



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010 ♦ Tālr. 7097200 ♦ Fakss 7097277 ♦ E-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

R ī g ā

10.05.2006.

Nr.113

(prot. Nr.20 (285) 8.p.)

Par strīda starp sabiedrību ar
ierobežotu atbildību „Sašķidrinātā naftas gāze”
un sabiedrību ar ierobežotu atbildību
„Lattelekom” izskatīšanas ierosināšanu

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) 2006.gada 13.aprīlī ir saņēmusi sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Sašķidrinātā naftas gāze”, vienotais reģistrācijas numurs: 40003400909, juridiskā adrese: Brīvības iela 155, Rīga, LV-1012 ((turpmāk – SIA „Sašķidrinātā naftas gāze”) 2006.gada 11.aprīļa iesniegumu Nr.0604/37 ar lūgumu pieņemt lēmumu par strīda iepriekšēju ārpustiesas izskatīšanu.

Komisija konstatē:

1. Komisija 2006.gada 13.aprīlī ir saņēmusi SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” 2006.gada 11.aprīļa iesniegumu Nr.0604/37 par strīdu starp SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” un sabiedrību ar ierobežotu atbildību „Lattelekom”, vienotais reģistrācijas numurs: 40003052786, juridiskā adrese: Vaļņu iela 30, Rīga, LV-1050, (turpmāk – SIA „Lattelekom”) ar lūgumu pieņemt lēmumu par strīda iepriekšēju ārpustiesas izskatīšanu.
2. SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” iesniegumā norāda: „[...] 2000.gada 28.septembrī noslēdza ar SIA „Lattelekom” līgumu par telekomunikāciju pakalpojumiem. 2005.gada 14.oktobrī SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” gāzes uzpildes stacijā Rīgā Brīvības ielā 386 pārtrūka tālruņa (Nr.7523247) sakari, ko SIA „Lattelekom” daļēji

(tikai balss sakari) atjaunoja 2005.gada 21.oktobrī, taču, lai būtu iespējams pieņemt mātes uzņēmuma SIA „Neste Latvija” degvielas kartes un banku norēķinu kartes, SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” bija spiesta noslēgt līgumu ar SIA „Latvijas Mobilais Telefons” (pieslēguma Nr. 6580392) kā rezultātā ir radušies papildus izdevumi. Līdz ar to tikai 2005.gada 16.novembrī atsākās degvielas un banku karšu pieņemšana. Lai rastu minētās situācijas risinājumu 2005.gada 12.decembrī SIA „Lattelekom” savā vēstulē norāda, ka no 2006.gada 16.janvāra līdz 2006.gada 27. janvārim tiks pārslēgta SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” tālruņu sistēma uz jaunu bezvadu sakaru sistēmu, taču jau 2006.gada 26.janvāra vēstulē SIA „Lattelekom” norāda, ka tehnisku iemeslu dēļ nav iespējams pārslēgt bezvadu sakaru sistēmu, un ka iespējamais termiņš varētu būt februāris. 2006.gada 22.februārī SIA „Lattelekom” nomaina LMT SIM karti, taču daļa no iepriekš sniegtajiem pakalpojumiem joprojām nav pieejami un maksājuma karšu transakcijas joprojām aizņem ilgāku laiku. SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” tika nodarīti zaudējumi 2479 LVL (bez PVN) apmērā, kas ir radušies laika periodā, kad nevarēja pieņemt SIA „Neste Latvija” degvielas norēķinu kartes un banku norēķinu kartes. Tā kā SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” vairākkārtēji mēģināja sazināties ar SIA „Lattelekom” vadību, arī elektroniski un tā tika ignorēta, par visu iepriekšminēto, SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” ar 2006.gada 24.februāra izsūtīto vēstuli Nr. 0602/21 lūdza SIA „Lattelekom” piedāvāt risinājumu radušos zaudējumu kompensācijai, kā arī nekavējoties atjaunot telefona Nr. 7523247 līnijas funkcijas līdzvērtīgi, kā tas bija pirms sakaru pārtrūkšanas 14.10.2005. un kā tas ir citās SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” struktūrvienībās. Lai arī 28.09.2000. līgumā ir noteikts, ka SIA „Lattelekom” atbild par zaudējumiem, kas radušies tās vainas dēļ, ja pakalpojumi nav sniegti Līgumā vai noteikumos paredzētajā termiņā un ja bojājums nav novērsts 3 (trīs) darba dienu laikā pēc tā pieteikšanas Lattelekom, SIA „Lattelekom” 2006.gada 16.marta vēstulē Nr. C216906 norāda, ka neuzskata, ka nodarītie zaudējumi ir radušies tās vainas dēļ. Vienlaicīgi norādām, ka SIA „Lattelekom” kā papildus risinājumu 2006.gada 22.februārī pieslēdza mums jaunu bezvada sakaru telefona līniju (Nr.7700261), par kuru mums neizprotamu iemeslu dēļ, SIA „Lattelekom” iekasē abonēšanas maksu. 2006.gada 7.martā SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” telefoniski pa tālruni 8007777 pieteica pretenziju par minētās jaunās līnijas nepamatotu abonēšanas maksas iekasēšanu, taču līdz pat šim brīdim SIA „Lattelekom” turpina ignorēt mūsu pretenziju un turpina iekasēt abonēšanas maksas. Papildus norādām, ka esošie balss sakari ir ļoti nekvalitatīvi, virtuālo karšu – Zelta

zīvītna, O karte pārdošana joprojām nav iespējama”.

3. Savā iesniegumā SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” norāda: „[...] saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu”, vēlamies saņemt nepārtrauktus, kvalitatīvus sabiedriskos pakalpojumus, kurus SIA „Lattelekom” būtu jānodrošina atbilstoši tehniskajiem noteikumiem, standartiem, līguma noteikumiem”.
4. Vadoties no iepriekš minētā, SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” lūdz: „[...] pieņemt lēmumu par strīda ārpustiesas izskatīšanu, ar kuru SIA „Lattelekom” uzlikt par pienākumu nekavējoties atlīdzināt mums nodarītos zaudējumus 2479 LVL (papildus PVN) apmērā, atmaksāt nelikumīgi iekasētās abonēšanas maksas 13,50 LVL (papildus PVN) apmērā, izbeidzot to turpmāku iekasēšanu, kā arī nodrošināt kvalitatīvus visus mums šobrīd iepriekšminētos nepieejamos sakarus”.
5. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta pirmo daļu Komisija kā obligāta iepriekšēja ārpustiesas instance izskata no sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas attiecībām izrietošus strīdus un citus strīdus jautājumos, kas ar šo likumu nodoti Komisijas kompetencē, izņemot strīdus par parāda piedziņu no lietotāja par saņemtajiem sabiedriskajiem pakalpojumiem. Komisija strīdus izšķir kārtībā, kāda noteikta ar Komisijas padomes 2005.gada 20.jūlija lēmumu Nr.167 apstiprinātajiem Noteikumiem par strīdu izšķiršanas kārtību elektronisko sakaru nozarē.
6. Komisija, pamatojoties uz Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punktu, saskaņā ar Komisijas padomes 2005.gada 20.jūlija lēmumu Nr.167 apstiprināto Noteikumu par strīdu izšķiršanas kārtību elektronisko sakaru nozarē 3.2.punktu izšķir strīdus starp elektronisko sakaru komersantiem un lietotājiem, ja strīds saistīts ar lietotāju pretenzijām.
7. Uz 2006.gada 10.maija padomes sēdi bija uzaicināts SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” pārstāvis. SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” pārstāvis valdes priekšsēdētājs V.Kausiņš padomes sēdē uzturēja savu prasību un norādīja, ka SIA „Lattelekom” nenodrošina nepārtrauktus un kvalitatīvus elektronisko sakaru pakalpojumus līgumā noteiktajā kārtībā. Nesaņemot kvalitatīvus elektronisko sakaru pakalpojumus, SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” ir radušies zaudējumi. Lai gan sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanai SIA „Lattelekom” ir ierīkojusi jaunu papildu tālruņa līniju, par to tiek

aprēķināta abonēšanas maksa. Šādu abonēšanas maksu par telefona abonenta līniju Nr.7700261 V.Kausiņš uzskata par nepamatotu. V.Kausiņš norādīja, ka SIA „Lattelekom” nav novērsusi pieteiktos tālruņa līnijas bojājumus līgumā noteiktajā termiņā, kā arī vairāku mēnešu laikā nav saņemtas atbildes par izteiktajām pretenzijām par abonēšanas maksu.

8. Uz 2006.gada 10.maija padomes sēdi bija uzaicināts SIA „Lattelekom” pārstāvis. SIA „Lattelekom” pārstāvis Regulēšanas lietu daļas direktors A.Kreilis padomes sēdē noraidīja SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” prasību un norādīja, ka iepriekšējās telefona abonenta līnijas vietā, sakarā ar gāzes uzpildes stacijas rekonstrukciju, tika ierīkota jauna telefona abonenta līnija Nr.7523247. Jaunā telefona abonenta līnija 2004.gada 6.decembrī tika ierīkota, izmantojot pagaidu risinājumu, jo blakus esošajā nekustamajā īpašumā (zemes gabalā) notika (un joprojām notiek) būvniecības darbi. Saskaņā ar 2005.gada 10.janvāra noslēgto pielikumu līgumam „Par telekomunikāciju pakalpojumiem” Nr.11112958, kā līguma īpašais nosacījums ir norādīts, ka pakalpojums tiek sniegts, izmantojot privāto telekomunikāciju tīklu, un SIA „Lattelekom” atbild par telekomunikāciju tīkla un līniju darbību sava tīkla robežās. A.Kreilis paskaidroja, ka tīkla pieslēguma punkts atradās pie būvniecības darbu vagoniņa. 2005.gada 14.oktobrī saņemot kārtējo bojājuma pieteikumu, iespējas atjaunot pakalpojuma nodrošināšanu un novērst telefona abonenta līnijas bojājumu nebija, jo būvniecības objektā telefona kabelis vairākkārt tika pārrauts, kā arī tika daļēji demontēts nožogojums, pie kura telefona kabelis piestiprināts. 2005.gada 21.oktobrī SIA „Lattelekom” telefona abonenta līniju atjaunojusi, izmantojot fiksētā mobilā telefona tehnoloģiju, un saskaņā ar līguma nosacījumiem par bojājuma laiku tika veikts abonēšanas maksas pārrēķins. Izmantotā tehnoloģija pilnā apmērā nodrošina pakalpojuma līgumā minēto telefona abonenta līnijas apjomu un kvalitāti. Tā kā pagaidu risinājums neapmierināja abonenta prasības, 2005.gada 22.februārī abonentam bez maksas tika ierīkota otra jauna fiksētā mobilā telefona līnija Nr.7700261, kas nodrošina norēķinu karšu apstrādi. A.Kreilis norādīja, ka prasība atbrīvot abonentu no abonēšanas maksas par fiksēto mobilo telefona līniju, kā arī veikt abonēšanas maksas pārrēķinu ir nepamatota, jo abonents saņem un izmanto SIA „Lattelekom” pakalpojumus. Norēķinu karšu apkalpošana, norēķinu karšu nolasīšanas termināļu iekārtas (turpmāk – POS terminālis) un ar tiem saistītie pakalpojumi nav SIA „Lattelekom” sniegtie elektronisko sakaru pakalpojumi un šādu pakalpojumu

nodrošināšanu SIA „Lattelekom” nav uzņēmusies. SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” pēc savas iniciatīvas ierīkojusi POS termināli, izmantojot sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Latvijas Mobilais Telefons” pakalpojumus. Tā kā līgums ar iepriekš minēto elektronisko sakaru komersantu tika noslēgts 2005.gada 1.novembrī, bet degvielas un bankas norēķinu karšu pieņemšana atsākta tikai 2005.gada 16.novembrī, SIA „Lattelekom” pārstāvis izteica neizpratni par SIA „Lattelekom” vainu šajā apstākļi un uzskata par nepamatotu šī laika iekļaušanu zaudējumu aprēķinā. SIA „Lattelekom” neuzskata, ka iespējamo zaudējumu nodarīšana ir saistīta ar SIA „Lattelekom” pakalpojumu sniegšanu. A.Kreilis norādīja, ka, ievērojot abonenta intereses, tika meklēti individuāli risinājumi un tie tika atrasti, bez maksas ierīkojot otru fiksētā mobilā telefona līniju Nr.7700261. Vienlaikus tika meklēti arī citi risinājumi, aizstājot fiksētā mobilā telefona tehnoloģiju ar CDMA tehnoloģiju.

9. Padomes sēdes laikā SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” un SIA „Lattelekom” tika aicināta panākt strīda noregulēšanu izlīguma veidā, un informēt par to Komisiju.

Komisija secina:

1. Komisijas kompetencē saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta pirmo daļu ir izskatīt no sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas attiecībām izrietošus strīdus. Savukārt Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punkts paredz Komisijas kompetenci tās noteiktajā strīdu izšķiršanas kārtībā izšķirt strīdus starp elektronisko sakaru komersantiem un lietotājiem, ja strīds saistīts ar lietotāju pretenzijām.
2. Strīda viena puse ir sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs – elektronisko sakaru komersants, bet otra puse – lietotājs, kurš ir pieprasījis un izmanto publiski pieejamus elektronisko sakaru pakalpojumus.
3. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 22.pantu elektronisko sakaru pakalpojumu līgums nosaka elektronisko sakaru komersanta un abonenta savstarpējās attiecības. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 4.punktu elektronisko sakaru līgumā ietver informāciju par abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumiem un Elektronisko sakaru likuma 22.panta trešās daļas 6.punktu kompensācijas un atlīdzības noteikumus, kas piemērojami, ja līgumā iekļautie elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes nosacījumi nav ievēroti. 2000.gada 28.septembra līguma Nr. 11112958 (turpmāk – Līgums) starp

SIA „Lattelekom” un SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” par telekomunikāciju pakalpojumiem 2.2.punkts nosaka: *“Lattelekom pienākums – nodrošināt nepārtrauktus un kvalitatīvus telekomunikāciju pakalpojumus, novērst telekomunikāciju tīkla bojājumus pēc Abonenta pieteikuma, aprēķināt maksu par sniegtajiem telekomunikāciju pakalpojumiem.”* Līguma 5.1.punkts nosaka: *„Lattelekom atbild par zaudējumiem, kas radušies Lattelekom vainas dēļ, ja pakalpojumi nav sniegti Līgumā vai Noteikumos paredzētajā termiņā un ja bojājums nav novērsts trīs darba dienu laikā pēc tā pieteikšanas Lattelekom noteiktajā kārtībā, neskaitot pieteikšanas dienu.”* Līguma 5.2.punkts nosaka: *„Lattelekom neatbild par bojājumiem, kas radušies, Abonentam pieslēdzot telekomunikāciju tīklam neregistrētas un nesertificētas ierīces, kā arī par bojājumiem, ja tos izraisījusi nepārvarama vara – dabas stihija, streiks, karadarbība, avārijas vai citi nepārvarami apstākļi, kas atrodas ārpus Lattelekom kontroles.”* Līguma 5.5.punkts nosaka: *„Visi strīdi, kas var rasties Līguma izpildes laikā, tiek risināti sarunu ceļā, bet, ja tās beidzas nesekmīgi, tad Latvijas Republikas likumdošanas aktos paredzētajā kārtībā.”* Līdz ar to strīda priekšmets – prasība veikt abonēšanas maksas pārrēķinu un kvalitatīvu elektronisko sakaru pakalpojuma nodrošināšana – ir jautājums, kas saistīts ar lietotāju pretenzijām.

4. Vadoties no Civillikuma 1770.panta, 1775.panta un 1779.panta, ar zaudējumu jāsaprot katrs mantiski novērtējams pametums, un katrs zaudējums, kas nav nejaušs, ir jāatlīdzina. Katram ir pienākums atlīdzināt zaudējumus, ko viņš ar savu darbību vai bezdarbību nodarījis. Saskaņā ar Civillikuma 1785.pantu, 1786.pantu un 1791.pantu zaudējumu atlīdzināšana ir galvenais civiltiesiskais līdzeklis tiesisku aizskārumu seku novēršanai, tāda mantiskā stāvokļa atjaunošanai vai nodrošināšanai, kāds būtu, ja nebūtu noticis tiesību vai saistību pārkāpums. Saskaņā ar likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta pirmo daļu un Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punktu, Komisijas kompetencē ir izšķirt strīdus, kas saistīti ar lietotāja pretenzijām par zaudējumu nodarīšanu.
5. Strīda taisnīga un objektīva izskatīšana prasa papildu materiālu vākšanu un apkopošanu, papildu apstākļu noskaidrošanu, tāpēc strīds ir jāizskata četru mēnešu laikā no SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” iesnieguma saņemšanas dienas saskaņā ar Komisijas 2005.gada 20.jūlija lēmumu Nr.167 apstiprināto Noteikumu par strīdu

izšķiršanas kārtību elektronisko sakaru nozarē 12.6.2.punktu.

Ņemot vērā minēto un ar Komisijas 2005.gada 20.jūlija lēmumu Nr.167 apstiprināto Noteikumu par strīdu izšķiršanas kārtību elektronisko sakaru nozarē 11. un 12.6.2.punktu, pamatojoties uz likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 32.panta pirmo daļu, Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 4.punktu,

padome nolemj:

1. Ierosināt strīda izskatīšanu starp SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” un SIA „Lattelekom” daļā par zaudējumu nodarīšanu, abonentam sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu un abonēšanas maksas aprēķināšanu.
2. Strīdu izskatīt četru mēnešu laikā no SIA „Sašķidrinātā naftas gāze” iesnieguma saņemšanas dienas.
3. Uzaicināt lietas dalībniekus vai to pilnvarotus pārstāvjus uz padomes sēdi, kurā strīds tiks izskatīts.
4. Starpziņojumu par strīdu izskatīt līdz 2006.gada 22.jūnijam.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva