



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Ūnijas ielā 45, Rīgā, LV-1039 ♦ Tālr. 67097200 ♦ Fakss 67097277 ♦ E-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

R ī g ā

30.04.2014

Nr.92
prot. Nr.(14,1.p.)

Par strīda starp sabiedrību ar ierobežotu atbildību „ITH Group” un sabiedrību ar ierobežotu atbildību „BITE Latvija” izšķiršanu

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) 2014.gada 9.janvārī saņēma sabiedrības ar ierobežotu atbildību „ITH Group”, vienotais reģistrācijas numurs: 41203030776, juridiskā adrese: Vecpilsētas iela 8, Rīga, LV-1050 (turpmāk – Iesniedzējs), 2014.gada 7.janvāra iesniegumu par strīda starp Iesniedzēju un sabiedrību ar ierobežotu atbildību „BITE Latvija”, vienotais reģistrācijas numurs: 40003742426, juridiskā adrese: Uriekstes iela 2A-24, Rīga, LV-1005 (turpmāk – Atbildētājs), izskatīšanas ierosināšanu un 2014.gada 27.janvārī saņēma Iesniedzēja 2014.gada 24.janvāra iesniegumu ar precizētu strīda priekšmetu un Iesniedzēja prasījumu (turpmāk – Iesniegums).

2014.gada 5.februārī ar Regulatora lēmumu Nr.17 „Par strīda starp sabiedrību ar ierobežotu atbildību „ITH Group” un sabiedrību ar ierobežotu atbildību „BITE Latvija” izskatīšanas ierosināšanu” ierosināts strīds starp Iesniedzēju un Atbildētāju par noslēgtā elektronisko sakaru pakalpojuma līguma nosacījumu nepildīšanu un sniegtā elektronisko sakaru pakalpojuma būtiskiem trūkumiem.

Regulators konstatē

1. Starp Iesniedzēju un Atbildētāju 2009.gada 12.augustā ir noslēgts elektronisko sakaru pakalpojumu līgums Nr.GSMP/475/2009, kura darbības termiņš tika pagarināts 2010.gada 7.oktobrī ar elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu Nr. GSBP/6851/2010 (turpmāk – Līgums), par balss telefonijas pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā (turpmāk – Pakalpojums) sniegšanu, izmantojot numuru +371 26326692.
2. Iesniedzējs Iesniegumā norāda šādu informāciju.

- 2.1. 2013.gada 16.septembrī Iesniedzējam Barselonā, Spānijas Karalistē ap plkst. 3:00 naktī tika nozagts mobilā telefona aparāts, kuram bija pieslēgts numurs +371 26326692.
- 2.2. Iesniedzējs par mobilā telefona aparāta zādzības faktu vēlējās paziņot Atbildētājam. Iesniedzējs, meklējot Atbildētāja mājaslapā internetā informāciju par veidu, kā sazināties ar Atbildētāju un ziņot par zādzību, konstatēja, ka ar Atbildētāja „*Klientu atbalsta komandu*” var sazināties katru dienu laika posmā no plkst. 8:00 līdz plkst. 24:00.
- 2.3. Ņemot vērā Atbildētāja mājaslapā internetā pieejamo informāciju, un to, ka laika posmā no plkst. 24:00 līdz plkst. 8:00 ar Atbildētāju nav iespējams sazināties, Iesniedzējs par mobilā telefona aparāta zādzību Atbildētājam paziņoja nākamās dienas rītā. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka laika posmā no mobilā telefona aparāta zādzības brīža līdz brīdim, kad Atbildētāja automātiskā drošības sistēma bloķēja Pakalpojuma sniegšanu, ir konstatēta nelietderīga vai mākslīga noslodze, kas var izpausties kā vienveidīgi izsaukumi lietotājam neraksturīgā apjomā vai savienojuma ilgumā.
- 2.4. Atbildētājs nav nodrošinājis tehniskus un organizatoriskus pasākumus attiecībā uz elektronisko sakaru tīklu drošību, kā rezultātā Atbildētāja automātiskā drošības sistēma nespēja fiksēt Iesniedzēja numuram neraksturīgus izsaukumus, kas īsā laika posmā sasniedza lielus apjomus naudas izteiksmē.
- 2.5. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka Iesniedzējs saņēma Atbildētāja 2013.gada 30.septembrī izrakstītu rēķinu Nr. 0007696275 numuram +371 26326692 (turpmāk - Rēķins) par izmantoto Pakalpojumu par kopējo summu 2550,03 *euro* (1792,17 latī).
- 2.6. Atbildētājs nav ievērojis Līguma nosacījumus par kredītlimita noteikšanu Iesniedzējam. Saskaņā ar Līguma nosacījumiem kredītlimits ir noteikts pakalpojumu sniegšanas limits, kas aprēķināts naudā un, kuru sasniedzot, Atbildētājs var ierobežot Iesniedzējam pakalpojumu saņemšanu.
- 2.7. Iesniedzējam nav zināms kredītlimita apjoms vai esamība. Iesniedzējs norāda, ka Atbildētājs šādu kredītlimitu nav noteicis, līdz ar to nav pildījis ar Līgumu noteiktās saistības, un Atbildētājam ir jāatbild par zaudējumiem, kuru tas aiz savas bezdarbības ir radījis Iesniedzējam.
- 2.8. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka Atbildētāja mājaslapā internetā ir šāda norāde: „*Būtībā kredītlimits ir garantija gan Tev, gan Bitei (citātos – Atbildētājs). Tev - ka nenorunāsi vairāk nekā vari apmaksāt, mums – ka nenorunāsi vairāk nekā vari apmaksāt*”. Savukārt Līguma 8.1.apakšpunktā ir noteikts, ka „*kredītlimits ir noteikts pakalpojumu sniegšanas limits, kas aprēķināts naudā un, kuru sasniedzot, Bite var ierobežot Jums pakalpojumu saņemšanu. Kredītlimitā tiek ieskaitīta gan tekošā, gan vēl neapmaksātā rēķina summa*”.
3. Iesniedzējs Iesniegumā izsaka šādus strīda prasījumus:
 - 3.1. ierosināt strīdu starp Iesniedzēju un Atbildētāju par Atbildētāja rīcību un tā sniegtā Pakalpojuma būtiskiem trūkumiem;
 - 3.2. pieņemt Iesniedzējam un Atbildētājam saistošu lēmumu un noteikt, vai Atbildētājs ir ievērojis un veicis tehniskus un organizatoriskus pasākumus attiecībā uz elektronisko sakaru tīkla drošību un nekavējoties pārtraucis izsaukumu maršrutēšanu, ja ir konstatēta krāpniecība, izmantojot numerāciju;
 - 3.3. konstatēt Atbildētāja bezdarbību, nenosakot Iesniedzējam kredītlimitu, tādējādi pārkāpjot Līguma nosacījumus;

3.4. atzīt Atbildētāja izrakstīto Rēķinu par nepamatotu.

4. Regulators 2014.gada 21.februārī saņēma Iesniedzēja 2014.gada 19.februāra paskaidrojumu, 2014.gada 13.martā saņēma Iesniedzēja 2014.gada 10.marta paskaidrojumu un 2014.gada 27.martā saņēma Iesniedzēja 2014.gada 25.marta paskaidrojumu (turpmāk – Iesniegums Nr.2). Iesniedzējs Iesniegumā Nr.2 sniedz šādu informāciju.
 - 4.1. Atbildētāja automātiskā drošības sistēma nav savlaicīgi bloķējusi Pakalpojumu sniegšanu. Iesniedzējs, veicot detalizētāku veikto izsaukumu izdrukas izpēti, konstatē, ka izsaukumi ir veikti vienlaikus, t.i. paralēli, ko no mobilā telefona aparāta nevar veikt. Iesniedzējs norāda, ka šādu krāpniecību, izmantojot numerāciju, vajadzēja pamanīt Atbildētāja automātiskajai drošības sistēmai un šajā gadījumā ir konstatējams, ka Atbildētāja automātiskā drošības sistēma nav nodrošinājusi automātisku sniegtā Pakalpojumu sniegšanas ierobežošanu.
 - 4.2. Par konstatētās zādzības faktu Iesniedzējs nav vērsies tiesībsargājošās iestādēs un papildus norāda, ka starp Iesniedzēju un Atbildētāju nepastāv strīds par mobilā telefona aparāta zādzības faktu.
 - 4.3. Līguma 6.4.apakšpunkts nosaka specifisku rīcību mobilā telefona aparāta zādzības gadījumā. Ņemot vērā Līguma 6.4.apakšpunktā noteikto, Iesniedzējs norāda, ka ir izmantojis visas Līgumā noteiktās iespējas sazināties ar Atbildētāju, lai ziņotu par mobilā telefona aparāta zādzību.
 - 4.4. Iesniedzējs 2014.gada 6.martā ir vērsies Valsts Policijas Rīgas Reģiona Pārvaldes Rīgas Centra iecirknī ar iesniegumu par trešo personu darbību, kuras ir radījušas Iesniedzējam zaudējumus, t.i., noziedzīgi nodarījumi pret īpašumu.
 - 4.5. Iesniedzējs ir konstatējis, ka numuram +371 26326692 Līgumā ir norādīts kredītlimits 56,91 *euro* (40 lati). Papildus Iesniedzējs norāda, ka ir bijuši gadījumi, kad Atbildētājs noteikto kredītlimitu ir piemērojis, kas liecina, ka šāda prakse pastāv. Tomēr šajā gadījumā, par kuru pastāv strīds, Atbildētājs kredītlimitu nepiemēroja un sniegto Pakalpojumu neierobežoja. Iesniedzējs norāda, ka Atbildētājs pienākumu noteikt kredītlimitu nepilda un izmanto savām interesēm. Iesniedzējs norāda, ka Atbildētājam bija pienākums ierobežot Pakalpojumu, tiklīdz tika sasniegts noteiktais kredītlimits 56,91 *euro* (40 lati) apmērā.
5. Regulators 2014.gada 29.janvārī saņēma Atbildētāja 2014.gada 23.janvāra vēstuli Nr.1140-7 (turpmāk – Paskaidrojums) ar skaidrojumu par Iesniegumā izteiktajām pretenzijām. Atbildētājs Paskaidrojumā norāda šādu informāciju.
 - 5.1. Saskaņā ar Līguma noteikumiem Atbildētājs uzņemas nodrošināt Iesniedzējam iespēju saņemt bezmaksas konsultācijas, sazinoties ar Atbildētāju laika posmā no plkst. 8:00 līdz plkst. 23:59. Atbildētājs paskaidro, ka laika posmā no plkst. 24:00 līdz plkst. 8:00 ir iespējams pieteikt elektronisko sakaru pakalpojumu traucējumus.
 - 5.2. Par nozīmīgām lietām, piemēram, mobilā telefona aparāta zādzība, var paziņot, arī uzrakstot uz Atbildētāja elektroniskā pasta adresi. Atbildētājs papildus norāda, ka Iesniedzējam bija pieejami kontakti, caur kuriem Atbildētājam var nodot svarīgu informāciju. Atbildētājs norāda, ka Iesniedzējs nav mēģinājis sazināties ar Atbildētāju un nav izmantojis visas ar Līgumu noteiktās iespējas.
 - 5.3. Atbildētājs norāda, ja Iesniedzējs laika posmā no plkst. 24:00 līdz plkst. 8:00 būtu atstājis ziņu par mobilā telefona aparāta zādzību, Atbildētājs šo ziņu apstrādātu nākamās dienas sākumā. Atbildētājs paskaidro, ka Atbildētājs ņemtu vērā Iesniedzēja atstāto ziņu, izvērtējot iespēju kompensēt radušos zaudējumus.

- 5.4. Aizdomīgu elektronisko sakaru pakalpojumu lietojumu un netipisku elektronisko sakaru tīkla noslodzi kontrolē Atbildētāja automātiskā drošības sistēma, kura drošības nolūkos automātiski ierobežo sniegtos elektronisko sakaru pakalpojumus. Atbildētājs paskaidro, ka Atbildētāja automātiskā drošības sistēma bloķēja Pakalpojumu Iesniedzējam 2013.gada 16.septembra plkst. 7:53:06. Atbildētājs norāda, ka Iesniedzējs mobilā telefona aparāta zādzību pieteica tikai tad, kad sniegto Pakalpojumu jau bija bloķējusi Atbildētāja automātiskā drošības sistēma.
- 5.5. Atbildētājs Paskaidrojumā norāda, ka saskaņā ar Līguma nosacījumiem Atbildētājam ir tiesības ierobežot Iesniedzējam Pakalpojuma saņemšanu (kredītlimits), bet tas nav Atbildētāja pienākums.
6. Regulators 2014.gada 26.martā saņēma Atbildētāja 2014.gada 26.marta vēstuli Nr.1140-20 (turpmāk – Paskaidrojums Nr.2). Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.2 norāda šādu informāciju.
 - 6.1. Atbildētāja automātiskās drošības sistēmas darbības cikls ir 15 minūtes. Tas nozīmē, ka elektronisko sakaru pakalpojumi tiek ierobežoti, ja automātiskā drošības sistēma saņem savā rīcībā informāciju, ka kāds numurs ir sasniedzis noteiktu limitu naudas izteiksmē vai tika sasniegts noteikts izmantoto vienību skaits un izmantots pakalpojumu laiks.
 - 6.2. Automātiskās drošības sistēmas darbības ātrums ir atkarīgs arī no datu apmaiņas starp elektronisko sakaru komersantiem. Starptautiskā sadarbība notiek ar laika novirzi līdz 24 stundām, līdz ar to Iesniedzējam Pakalpojums tika ierobežots tiklīdz Atbildētāja automātiskās drošības sistēmas rīcībā nonāca dati par nelietderīgu vai mākslīgu noslodzi, kas var izpausties kā vienveidīgi izsaukumi lietotājam neraksturīgā apjomā vai savienojuma ilgumā.
 - 6.3. Atbildētāja automātiskā drošības sistēma, konstatējot vienveidīgus izsaukumus lietotājam neraksturīgā apjomā, bloķēja Pakalpojumu numuram +371 26326692. Atbildētājs 2013.gada 16.septembrī plkst. 07:53:06 Iesniedzējam nosūtīja īsziņu ar tekstu: *„Sveiks, dēļ pārāk liela pakalpojumu patēriņa atrodies ārzmēs drošības dēļ, mēs Tev bloķējam visus izejošos/ienākošos pakalpojumus. Info +37180001601.Bite”*.
 - 6.4. pēc Iesniedzēja pieprasījuma vairākkārtīgi ir paaugstināts noteiktais kredītlimits. Pēdējo reizi izmaiņas tika veiktas 2010.gada 16.maijā, kad tika noteikts kredītlimits 569, 15 *euro* (400lati) apmērā visiem numuriem kopā, kuri ir nodoti lietošanā Iesniedzējam.
 - 6.5. Iesniedzējam Pakalpojuma ierobežošana, sasniedzot noteikto kredītlimitu 569,15 *euro* (400lati) apmērā visiem numuriem kopā, notika 2013.gada 21.septembrī, kad uz Iesniedzējam lietošanā nodotajiem numuriem tika nosūtīta īsziņa ar tekstu: *„Jūs esat pārsniedzis kredītlimitu. Aicinām veikt iemaksu vai sazināties ar Biznesa klientu atbalsta komandu +371 22550000 darba dienās. Tava Bite”*.
7. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 22.panta pirmo daļu elektronisko sakaru komersants un abonents slēdz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kas nosaka līdzēju savstarpējās attiecības.
8. Regulatora 2011.gada 17.augusta lēmuma Nr.1/19 „Vispārējās atļaujas noteikumi” (turpmāk – Vispārējās atļaujas noteikumi) 36.punktā ir noteikts, ka elektronisko sakaru komersants nodrošina galalietotājiem iespēju bez maksas 24 stundas diennaktī sazināties ar palīdzības dienestu, lai pieteiktu elektronisko sakaru tīkla bojājumus vai elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanas traucējumus, kā arī nodrošina informāciju par šo palīdzības dienestu.
9. Saskaņā ar Ministru kabineta 2007.gada 11.septembra noteikumu Nr.619 „Noteikumi par zudušu identificējamu elektronisko sakaru galiekārtu centralizētas datubāzes veidošanu,

uzturēšanu un izmantošanu, kā arī šādu galiekārtu izmantošanas iespējas pārtraukšanu un atjaunošanu” (turpmāk – Noteikumi) 1.3.apakšpunktu Noteikumi nosaka kārtību un termiņus, kādā elektronisko sakaru komersants nodrošina īpašniekam zudušas galiekārtas izmantošanas iespējas pārtraukšanu un atjaunošanu elektronisko sakaru tīklā.

10. Noteikumu 2.punkts nosaka, lai pārtrauktu vai atjaunotu īpašniekam zudušas galiekārtas izmantošanas iespēju, īpašnieks iesniedz attiecīgu iesniegumu vienam no šādiem adresātiem – elektronisko sakaru komersantam, kurš īpašniekam sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus, ja identificējamā galiekārta izmantota publiskajos elektronisko sakaru tīklos vai Valsts policijā, ja identificējamā galiekārta īpašniekam ir zudusi noziedzīga nodarījuma rezultātā.
11. Noteikumu 9.punkts nosaka, ka elektronisko sakaru komersants vienas darbdienu laikā pēc attiecīgā iesnieguma saņemšanas nodrošina identificējamās galiekārtas izmantošanas iespējas pārtraukšanu vai atjaunošanu savā elektronisko sakaru tīklā.
12. Līguma 5.1.apakšpunktā ir noteikts šādi: *„Bite apņemas nodrošināt Jums iespēju piezvanīt bez maksas uz 1601 no 8:00 līdz 23:59, bet laika posmā no 00:00 līdz 8:00 – pieteikt sakaru traucējumus”.*
13. Līguma 5.3. apakšpunktā ir noteikts šādi: *„Bite apņemas nodrošināt, ka 1601 pieņems Jūsu ziņojumus par Pakalpojumu kvalitātes problēmām 24 stundas diennaktī”.*
14. Līguma 6.4.apakšpunktā ir noteikts šādi: *„Jūs apņematies nekavējoties paziņot, zvanot uz 1601, +37180001601 vai vēršoties jebkurā Bites salonā, ja Jūsu SIM karte ir bojāta, pazaudēta vai Jūs iekārta ir pazudusi vai nozagta un Jūs vēlaties to deaktivizēt (bloķēt). SIM kartes deaktivizāciju veiksīm 24h laikā pēc paziņojuma saņemšanas, bet Jums radušos zaudējumus Bite nevarēs kompensēt”.*
15. Līguma 12.1.apakšpunktā ir noteikts šādi: *„Problēmu vai jautājumu gadījumā varat iesniegt iesniegumu Bites salonos vai: ja esat privātpersona zvaniet uz 1601 vai rakstiet uz info@bite.lv, bet, ja esat juridiska persona, zvaniet uz biznesa līnijas numuru 22550000 vai rakstiet uz business@bite.lv”.*
16. Vispārējās atļaujas noteikumu 32.punkts nosaka, ja elektronisko sakaru komersants elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā ar abonentu ir noteicis maksas ierobežojumu (kredītlimits), tad elektronisko sakaru komersants nodrošina abonenta brīdināšanu, ja ir sasniegts elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktais maksas ierobežojums.
17. Līguma 8.1.apakšpunktā ir noteikts šādi: *„Kredītlimits ir noteikts pakalpojumu sniegšanas limits, kas aprēķināts naudā un, kuru sasniedzot, Bite var ierobežot Jums pakalpojumu saņemšanu. Kredītlimitā tiek ieskaitīta gan tekošā, gan vēl neapmaksātā rēķina summa”.*
18. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 19.panta pirmās daļas 21.punktu elektronisko sakaru komersantam ir pienākums nekavējoties pārtraukt izsaukumu maršrutēšanu un piekļuvi attiecīgam numuram, ja ir konstatēta krāpniecība, kas veikta, izmantojot numerāciju, vai nepareiza numerācijas izmantošana.
19. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta sesto daļu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.
20. Iesniedzējs Regulatora 2014.gada 23.aprīļa padomes sēdē norādīja šādu informāciju.
 - 20.1. Starp Iesniedzēju un Atbildētāju ir notikušas sarunas, lai vienotos par izlīgumu. Iesniedzējs paskaidroja, ka saruna nebija racionāla un produktīva, līdz ar to vienošanās par

izlīgumu un situācijas risinājumu netika panākta.

20.2. Izpētot 2014.gada 16.septembrī veikto izsaukumu izdruku (Iesnieguma pielikums Nr.1), ir konstatēts, ka izsaukumi no numura +371 26326692 ir veikti vienlaicīgi, t.i., sniegts līdzsavienojuma pakalpojums. Iesniedzējs norāda, ka par šādu līdzsavienojuma pakalpojumu Iesniedzējs un Atbildētājs nav Līgumā vienojušies. Iesniedzējs papildus norāda, ja šāda līdzsavienojuma pakalpojuma iespēja nebūtu nodrošināta, trešajai personai nebūtu bijusi iespēja veikt paralēlos izsaukumus, līdz ar to Rēķina apmērs būtu mazāks.

20.3. Iesniedzējs ir izmantojis Atbildētāja piedāvāto izmaksu kontroles pakalpojumu. Iesniedzējs paskaidroja, ka izmaksu kontroles pakalpojums ir pieslēgts arī numuram +371 26326692, tomēr Atbildētājs šo pakalpojumu nav piemērojis gadījumā, par kuru pastāv strīds.

21. Atbildētājs Regulatora 2014.gada 23.aprīļa padomes sēdē norādīja šādu informāciju.

21.1. Starp Iesniedzēju un Atbildētāju pārrunu rezultātā vienošanās par izlīgumu nav panākta. Iesniedzējs nav piekritis Atbildētāja piedāvātajam strīda situācijas risinājumam, līdz ar to domstarpības starp Iesniedzēju un Atbildētāju nav atrisinātas.

21.2. Līdzsavienojuma pakalpojums nav uzskatāms kā atsevišķs elektronisko sakaru pakalpojums, līdzīgi kā numura noteikšanas pakalpojums. Atbildētājs paskaidroja, ka līdzsavienojuma pakalpojums nav uzskatāms kā pakalpojums, bet gan iespēja, par kuru atsevišķa samaksa netiek noteikta. Atbildētājs papildus norādīja, ka ņemot vērā izveidojušos strīdu, Atbildētājs ir visiem abonentiem noslēdzis iespēju saņemt līdzsavienojuma pakalpojumu, lai novērstu turpmāku šādu gadījumu rašanos. Atbildētāja mājaslapā internetā ir veikti papildinājumi un uzlabojumi, lai lietotājiem pieejamā informācija būtu skaidrāka un nepārprotamāka.

21.3. Izmaksu kontroles pakalpojums abonentiem, kuriem ir noslēgts elektronisko sakaru pakalpojumu līgums par „Biznesa” tarifu plānu, netiek piemērots. Līdz ar to izmaksu kontroles pakalpojums numuram +371 26326692 nav iespējams, jo starp Iesniedzēju un Atbildētāju par numuru +371 26326692 ir noslēgts Līgums ar tarifu plānu „Business,3”.

22. Regulators 2014.gada 24.aprīlī saņēma Iesniedzēja 2014.gada 24.aprīļa vēstuli (turpmāk – Iesniegums Nr.3). Iesniedzējs Iesniegumā Nr.3 norāda šādu informāciju.

22.1. Iesniedzējs nav izteicis piekrišanu tam, ka Atbildētājs nodrošina iespēju saņemt līdzsavienojuma pakalpojumu. Iesniedzējs norāda, ka ņemot vērā Līguma nosacījumus, vienošanās par šāda līdzsavienojuma pakalpojuma nodrošināšanu nav konstatējama. Iesniedzējs Iesniegumā Nr.3 norāda, ka Līgumam jāparedz abu pušu pilnīgā vienošanās par visām Pakalpojuma sastāvdaļām.

22.2. Iesniedzējs Iesniegumā Nr.3 norāda, ka Iesniedzējs ir izmantojis izmaksu kontroles pakalpojumu visiem Iesniedzēja numuriem, kuri bija pieejami Iesniedzēja profilā www.manabite.lv. Iesniedzējs Iesniegumā Nr.3 norāda, ka 2012.gada 3.oktobrī visiem Iesniedzēja lietošanā nodotajiem numuriem tika atkārtoti noteikts kredītlimita apmērs un pieslēgts izmaksu kontroles pakalpojums, kā arī no Atbildētāja tika saņemta šāda īsziņa: „*Tavam numuram tika pieslēgts Izmaksu kontroles pakalpojums ar mēneša limitu 60Ls apmērā. Šis limits sevī neietver maksu par tālruni, ja tāda ir. Tava Bite*”.

23. Regulators 2014.gada 24.aprīlī saņēma Atbildētāja 2014.gada 24.aprīļa paskaidrojumu Nr. 1140-30 (turpmāk – Paskaidrojums Nr.3). Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.3 norāda šādu informāciju.

23.1. Līgumā un Līguma pielikumos atsevišķi nav atrunāta līdzsavienojuma pakalpojuma pieejamība. Šāds līdzsavienojuma pakalpojums tiek nodrošināts visiem abonentiem pēc noklusējuma, līdzīgi kā numura noteicējs. Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.3 norāda, ka informācija par līdzsavienojuma pakalpojumu ir pieejama Atbildētāja mājaslapā internetā. Atbildētājs papildus norāda, ka šāda papildpakalpojuma izmantošana nevar negatīvi

ietekmēt abonentus, jo līdzsavienojuma pakalpojums darbojas pasīvā režīmā un neizraisa papildus tarifkāciju.

23.2. Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.3 norāda, ka Atbildētāja izmaksu kontroles pakalpojums ļauj abonentam uzstādīt sev vēlamo rēķina limitu un izvēlēties, ko darīt tad, kad tas tiks sasniegts – saņemt brīdinošu īsziņu, saglabājot iespēju turpināt lietot visus Atbildētāja sniegtos elektronisko sakaru pakalpojumus, vai izvēlēties elektronisko sakaru pakalpojumu ierobežošanu, kad sasniedzot noteikto limitu, tiek bloķēta iespēja lietot maksas pakalpojumus, kas nav iekļauti tarifu plānā. Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.3 norāda, ka izmaksu kontroles pakalpojums tiek nodrošināts šādiem tarifu plāniem – „Bite 1”, „Bite 2”, „Bite 1,49”, „Bite 3,47”, „Bite 5,55” un „Bite 8,43”. Atbildētājs paskaidro, ka izmaksu kontroles pakalpojums saskaņā ar noslēgto elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu (Paskaidrojuma Nr.3 pielikums) bija pieslēgts diviem Iesniedzēja lietošanā nodotiem numuriem.

23.3. Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.3 paskaidro, ka izmaksu kontroles pakalpojums numuram +371 26326692 nebija pieejams. Minētajam numuram ir pieslēgts tarifu plāns „Bizness,3”, kas neparedz izmaksu kontroles pakalpojuma izmantošanu.

Regulators secina

1. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 1.pantu šā likuma mērķis ir nodrošināt iespēju saņemt nepārtrauktus, drošus un kvalitatīvus sabiedriskos pakalpojumus, kuru tarifi (cenās) atbilst ekonomiski pamatotām izmaksām, kā arī veicināt attīstību un ekonomiski pamatotu konkurenci regulējamās nozarēs, nosakot sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas kārtību un tiesiskās attiecības sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā. Arī Elektronisko sakaru likuma 2.pantā ir noteikti mērķi veicināt elektronisko sakaru tīklu nodrošināšanu un elektronisko sakaru pakalpojumu attīstību, veicināt konkurences attīstību elektronisko sakaru tīklu nodrošināšanā un elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanā, kā arī nodrošināt valsts, lietotāju un elektronisko sakaru komersantu interešu aizsardzību.
2. Saskaņā ar Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta pirmo daļu Regulators darbojas normatīvo aktu kompetences ietvaros. Spēkā esošie normatīvie akti neparedz Regulatora kompetenci izvērtēt jautājumus, kas saistīti ar zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu. Ievērojot to un likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta sesto daļu, Iesniedzēja Iesniegumā izteikto lūgumu par Rēķina atzīšanu par nepamatotu, izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. Ņemot vērā iepriekš minēto un likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta sestajā daļā noteikto Regulatora kompetenci, Iesniedzējam, daļā par Iesniegumā izteikto lūgumu atzīt izrakstīto Rēķinu par nepamatotu, ir jāvērsas tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.
3. Regulators, izvērtējot strīda lietas materiālus, ir ņēmis vērā likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 35.²panta ceturto daļu, kur ir noteikts, ka strīdā iesaistītais sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un lietotājs īsteno savas procesuālās tiesības sacīkstes formā. Abām strīdā iesaistītajām pusēm ir vienādas tiesības izklāstīt savu viedokli un aizstāvēt savas tiesības. Kā arī Regulators ņem vērā šobrīd spēkā esošo Līgumu, kas ir noslēgts starp Iesniedzēju un Atbildētāju.
4. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 35.²panta piekto daļu sacīkste notiek, strīdā iesaistītajām pusēm sniedzot paskaidrojumus, iesniedzot pierādījumus, Regulatoram adresētus pieteikumus, piedaloties ekspertu uzklaušanās, citu pierādījumu pārbaudē un novērtēšanā, strīda izskatīšanas sēdē un veicot citas procesuālās

darbības. Regulators norāda, ka šā strīda pusēm īstenojot savas procesuālās tiesības sacīkstes formā, Regulatorā ir saņemti Iesniedzēja Iesniegums un Iesniegums Nr.2, kā arī Atbildētāja Paskaidrojums un Paskaidrojums Nr.2. Regulators ir ņēmis vērā Iesniedzēja un Atbildētāja sniegtos skaidrojumus un norāda, ka strīdā iesaistītās puses nav vienojušās par izlīgumu saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 35.³pantu. Līdz ar to, Regulators izskatīs strīdu, ņemot vērā likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 35.²pantā noteikto strīda izskatīšanas kārtību.

5. Saskaņā ar Civillikuma 1511.pantu līgums plašākā nozīmē ir ikkatra vairāku personu savstarpēja vienošanās par kādu tiesisku attiecību nodibināšanu, pārgrozīšanu vai izbeigšanu. Līgums šaurākā, šeit pieņemtā nozīmē ir vairāku personu savstarpējs ar vienošanos pamatots gribas izteikums, kura mērķis ir nodibināt saistību tiesību. Elektronisko sakaru likuma 22.panta pirmajā daļā ir noteikts, ka elektronisko sakaru komersants un abonents slēdz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu, kas nosaka līdzēju savstarpējās attiecības. Regulators norāda, ka līgums ir divu pušu savstarpēja civiltiesiska vienošanās un brīvas gribas izpausme, kas nosaka savstarpējās saistības un pienākumus un, kas rada tiesiskas sekas. Ņemot vērā Civillikuma 1511.pantu un Elektronisko sakaru likuma 22.panta pirmo daļu Iesniedzējs un Atbildētājs Līgumā ir atrunājuši abu pušu tiesības un pienākumus.
6. Regulators, izvērtējot Līguma nosacījumus un Iesniedzēja veiktās darbības, ir ņēmis vērā Civillikuma 1645.pantu, kas nosaka, ka neuzmanība ir rupja, ja kāds rīkojas augstākā mērā vieglprātīgi un nevērīgi, vai mazāk rūpējas par viņam uzticētām lietām un darīšanām nekā par savām paša, vai arī uzsāk tādu darbību, kuras kaitīgums un bīstamība nevarēja un nedrīkstēja palikt viņam nezināmi, un 1646.pantu, kur ir noteikts, ka par vieglu neuzmanību atzīstams tās rūpības un čaklības trūkums, kāda vispār jāievēro krietnam un rūpīgam saimniekam. „Kopumā skatot Civillikumu un rūpības pienākumu, ir skaidri redzams, ka rūpības pienākums parādās tur, kur kādai personai jāatbild par citas personas lietu, vērtību, mantu, personu (neatkarīgi no šādas situācijas rašanās pamata). Un kā rūpības mēraukla pārsvarā visur parādās tāda rūpība, kādu pats atbildīgais būtu ievērojis attiecībā uz paša lietām, vērtībām, mantu, personu. [...] Sistemātiski tulkojot Civillikuma pantus, var skaidri redzēt, ka Civillikuma 1645.pants paredz šādu rūpības pienākumu skatīt, ņemot vērā objektīvus faktorus – vispār pieņemtus, tādus, kas personai bija jāzina, tāda rūpība, kas ir objektīvi sagaidāma no personas attiecīgajā situācijā, pat tad, ja šī persona attiecībā uz savas pašas lietām neievēro attiecīgo rūpību. Attiecībā uz rūpības pienākuma ievērošanu ir jāuzskata individuāli katrs gadījums - ir jāvērtē, cik objektīvi konkrētajā gadījumā būtu gaidīt no personas kādu noteiktu darbību vai atturēšanos no tās – ņemot vērā tās profesionālās zināšanas utt.”¹.
7. Iesniedzējs Iesniegumā ir norādījis, ka nav iespējams sazināties ar Atbildētāju laika posmā no plkst. 24.00-8.00, lai paziņotu par mobilā telefona zādzību. Latviešu valodas vārdnīcā termins „sazināties” ir skaidrots šādi: „savstarpēji apmainīties ar informāciju, reaģēt vienam uz otra, citam uz cita darbību. Sazināties pa telefonu, sazināties rakstiski”². Ņemot vērā iepriekš minēto termins „sazināties” ietver ne tikai saziņas veidu telefoniski, bet arī citus veidus, piemēram elektroniskais pasts vai personīgi vēršoties pie Atbildētāja (došanās uz Atbildētāja „Klientu apkalpošanas salons”).
8. Regulators izvērtēja Līguma nosacījumus un secināja, ka Līgumā nav noteikts, ka ar

¹ Abramoviča L. Krietna saimnieka rūpības nozīme Komerclikumā. Jurista vārds, 2006. 7.novembris, Nr.44.

² Autoru kolektīvs. Latviešu valodas vārdnīca 30 000 pamatvārdu un to skaidrojumu. Rīga: Izdevniecība Avots, 2006, 977.lpp.

Atbildētāju laika posmā no plkst. 00:00 līdz plkst. 8:00 nav iespējams sazināties. Līguma 5.1.apakšpunktā, 5.3.apakšpunktā, 6.4.apakšpunktā un 12.1.apakšpunktā ir noteikts, ka Iesniedzējam ir iespēja sazināties ar Atbildētāju šādos veidos:

- 8.1. telefoniski - veicot izsaukumu uz numuru 1601, numuru +371 80001601 un numuru 22550000 (juridiskām personām);
 - 8.2. elektroniski - rakstot ziņu uz elektroniskā pasta adresēm – info@bite.lv vai bizness@bite.lv (juridiskām personām);
 - 8.3. personīgi vēršoties pie Atbildētāja (došanās uz Atbildētāja „*Klientu apkalpošanas salons*”).
9. Līguma 5.1.apakšpunktā un 5.3.apakšpunktā ir norādīts, ka Atbildētājs nodrošina iespēju 24 stundas diennaktī sazināties ar Atbildētāju, veicot izsaukumus uz numuru 1601. Saskaņā ar Ministru kabineta 2008.gada 25.augusta noteikumu Nr.684 „Noteikumi par nacionālo numerācijas plānu” 23.punktu uz numuru 1601 var veikt izsaukumus tikai konkrētā publiskā telefona tīkla ietvaros. Līdz ar to Iesniedzējs, atrodoties Spānijas Karalistē, nevarēja veikt izsaukumu uz numuru 1601, jo uz šo numuru var veikt izsaukumu tikai no Atbildētāja publiskā elektroniskā sakaru tīkla, bet Iesniedzējs izmantoja viesabonēšanas pakalpojumu cita elektronisko sakaru komersanta publiskajā elektroniskajā tīklā.
 10. Līguma 6.4.apakšpunktā un 12.1.apakšpunktā, papildus numuram 1601, ir norādīts numurs +371 80001601 un numurs +371 22550000, kā arī elektroniskā pasta adreses info@bite.lv vai bizness@bite.lv. Izvērtējot Līguma nosacījumus kopumā, Regulators secina, ka no Līguma 5.1., 5.3., 6.4. un 12.1.apakšpunktiem izriet, ka Atbildētājs nodrošina iespēju 24 stundas diennaktī sazināties ar Atbildētāju.
 11. Līguma 6.4.apakšpunkts specifiski nosaka kārtību kā rīkoties, ja mobilā telefona aparāts ir nozagts. Regulators atzīst par pamatotu Iesniedzēja Paskaidrojumā Nr.2 sniegto skaidrojumu, ka atrodoties ārvalstīs, Iesniedzējam nebija iespējams personīgi vēršties pie Atbildētāja „*Klientu apkalpošanas salonā*”. Iesniedzējs nevarēja veikt izsaukumu uz numuru 1601, jo uz šo numuru nevar veikt izsaukumu, no cita publiskā telefona tīkla. Līguma 6.4.apakšpunktā ir norādīts numurs +371 80001601. Līgumā nav iekļautas norādes, ka uz šo numuru izsaukumu veikšanai ir ierobežojumi laika ziņā. Līdz ar to var secināt, ka atbilstoši Līguma nosacījumiem uz šo numuru varēja veikt izsaukumus.
 12. Atbildētājs Līgumā ir iekļāvis nosacījumu par laika ierobežojumu tikai attiecībā uz numuru 1601. Šādi nosacījumi nav iekļauti uz citiem Līgumā norādītajiem numuriem. Līdz ar to Iesniedzējam, vadoties pēc Līguma, nav informācijas, ka pastāv laika ierobežojumi telefoniskai saziņai. Tādējādi Atbildētāja mājaslapā internetā norādīta informācija atšķiras no Līgumā norādītās informācijas. Atbildētāja mājaslapā internetā nav norādīts, ka izsaukumu veikšana uz numuru +371 80001601 ir ierobežota laika ziņā.
 13. Regulators norāda, ka Līguma 12.1.apakšpunktā ir noteikta specifiska kārtība, kādā veidā juridiskās personas var sazināties ar Atbildētāju problēmu vai jautājumu gadījumā. Ar Atbildētāju juridiskas personas var sazināties veicot izsaukumu uz numuru +371 22550000, kā arī sūtot ziņu uz elektroniskā pasta adresi bizness@bite.lv. Regulators norāda, ka Līguma 12.1.apakšpunktā nav norādīts konkrēts diennakts laiks, kad ir iespējams vēršties pie Atbildētāja, līdz ar to Regulators secina, ka Iesniedzējam ar Līguma 12.1.apakšpunktu nav noteikts ierobežojums saziņai ar Atbildētāju. Iesniedzējs varēja Atbildētājam nosūtīt elektroniskā pasta vēstuli uz šādu elektroniskā pasta adresi: bizness@bite.lv.

14. Regulators, izvērtējot šā strīda lietas materiālus, secina, ka Iesniedzējs, konstatējot, ka ir nozagts mobilā telefona aparāts, nav vadījies pēc Līgumā noteiktajiem nosacījumiem, bet gan pēc Atbildētāja mājaslapā internetā esošās informācijas. Līdz ar to Iesniedzējs varēja ar Atbildēju sazināties, izmantojot elektronisko pastu, kas ir noteikts Atbildētāja mājaslapā internetā.
15. Iesniedzējs Iesniegumā norāda, ka Atbildētāja mājaslapā internetā bija norāde, ka ar „*Klientu atbalsta komandu*”, kas ietver iespējas veikt izsaukumu uz Atbildētāja numuru, var sazināties katru dienu no plkst. 8:00 līdz plkst. 24:00. Regulators izvērtēja Iesniedzēja Iesniegumam pievienotos Atbildētāja mājaslapas internetā ekrānšāviņa izdrukas (Iesnieguma pielikums Nr.4) (turpmāk – Izdrukā) un atzīst par pamatotu Iesniedzēja Iesniegumā norādīto informāciju par Atbildētāja „*Klientu atbalsta komandas*” darba laiku un iespējām sazināties ar Atbildētāju. Tomēr Izdrukā ir arī norādītas elektroniskā pasta adreses – info@bite.lv vai business@bite.lv (juridiskām personām), uz kurām var rakstīt Atbildētājam. Atbildētāja mājaslapā internetā, nav noteikti ierobežojumi laika ziņā saziņai, izmantojot elektroniskās pasta adreses. Līdz ar to, vadoties no Iesniedzēja iesniegtās Izdrukas, bija iespējams ar Atbildētāju sazināties, izmantojot elektronisko pastu.
16. Ņemot vērā iepriekš minēto un Vispārējās atļaujas nosacījumu 36.punktu, Regulators secina, ka Atbildētājs ir nodrošinājis Iesniedzējam iespēju bez maksas 24 stundas diennaktī sazināties ar Atbildētāju. Regulators norāda, ka Vispārējās atļaujas noteikumu 36.punkts neparedz, ka elektronisko sakaru komersantam ir jānodrošina iespēja 24 stundas diennaktī telefoniski sazināties ar elektronisko sakaru komersanta palīdzības dienestu. Saziņas veidi var būt dažādi – gan telefoniski, gan izmantojot pasta pakalpojumus vai elektronikā pasta adresi, gan personīgi vēršoties pie elektronisko sakaru komersanta „*Klientu apkalpošanas salonā*”, kurus Atbildētājs saskaņā ar Līguma nosacījumiem ir nodrošinājis. Papildus Atbildētāja mājaslapā internetā arī ir noteikti dažādi saziņas veidi – numuri, uz kuriem var veikt izsaukumus un elektroniskā pasta adreses, uz kurām var sūtīt ziņas, kurus Iesniedzējam bija iespēja izmantot.
17. Regulatora ieskatā atšķiras informācija par saziņas iespējām ar Atbildētāju, kas norādīta Līgumā un Atbildētāja mājaslapā internetā. Tomēr Regulatora ieskatā, gan Līgumā, gan Atbildētāja mājaslapā esošā informācija bija pietiekama, lai Iesniedzējs varētu sazināties ar Atbildētāju. Iesniedzējam, vadoties no informācijas Atbildētāja mājaslapā internetā, bija iespējams veikt saziņu ar Atbildētāju, piemēram nosūtot elektronisko vēstuli uz elektroniskā pasta adresi – info@bite.lv vai business@bite.lv (juridiskām personām). Ņemot vērā iepriekš minēto, Regulators norāda, ka Iesniedzējs kā „*krietns un rūpīgs saimnieks*” nav izmantojis visas ar Līgumu un Atbildētāja mājaslapā internetā noteiktās iespējas sazināties ar Atbildētāju, piemēram, rakstot ziņu uz Atbildētāja elektroniskā pasta adresi info@bite.lv vai business@bite.lv. Iesniedzējam par faktu, ka ir nozagts mobilā telefona aparāts bija jāizturas ar lielu rūpību, kādu var gaidīt no krietna un rūpīga saimnieka. Iesniedzējam kā krietnam saimniekam ir rūpības pienākums ziņot Atbildētājam par nozagto mobilā telefona aparātu, lai varētu pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu. Turklāt arī Līguma 6.4.apakšpunkts paredz, ka Iesniedzējam ir pienākums nekavējoties paziņot par mobilā telefona aparāta zādzību.
18. Regulators izvērtēja Līguma 6.4.apakšpunkta nosacījumus attiecībā uz mobilā telefona aparāta izmantošanas iespējas pārtraukšanu. Līguma 6.4.apakšpunktā ir noteikts, ka Atbildētājs 24 stundu laikā, kopš iesnieguma par mobilā telefona aparāta zādzību saņemšanas, nodrošina, ka sniegtais Pakalpojums tiek bloķēts. Līdz ar to Atbildētājs ir ievērojis Noteikumu 9.punktā noteikto termiņu attiecībā uz galiekārtas izmantošanas iespējas pārtraukšanu un Līguma 6.4.apakšpunkts atbilst šobrīd spēkā esošiem

normatīvajiem aktiem.

19. Līguma 8.1.apakšpunktā ir noteiktas Atbildētāja tiesības ierobežot sniegto Pakalpojumu, ja ir sasniegts noteiktais kredītlimita apmērs. Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.2 paskaidro, ka Iesniedzējs tika ar īsziņas palīdzību brīdināts par noteiktā kredītlimita pārsniegšanu, līdz ar to Atbildētājs ir izmantojis savas tiesības, kas ir noteiktas Līguma 8.1.apakšpunktā. Turklāt no strīda lietas materiāliem (Iesnieguma Pielikums Nr.6) izriet, ka Iesniedzējs atzīst, ka šāda īsziņa tika saņemta un Iesniedzējs tika brīdināts par noteiktā kredītlimita pārsniegšanu un sniegtā Pakalpojuma ierobežošanu. Lai gan Atbildētājs ir izmantojis savas tiesības un informējis Iesniedzēju par noteiktā kredītlimita pārsniegšanu, tas nekādā veidā nerisina un nenovērš situāciju, ja mobilā telefona aparāts ir nozagts. Abonents, kuram ziņa tiek sūtīta, to nesaņems, un jautājums par kredītlimita pārsniegšanu un elektronisko sakaru pakalpojuma ierobežošanu netiek atrisināts. Ņemot vērā Līguma 8.1.apakšpunkta nosacījumus, kā arī Iesniedzēja un Atbildētāja sniegtos skaidrojumus, Regulators secina, ka Atbildētājs ir ievērojis un veicis darbības atbilstoši Līguma 8.1.apakšpunkta nosacījumiem.
20. Regulatora ieskatā Līguma 8.1.apakšpunkts nenodrošina Iesniedzēja tiesību aizsardzību. Līguma 8.1.apakšpunktā noteiktais var radīt maldīgu iespaidu, ka Atbildētājs rīkosies un ierobežos Pakalpojuma saņemšanu, ja tiks pārkāpts Līgumā noteiktais kredītlimits. Tomēr Līguma 8.1.apakšpunkts nosaka tikai Atbildētāja tiesības rīkoties situācijā, ja tiek pārsniegts kredītlimits. Līguma 8.1.apakšpunktā nav noteikti konkrēti nosacījumi, kuriem pastāvot Atbildētājs veiks Pakalpojuma saņemšanas ierobežošanu. Ņemot vērā, ka Atbildētāja interesēs ir, lai lietotāji varētu samaksāt par tiem sniegtajiem pakalpojumiem, Atbildētājam savā rīcībā ir jāievēro krietna un rūpīga saimnieka rūpības pienākums, t.i., savas iespējas robežās ir jānovērš iespējamie zaudējumi gan lietotājiem, gan pašam sev. Līgumā iekļaujot 8.1.apakšpunktu, no Atbildētāja tiek sagaidīta rīcība, ka Atbildētājs aizsargās Iesniedzēja intereses, lai tam nebūtu nesamērīgi lielas izmaksas. Tomēr Līguma 8.1.apakšpunktā iekļaujot tikai to, ka Atbildētājam ir tiesības, bet nav pienākuma, neveicina Atbildētāju rīkoties kā krietnam un rūpīgam saimniekam. Līdz ar to par Pakalpojuma būtisku trūkumu būtu uzskatāms, ka Līguma 8.1.apakšpunktā ir neskaidra nosacījuma iekļaušana attiecībā par Atbildētāja rīcību kredītlimita pārsniegšanas gadījumā.
21. Regulators, izvērtējot strīda lietas materiālus, nav konstatējis apliecinājumu, ka Iesniedzējs numuram +371 26326692 ir pieslēdzis izmaksu kontroles pakalpojumu.
22. Saskaņā ar Civillikuma 1427.pantu pie tiesiska darījuma būtības pieder tā taisītāja gribas izteikums, bet divpusējā vai vairākpusējā darījumā vajadzīgs visu tā dalībnieku saskaņots gribas izteikums. Kamēr griba nav izteikta, tai nav nekāda tiesiska spēka. „Darījums nevar notikt bez tā dalībnieka vai dalībnieku gribas vai pretēji gribai. [...] Līgumos, tas ir, divpusējos vai daudzpusējos darījumos, atspoguļojas gribas izpaudumi, kas to dalībniekiem ir atšķirīgi no ekonomiskā viedokļa, bet ir saskaņoti tādā veidā, ka apmierina visu dalībnieku vēlmes”³. Atbildētājs ir nodrošinājis Iesniedzējam līdzsavienojuma pakalpojumu, kas nodrošina iespēju vienlaicīgi veikt vairākus izsaukumus. Regulators, izvērtējot strīda lietas materiālus, nav konstatējis, ka Iesniedzējs ir izteicis savu gribu saņemt līdzsavienojuma pakalpojumu. Lai gan Atbildētājs Paskaidrojumā Nr.3 norāda, ka līdzsavienojums ir papildpakalpojums un nerada papildu tarifikāciju, tomēr šajā strīda situācijā līdzsavienojuma pakalpojums ir radījis Iesniedzējam papildu zaudējumus. Turklāt

³ Torgāns K. Latvijas Republikas Civillikuma komentāri. Saistību tiesības (1401.-2400.p.). Rīga, Autoru kolektīvs prof. K.Torgāna vispārīgā zinātniskā redakcijā, 2000., 37.lpp.

Iesniedzējs nav bijis informēts, ka numuram +371 26326692 ir pieslēgts līdzsavienojuma pakalpojums un tas var radīt Iesniedzējam zaudējumus. Atbildētāja rīcība attiecībā uz līdzsavienojuma pakalpojumu, nodrošinot to bez Iesniedzēja ziņas un neiekļaujot atrunu Līgumā, ir jāvērtē saistībā ar krietna un rūpīga saimnieka pienākumu. Regulatora ieskatā, pieslēdzot līdzsavienojuma pakalpojumu, neinformējot Iesniedzēju un līdzsavienojuma pakalpojuma sniegšanas atrunu neiekļaujot Līgumā, Atbildētājs nav ievērojis tādu rūpību un čaklību, kādu varētu gaidīt no krietna un rūpīga saimnieka. Līdz ar to par Pakalpojuma būtisku trūkumu ir uzskatāms, ka Līgumā nav iekļauta atruna par līdzsavienojuma pakalpojuma sniegšanu.

23. Regulators izvērtēja Atbildētāja iesniegtos noslodzes datus par 2013.gada 13.-16.septembrī veiktajiem izsaukumiem, saņemtajām īsziņām un saņemtajiem datu pārraides pakalpojumiem. Regulators norāda, ka 2013.gada 16.septembrī no numura +371 26326692 ir veikti vienveidīgi izsaukumi lietotājam neraksturīgā apjomā no plkst. 04:41 līdz plkst.07:54, kas kopā veido trīs stundas 11 minūtes 36 sekundes. Atbildētāja automatiskā drošības sistēma Iesniedzējam sniegto Pakalpojumu ir bloķējusi pirms Iesniedzējs bija paziņojis par mobilā telefona aparāta zādzības faktu. Regulators uzsver, ka svarīgs un nozīmīgs ir fakts, ka informācija bija jāsaņem no ārvalsts operatora, līdz ar to trīs stundu laika nobīde būtu vērtējama kā saprātīgs termiņš informācijas saņemšanai no ārvalsts operatora un Atbildētāja automatiskā drošības sistēma ir veikusi darbības atbilstoši Elektronisko sakaru likuma 19.panta pirmās daļas 21.punktā noteiktajam.
24. Ņemot vērā visu iepriekš minēto un strīda lietas izskatīšanas ietvaros konstatētos apstākļus un izdarītos secinājumus, Regulators neizskata Iesniegumu daļā par Rēķina atzīšanu par nepamatotu. Regulators nav konstatējis Atbildētāja darbībā Līguma nosacījumu pārkāpumus, tomēr ir konstatēti šādi Atbildētāja sniegtā Pakalpojuma būtiski trūkumi: Līgumā neskaidra nosacījuma iekļaušana attiecībā par Atbildētāja rīcību kredītlimita pārsniegšanas gadījumā un līdzsavienojuma pakalpojuma pieslēgšana bez atrunas iekļaušanas Līgumā.

Ņemot vērā Līgumu, Civillikuma 1427., 1511., 1587., 1645. un 1646.pantu, Ministru kabineta 2007.gada 11.septembra noteikumu Nr.619 „Noteikumi par zudušu identificējamu elektronisko sakaru galiekārtu centralizētas datubāzes veidošanu, uzturēšanu un izmantošanu, kā arī šādu galiekārtu izmantošanas iespējas pārtraukšanu un atjaunošanu” 2.un 9.punktu, Regulatora 2011.gada 17.augusta lēmuma Nr.1/19 „Vispārējās atļaujas noteikumi” 32.un 36.punktu un pamatojoties uz Valsts pārvaldes iekārtas likuma 10.panta pirmo daļu, likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 1.pantu, 9.panta pirmās daļas 5.punktu, otro daļu, 32.panta pirmo, piekto un sesto daļu, 35.¹pantu, 35.²panta ceturtā un piektā daļa, 35.⁴ panta pirmo un trešo daļu, Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punktu, 19.panta pirmās daļas 21.punktu, 22.panta pirmo daļu,

padome nolemj:

1. neizskatīt Iesniegumu daļā par Rēķina atzīšanu par nepamatotu;
2. nekonstatēt Atbildētāja darbībā Līguma nosacījumu pārkāpumus;
3. konstatēt Atbildētāja sniegtā Pakalpojuma šādus būtiskus trūkumus:
 - 3.1. neskaidra nosacījuma iekļaušana Līgumā attiecībā par Atbildētāja rīcību kredītlimita

pārsniegšanas gadījumā;

3.2. līdzsavienojuma pakalpojuma pieslēgšana bez līdzsavienojuma pakalpojuma sniegšanas atrunas iekļaušanas Līgumā.

Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 35.⁴ panta ceturto daļu, ja strīdā iesaistītā puse nav apmierināta ar Regulatora lēmumu par strīda izskatīšanu, tā ar prasības pieteikumu par strīda priekšmetu ir tiesīga vērsties tiesā vai šķīrējtiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā 30 dienu laikā no dienas, kad pieņemts lēmums par strīda izskatīšanu, un tiesa vai šķīrējtiesa šādu strīdu izskata pēc būtības.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs