paziņots par grozījumiem;
 - 2) paziņojums par Līguma grozījumiem tika izvietots SIA “EXITOSS” individuālajā profilā pašapkalpošanās portālā “Mans Tele2”, kas saskaņā ar Līguma noteikumiem ir viens no oficiālajiem saziņas kanāliem un atbilst pastāvīga informācijas nesēja definīcijai;
 - 3) vienlaikus 2025. gada 28. aprīlī uz SIA “EXITOSS” norādīto elektroniskā pasta adresi: exitoss@exitoss.lv papildus tika nosūtīts informatīvs paziņojums par to, ka klientu pašapkalpošanās portālā “Mans Tele2” ir pieejama informācija par Līguma grozījumiem. Tādējādi tika nodrošināta skaidra un nepārprotama informēšana par izmaiņām Līgumā.
- 6.4. SIA “Tele2” vērš uzmanību, ka atbilstoši Līguma 2.4. apakšpunktam SIA “Tele2” un SIA “EXITOSS” oficiālie saziņas kanāli ir šādi: SIA “Tele2” klientu apkalpošanas centri, pašapkalpošanās portāls “Mans Tele2”, izziņas nosūtīšana SIA “EXITOSS”, informācijas iekļaušana ikmēneša rēķinā, informācijas publicēšana tīmekļvietnē www.tele2.lv, kā arī saziņa ar SIA “Tele2” Informatīvo dienestu. No Līguma izriet, ka pašapkalpošanās portāls “Mans Tele2” ir līgumiski noteikta saziņas platforma starp SIA “EXITOSS” un SIA “Tele2”. Pieeja portālam tiek nodrošināta, izmantojot drošus autentifikācijas rīkus – internetbanku, eParakstu vai Smart-ID.
- 6.5. SIA “EXITOSS” nosūtītajā paziņojumā tika nodrošināta iespēja iepazīties ar visiem Līguma grozījumiem, kas stāsies spēkā 2025. gada 1. jūnijā. Grozījumi bija izklāstīti skaidrā un saprotamā valodā, un paziņojumā nepārprotami tika norādītas SIA “EXITOSS” tiesības izbeigt Līgumu bez līgumsoda, ja grozījumi SIA “EXITOSS” nav pieņemami, iesniedzot SIA “Tele2” rakstveida iesniegumu. Rakstveida iesniegums par Līguma izbeigšanu no SIA “EXITOSS” netika saņemts.
- 6.6. Lai veicinātu klientu lojalitāti un nodrošinātu SIA “EXITOSS” labvēlīgus sadarbības nosacījumus arī turpmāk, SIA “Tele2” neilgi pirms speciālā piedāvājuma termiņa beigām, 2025. gada 22. augustā, informēja SIA “EXITOSS” par kārtējiem Līguma

grozījumiem diviem balss sakaru pakalpojuma pieslēguma numuriem /telefona numurs/ un /telefona numurs/. Minētie grozījumi paredzēja Līguma īpašo noteikumu izteikšanu šādā redakcijā: *“Līguma termiņš ir 24 mēneši. Tarifu plāna “Teamer Standarts Eiropa Bezlimits” abonēšanas maksai tiek piemērota 50% atlaide. Pēc Līguma termiņa beigām stājas spēkā standarta publiskā tarifu plāna abonēšanas maksa. Mainot tarifu plānu Līguma termiņā laikā, atlaides piemērošana tiek pārtraukta. Pārtraucot Līgumu pirms termiņa vai mainot tarifu plānu, Abonents maksā līgumsodu saskaņā ar Līguma 2.2.punktu.”*

- 6.7. Paskaidrojumos norādīts, ka arī šajā gadījumā SIA “Tele2” ir ievērojusi visas tiesību aktos noteiktās prasības attiecībā uz SIA “EXITOSS” informēšanu par Līguma grozījumiem, ko apliecina turpmāk minētie fakti:
- 1) 2025. gada 22. augustā plkst. 12.37, tas ir, vairāk nekā mēnesi pirms Līguma grozījumu spēkā stāšanās (2025. gada 2. oktobra), SIA “EXITOSS” tika paziņots par Līguma grozījumiem;
 - 2) Paziņojums par Līguma grozījumiem tika izvietots SIA “EXITOSS” individuālajā profilā pašapkalpošanās portālā “Mans Tele2”, kas saskaņā ar Līguma noteikumiem ir viens no oficiālajiem saziņas kanāliem un atbilst pastāvīga informācijas nesēja definīcijai;
 - 3) vienlaikus 2025. gada 23. augustā uz SIA “EXITOSS” norādīto elektroniskā pasta adresi: exitoss@exitoss.lv papildus tika nosūtīts informatīvs paziņojums par to, ka klientu pašapkalpošanās portālā “Mans Tele2” ir pieejama informācija par Līguma grozījumiem. Tādējādi tika nodrošināta skaidra un nepārprotama informēšana par izmaiņām.
- 6.8. Nosūtītajā paziņojumā SIA “EXITOSS” tika nodrošināta iespēja iepazīties ar visiem Līguma grozījumiem, kas stāsies spēkā 2025. gada 2. oktobrī. Grozījumi bija izklāstīti skaidrā un saprotamā valodā, un paziņojumā nepārprotami tika norādītas SIA “EXITOSS” tiesības izbeigt līgumu bez līgumsoda, ja grozījumi SIA “EXITOSS” nav pieņemami. No SIA “EXITOSS” netika saņemts ne rakstveida iesnieguma par Līguma izbeigšanu, ne jebkādi citi iebildumi.
- 6.9. Paskaidrojumos SIA “Tele2” apliecina, ka SIA “EXITOSS” nav atteikusies no patērētāja tiesībām saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 35. panta otro daļu.
- 6.10. SIA “Tele2” Paskaidrojumos informē, ka aktuālie Līguma noteikumi SIA “EXITOSS” ir nosūtīti vairākkārt un izmantojot dažādus saziņas kanālus ikreiz, kad Līguma noteikumos tika veiktas izmaiņas, proti, 2025. gada 27. aprīlī un 2025. gada 22. augustā. Minētie dokumenti ir bijuši pieejami arī pašapkalpošanās portālā “Mans Tele2”, kā arī kā hipersaite pievienoti paziņojumiem, kas tika nosūtīti uz SIA “EXITOSS” norādīto elektroniskā pasta adresi, informējot par līguma izmaiņām 2025. gada 28. aprīlī un 2025. gada 23. augustā.
- 6.11. Papildus SIA “Tele2” norāda, ka joprojām ir spēkā 2023. gada 23. augusta un 2023. gada 5. septembra Līgums, kas noslēgts starp SIA “Tele2” un SIA “EXITOSS”. Jauni līgumi nav noslēgti, līdz ar to SIA “EXITOSS”, iepazīstoties ar tai nosūtītajām līguma noteikumu izmaiņām, ir iespējams patstāvīgi konstatēt aktuālo Līguma redakciju.
- 6.12. SIA “Tele2” vēlas vērst uzmanību, ka nav veikusi automātisku Līguma termiņa pagarinājumu – ir paziņots par līguma grozījumiem atbilstoši Elektronisko sakaru likuma 36. panta piektajai daļai, kas piešķir elektronisko sakaru komersantam

tiesības veikt grozījumus elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā, ja patērētājs par šādām izmaiņām tiek informēts vismaz vienu mēnesi iepriekš un viņam tiek sniegtas tiesības izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas.

- 6.13. Papildus SIA “Tele2” norāda, ka atbilstoši spēkā esošajai Līguma redakcijai, ja SIA “EXITOSS” pārtrauc Līguma darbību pirms termiņa vai maina tarifu plānu, SIA “EXITOSS” ir pienākums maksāt līgumsodu saskaņā ar Līguma 2.2. apakšpunktu.
- 6.14. Visbeidzot SIA “Tele2” norāda, ka Iesniegumā norādītās sūdzības uzskata par nepamatotām, jo SIA “EXITOSS” ir savlaicīgi, personīgi un skaidri informēta par plānotajiem Līguma grozījumiem; paziņojumi ir izplatīti, izmantojot Līgumā paredzēto oficiālo saziņas kanālu – pašapkalpošanās portālu “Mans Tele2”, kas atbilst tiesību aktu prasībām; SIA “Tele2” ir pilnībā ievērojusi Elektronisko sakaru likuma 36. panta piektajā daļā noteiktās prasības; SIA “EXITOSS” bija nodrošinātas tiesības izbeigt Līgumu bez līgumsoda piemērošanas, ja grozījumi tai nav pieņemami.
- 6.15. Atbilstoši Paskaidrojumos norādītajam SIA “EXITOSS” turpina izmantot SIA “Tele2” elektronisko sakaru pakalpojumus. SIA “EXITOSS” vēlme atteikties no esošajam tarifu plānam piemērotajām atlaidēm un turpmāk piemērot beztermiņa līguma nosacījumus pēc būtības ir kvalificējama kā tarifu plāna maiņa, jo minētie nosacījumi atbilst citam publiski pieejamam tarifu plānam ar standarta abonēšanas maksu un līgumattiecībām uz nenoteiktu laiku. Līdz ar to, izsakot šādu vēlmi, SIA “EXITOSS” faktiski pārtrauc izmantot speciālo piedāvājumu un pieprasa tarifu plāna maiņu. Šādā gadījumā SIA “Tele2” ir tiesīga veikt tarifu plāna maiņu un saskaņā ar Līguma noteikumiem SIA “EXITOSS” rastos pienākums samaksāt līgumsodu. Vienlaikus SIA “Tele2” paskaidro, ka SIA “EXITOSS” ir iespēja mainīt tarifu plānu pret jebkuru citu pieejamo tarifu plānu ar speciālā piedāvājuma nosacījumiem, ja esošais šķiet nepiemērots, saglabājot esošās termiņsaistības. Tarifu plāna maiņa šādā kārtībā neietekmē spēkā esošā līguma termiņu un neizraisa līgumsoda piemērošanu.

7. Saskaņā ar Likumu:

- 7.1. Regulators kā ārpustiesas instance izskata strīdus starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju vai starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzējiem par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Likuma vai regulējamās nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem.¹⁰
- 7.2. Regulators ne vēlāk kā 30 dienu laikā no dienas, kad saņemts iesniegums par strīda izskatīšanu, izvērtē iesniegumu, tam pievienotos rakstveida materiālus un citus pierādījumus, kas pamato strīda ierosināšanu, strīda priekšmetu un pierāda veiktos pasākumus strīda atrisināšanai izlīguma veidā, un pieņem lēmumu par strīda izskatīšanas ierosināšanu vai Likumā noteiktajos gadījumos neizskata strīdu un sniedz atbildi uz iesniegumu par strīda izskatīšanu.¹¹
- 7.3. 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.¹²

¹⁰ Likuma 9. panta pirmās daļas 5. punkts un 32. panta pirmā daļa.

¹¹ Likuma 35. panta pirmā un otrā daļa.

¹² Likuma 35.¹ pants.

8. SIA "EXITOSS" un SIA "Tele2" 2025. gada 19. decembrī tika nosūtīts uzaicinājums attālināti piedalīties Regulatora padomes sēdē.
- 8.1. SIA "Tele2" pilnvarotā pārstāve padomes sēdē paskaidroja, ka SIA "Tele2" ieskatā strīda rašanās pamatā ir apstākļi, ka SIA "EXITOSS" nav savlaicīgi iepazinusies ar Līguma grozījumiem. SIA "Tele2" nav veikusi Līguma automātisku pagarināšanu, bet gan ir veikusi Līguma grozījumus saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 36. panta piekto daļu. SIA "Tele2" pilnvarotā pārstāve apstiprināja, ka konkrētajā gadījumā ar SIA "EXITOSS" nav noslēgts jauns līgums, bet gan turpinās 2023. gada noslēgto Līgumu darbība. Tāpat SIA "Tele2" pilnvarotā pārstāve paskaidroja, ka gadījumā, ja attiecīgie grozījumi Līgumā nebūtu veikti, tad Līgumi būtu turpinājušies kā beztermiņa līgumi par cenu bez piemērotās atlaides. SIA "Tele2" pilnvarotā pārstāve paskaidroja, ka gadījumā, ja SIA "EXITOSS" vēlas beztermiņa līgumu bez atlaides, tad tas pēc būtības uzskatāms par lūgumu mainīt esošo tarifu plānu. Vienlaikus SIA "Tele2" ieskatā šāds SIA "EXITOSS" lūgumus vērst uz to, lai izvairītos no līgumsoda piemērošanas par Līguma pirmstermiņa izbeigšanu. Vispārīgi SIA "Tele2" pieļauj, ka konkrētajā gadījumā varētu tikt atrasts savstarpēji pieņemams situācijas atrisinājums arī bez strīda izskatīšanas procesa, tomēr vērsa uzmanību, ka nav tāda iespēja atcelt SIA "EXITOSS" piemērotās atlaides, jo tas nozīmē mainīt esošo tarifu plānu.
- 8.2. SIA "EXITOSS" pilnvarotais pārstāvis padomes sēdē paskaidroja, ka nenoliedz, ka nav savlaicīgi iepazinies ar SIA "Tele2" atsūtīto Paziņojumu par Līguma grozījumiem. Vienlaikus SIA "EXITOSS" iebilst pret to, ka mēnesi pirms esošā Līguma termiņa beigām Līgumu darbība tika automātiski tika pagarināta vēl uz 24 mēnešiem. SIA "EXITOSS" ieskatā komunikācija no SIA "Tele2" puses nav bijusi pietiekami skaidra un korekta. Līdz ar to šobrīd SIA "Tele2" kā vienīgo situācijas risinājumu, lai atceltu piemērotās atlaides, norāda uz SIA "EXITOSS" pienākumu atmaksāt visu piešķirto atlaižu kopsummu par 2 gadiem, kas ir pietiekami liela summa. SIA "EXITOSS" primārais lūgums ir atcelt visas piešķirtās atlaides un noslēgt beztermiņa līgumu. SIA "EXITOSS" ieskatā SIA "Tele2" nav pamats atsaukties uz Līguma 2.2. apakšpunktu, pagarinot Līgumu darbības termiņu, bet interpretējot to kā tarifu plāna maiņu. Vienlaikus SIA "EXITOSS" pilnvarotais pārstāvis padomes sēdē apstiprināja, ka šobrīd turpina izmantot SIA "Tele2" elektronisko sakaru pakalpojumus ar piešķirtajām atlaidēm. Proti, Līguma darbība tiek turpināta un SIA "EXITOSS" nav iesniegusi pieteikumu par Līguma laušanu, attiecīgi SIA "EXITOSS" nav piemērots līgumsods. SIA "EXITOSS" pilnvarotais pārstāvis padomes sēdē arī norādīja, ka konkrētajā gadījumā, automātiski pagarinot Līgumu, tika ierobežotas SIA "EXITOSS" izvēles iespējas.

Regulators secina

1. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tāds komersants, kurš regulējamās nozarēs sniedz sabiedriskos pakalpojumus noteiktā teritorijā un kura darbība sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā tiek regulēta saskaņā Likumu.¹³ Valsts regulē sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu kā komercdarbību elektronisko sakaru nozarē.¹⁴ Elektronisko sakaru nozarē balss sakaru un interneta piekļuves pakalpojums atzīts par tādu, kuru nepieciešams

¹³ Likuma 4. panta pirmā daļa.

¹⁴ Likuma 2. panta otrās daļas 2. punkts.

regulēt.¹⁵

2. Secināms, ka SIA “Tele2” ir sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs, kurš sniedz regulējamus sabiedriskos, elektronisko sakaru, pakalpojumus un ir reģistrēts elektronisko sakaru komersantu sarakstā.¹⁶
3. SIA “EXITOSS” ir atzīstama par sabiedrisko pakalpojumu lietotāju, jo ir juridiska persona, kura no sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja saņem sabiedriskos pakalpojumus.¹⁷
4. Starp SIA “EXITOSS” un SIA “Tele2” pastāv strīds par to, vai SIA “Tele2” bija tiesības veikt grozījumus Līgumā, piešķirot SIA “EXITOSS” 50% atlaidi tarifu plāna “*Teamer Standarts Eiropa Bezlimits*” abonēšanas maksai un vienlaikus nosakot, ka Līguma termiņš ir 24 mēneši, kas nozīmē, ka, pārtraucot Līgumu pirms termiņa vai mainot tarifu plānu, SIA “EXITOSS” ir jāmaksā līgumsods. SIA “EXITOSS” ieskatā SIA “Tele2” ar šādu rīcību ir pārkāpusi Elektronisko sakaru likuma 38. panta ceturto daļu, kas noteic, ka gadījumā, ja terminētajā līgumā paredzēta tā automātiska pagarināšana, patērētājam pēc terminētā līguma sākotnējā termiņa beigām ir tiesības jebkurā laikā izbeigt līgumu bez līgumsoda, par to vienu mēnesi iepriekš paziņojot elektronisko sakaru komersantam. Patērētājs veic maksājumu par saņemto elektronisko sakaru pakalpojumu par to laikposmu, kurā elektronisko sakaru pakalpojumu līgums ir spēkā. Tāpat SIA “EXITOSS” ieskatā, Līguma 3.2. apakšpunkts, uz kuru SIA “Tele2” atsaucās 2025. gada 3. oktobra vēstulē Nr. 2-1.2/511, nepiešķir SIA “Tele2” tiesības pagarināt Līguma darbības termiņu.

Secināms, ka šajā daļā starp SIA “EXITOSS” un SIA “Tele2” pastāv strīds par to tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Likuma un elektronisko sakaru nozares speciālajiem normatīvajiem aktiem, kas ir pamats ierosināt strīda izskatīšanu starp SIA “EXITOSS” un SIA “Tele2”.
5. Vienlaikus SIA “EXITOSS” Iesniegumā lūdz Regulatoru strīda izskatīšanas ietvaros izvērtēt arī SIA “Tele2” rīcības atbilstību Negodīgas komercprakses aizlieguma likumam. Saistībā ar šo SIA “EXITOSS” lūgumu jāvērs uzmanība, ka Regulatora kompetencē nav vērtēt SIA “Tele2” rīcības atbilstību Negodīgas komercprakses aizlieguma likumam. Proti, minētā likuma noteikumi attiecas tikai uz tādu komercpraksi, kas tiek īstenota attiecībā uz patērētāju pirms līguma noslēgšanas, līguma slēgšanas laikā, kā arī pēc līguma noslēgšanas. Būtiski, ka termins “patērētājs” Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma tvērumā tiek lietots Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē, kas nozīmē fizisku personu, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot preci, pakalpojumu, digitālo saturu vai digitālo pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību.¹⁸ Tā kā SIA “EXITOSS” nav fiziska persona, uz to minētā likuma normas nav attiecināmas. Vēl jo vairāk – jebkurā gadījumā minētajos normatīvajos aktos ietvertu prasību izpildes uzraudzību veic Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, nevis Regulators.
6. Iesniegumā ir norādīta informācija, kas atbilstoši Likuma 33. panta otrajai daļai jāietver iesniegumā par strīda izskatīšanu. Līdz ar to secināms, ka, iesniedzot Iesniegumu, SIA “EXITOSS” ir pietiekami skaidri paudusi vēlmi, lai Regulators kā ārpusstiesas instance izskatītu strīdu starp sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju un lietotāju par to

¹⁵ Ministru kabineta 2009. gada 27. oktobra noteikumu Nr. 1227 “Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem” 6.1. un 6.3. apakšpunkts.

¹⁶ Likuma 18.¹ pants un Elektronisko sakaru likuma 17. pants.

¹⁷ Likuma 4. panta otrā daļa.

¹⁸ Skatīt Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma 1. panta otro daļu un 3. panta otro daļu kopsakarā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 1. panta 3. punktu.

tiesībām un pienākumiem, kas izriet no Likuma un regulējamās nozares (elektronisko sakaru) speciālajiem normatīvajiem aktiem.

7. Kopš strīda priekšmeta rašanās dienas nav pagājis Likuma 32. panta ceturtajā daļā noteiktais trīs gadu termiņš¹⁹, kā arī Regulatora rīcībā nav informācijas, ka SIA "EXITOSS" atbilstoši Likuma 32. panta trešajā daļā noteiktajam būtu vērsusies tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Tādējādi SIA "EXITOSS" ir tiesības vērsties Regulatorā ar lūgumu izskatīt strīdu Regulatora kompetences ietvaros.
8. No lietā esošajiem dokumentiem secināms, ka līdz šā lēmuma pieņemšanai izlīgums strīdā nav panākts. Līdz ar to Regulatoram ir pamats tam piešķirtās kompetences ietvaros ierosināt strīda izskatīšanu daļā par šā lēmuma secinošās daļas 4. punktā norādītās rīcības atbilstību Elektronisko sakaru likuma prasībām.
9. Lai nodrošinātu strīda izskatīšanu Likuma 35.¹ pantā noteiktajā termiņā²⁰ un ievērojot to, ka atbilstoši Likuma 35.² panta ceturtajai daļai visām strīdā iesaistītajām pusēm ir vienādas tiesības izteikt savu viedokli un aizstāvēt savas tiesības, ir pamats noteikt strīdā iesaistītajām pusēm viena mēneša termiņu papildu paskaidrojumu un pierādījumu iesniegšanai, kā arī citu Likumā paredzēto procesuālo tiesību īstenošanai. Strīdā iesaistītās puses īsteno savas procesuālās tiesības sacīkstes formā.²¹

Ņemot vērā visu iepriekš minēto un pamatojoties uz likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" 9. panta pirmās daļas 5. punktu, 32. panta pirmo daļu, 35. panta pirmās daļas 2. punktu un ceturto daļu, 35.¹ pantu,

padome nolēmj:

1. ierosināt strīda izskatīšanu starp SIA "EXITOSS" un SIA "Tele2" saistībā ar SIA "Tele2" rīcības atbilstību Elektronisko sakaru likuma 38. panta ceturtais daļas un līgumu Nr. BC00026569 un Nr. C9108873769PZL noteikumos ietvertajām prasībām;
2. atteikt ierosināt strīdu daļā par SIA "EXITOSS" lūgumu lemt par SIA "Tele2" rīcības atbilstību Negodīgas komercprakses aizlieguma likumam;
3. noteikt SIA "EXITOSS" un SIA "Tele2" termiņu papildu paskaidrojumu un rakstveida pierādījumu iesniegšanai līdz 2026. gada 29. janvārim;
4. aicināt SIA "EXITOSS" un SIA "Tele2" veikt savstarpējas pārrunas, lai panāktu izlīgumu.

Lēmums stājas spēkā tā pieņemšanas dienā un nav pārsūdzams.

Priekšsēdētājas A. Ozolas p.i. padomes locekle

R. Šņuka

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

¹⁹ Paziņojumu par Līguma izbeigšanu SIA "Tele2" Iesniedzējai nosūtīja 2025. gada 1. jūlijā.

²⁰ 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.

²¹ Likuma 35.² panta ceturta daļa.