



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

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

PADOMES LĒMUMS

Rīgā

04.12.2025.

Nr. 118

(prot. Nr. 46, 1. p)

Par strīda starp lietotāju (fiziska persona) un “Latvijas Mobilais Telefons” SIA izskatīšanu

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) 2025. gada 7. augustā saņēma */vārds, uzvārds/* (turpmāk – Iesniedzēja) 2025. gada 6. augusta iesniegumu (turpmāk – Iesniegums) par “Latvijas Mobilais Telefons” SIA, reģistrācijas numurs: 50003050931, juridiskā adrese: Ropažu iela 6, Rīga, LV-1039 (turpmāk – “LMT”), rīcību saistībā ar elektronisko sakaru pakalpojuma līguma */līguma numurs/* (turpmāk – Līgums) vienpusēju izbeigšanu, nepastāvot Līgumā noteiktajam pamatojumam.

Pirms Iesnieguma iesniegšanas 2025. gada 8. jūlijā Iesniedzēja vērsās Regulatorā ar sūdzību (turpmāk – Sūdzība) par sliktu balss sakaru pakalpojuma mobilā elektronisko sakaru tīklā kvalitāti Iesniedzējas dzīvesvietā */adrese/* (turpmāk – Dzīvesvieta). Regulators 2025. gada 31. jūlijā sniedza atbildi uz Sūdzību saskaņā ar Iesniegumu likumu.¹

Pēc Regulatora atbildes uz Sūdzību saņemšanas un tajā norādītā skaidrojuma, tostarp “LMT” paskaidrojumu, izvērtēšanas Iesniedzēja vērsās Regulatorā ar Iesniegumu, lūdzot ierosināt strīda izskatīšanu, jo, Iesniedzējas ieskatā, strīds nav atrisināms, izskatot Sūdzību Iesniegumu likuma kārtībā. Iesniedzēja lūdza ierosināt strīda izskatīšanu atbilstoši likuma “Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk – Likums) 35. panta pirmās daļas 2. punktam.²

Ar Regulatora 2025. gada 4. septembra lēmumu Nr. 75 “Par strīda starp lietotāju (fiziska persona) un “Latvijas Mobilais Telefons” SIA izskatīšanas ierosināšanu” (turpmāk – Lēmums) nolemts ierosināt strīdu starp Iesniedzēju un “LMT”. Lēmumā noteikts termiņš

¹ Regulators atbildē skaidroja “LMT” pienākumu nodrošināt balss sakaru pakalpojumu atbilstoši kvalitātes deklarācijā noteiktajām parametru vērtībām, nepieciešamības gadījumā informējot galalietotāju par vajadzību uzstādīt papildu aprīkojumu signāla pastiprināšanai un pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai, kā arī vērsa Iesniedzējas uzmanību uz konkrētiem risinājumiem signāla uzlabošanai iekštelpās, kurus Iesniedzējai bija piedāvājis “LMT”. Papildus Regulators norādīja, ka balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumus Iesniedzējas Dzīvesvietā “LMT” nav veicis, bet atbilstoši “LMT” tīmekļvietnē pieejamajai informācijai radiolauka intensitāte Dzīvesvietā un tās tuvumā ir mainīga un nav pietiekama pilnvērtīgai elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošanai. Tika arī norādīts, ka normatīvie akti nenosaka elektronisko sakaru komersantiem, kuri sniedz balss sakaru pakalpojumu, pienākumu nodrošināt pakalpojuma pieejamību visā Latvijas Republikas teritorijā un lēmumu par tīkla izvēšanu elektronisko sakaru komersanti pieņem patstāvīgi.

² Iesniegumā lūgts ņemt vērā, ka daļa strīdu pamatojošo dokumentu jau ir iesniegti Regulatorā vienlaikus ar Sūdzību un tādēļ tie atkārtoti netiek pievienoti.

pusēm iesniegt papildu paskaidrojumus un rakstveida pierādījumus līdz 2025. gada 6. oktobrim. Lēmumā puses atkārtoti arī tika aicinātas veikt savstarpējas pārrunas, lai panāktu izlīgumu. Līdz šā lēmuma pieņemšanas brīdim izlīgums starp pusēm nav panākts.

Regulators konstatē:

1. Saskaņā ar Likuma 9. panta pirmās daļas 5. punktu un 32. panta pirmo daļu 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. Regulators šādā gadījumā pilda ārpustiesas funkciju pirms vēršanās tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā, ja nav panākts risinājums pirmstiesas procesā (kādu no pusēm neapmierina Regulatora sniegtā atbilde).³
2. 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.⁴
3. Fiziskās personas savu lietu strīda izskatīšanā ved pašas vai ar pilnvarotu pārstāvju starpniecību. Fizisko personu pārstāvību noformē ar notariāli apliecinātu pilnvaru. Pārstāvja pilnvarojumu pārstāvamais strīda izskatīšanas sēdē var izteikt mutvārdu paziņojumā, un par to izdarāms ieraksts strīda izskatīšanas sēdes protokolā.⁵ Izmantojot Likumā paredzētās tiesības, Iesniedzēja 2025. gada 4. septembra padomes sēdē mutvārdos pilnvaroja /vārds, uzvārds/ pārstāvēt viņas tiesības un likumiskās intereses strīda izskatīšanas procesā.⁶
4. Sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs ir tāds komersants, kurš regulējamās nozarēs sniedz sabiedriskos pakalpojumus noteiktā teritorijā un kura darbība sabiedrisko pakalpojumu sniegšanā tiek regulēta saskaņā ar Likumu.⁷ Valsts regulē sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu kā komercdarbību elektronisko sakaru nozarē.⁸ Elektronisko sakaru nozarē balss sakaru pakalpojums atzīts par tādu, kuru nepieciešams regulēt.⁹
5. Tādējādi "LMT" ir atzīstams par tādu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju, kurš sniedz regulējamus sabiedriskos pakalpojumus (elektronisko sakaru pakalpojumus) un ir reģistrēts elektronisko sakaru komersantu sarakstā.¹⁰ Savukārt Iesniedzēja ir atzīstama par sabiedrisko pakalpojumu lietotāju, jo ir fiziska persona, kura no sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja saņēma un vēlas arī turpmāk saņemt regulējumus sabiedriskos pakalpojumus.¹¹
6. Likuma mērķis ir nodrošināt galalietotājiem iespēju saņemt nepārtrauktus, drošus un kvalitatīvus sabiedriskos pakalpojumus. Saskaņā ar Likuma 9. panta pirmās daļas 1. un 6. punktu Regulatora funkcijās ietilpst lietotāju interešu aizstāvība un sabiedrisko pakalpojumu atbilstības līgumu noteikumiem uzraudzība. Līdzīgi Elektronisko sakaru

³ Skatīt, piemēram, Senāta Administratīvo lietu departamenta 2021. gada 23. aprīļa spriedumu lietā Nr. A43010816, SKA-13/2021.

⁴ Likuma 35.¹ pants.

⁵ Likuma 34. panta pirmā un ceturtā daļa.

⁶ Par minēto pilnvarojumu izdarīts atbilstošs ieraksts padomes sēdes protokolā Nr. 33, 3. p.

⁷ Likuma 4. panta pirmā daļa.

⁸ Likuma 2. panta otrās daļas 2. punkts.

⁹ Ministru kabineta 2009. gada 27. oktobra noteikumu Nr. 1227 "Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem" 6.1. apakšpunkts.

¹⁰ Likuma 18.¹ pants un Elektronisko sakaru likuma 17. pants.

¹¹ Likuma 4. panta otrā daļa.

likuma 9. panta pirmajā daļā noteikts, ka Regulators atbilstoši kompetencei veicina galalietotāja tiesību aizsardzību.

7. No Iesnieguma izriet, ka **strīda priekšmets ir regulējamu sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana**. Iesniedzējas ieskatā “LMT”, vienpusēji atkāpjoties no Līguma, nav rīkojies atbilstoši Līgumam. Iesniedzēja lūdz Regulatoru kā ārpusstiesas instanci izvērtēt “LMT” rīcības pamatotību kontekstā ar balss sakaru pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu. Proti, Iesniedzējas ieskatā, “LMT” ar savu rīcību, vienpusēji izbeidzot Līgumu un pārtraucot sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus Iesniedzējai, ir būtiski ierobežojis viņas kā galalietotājas tiesības. “LMT” ir atstājis Iesniedzēju bez iespējas izmantot *mobilos sakarus*, kas ir būtiski ikdienas saziņai un drošībai. Iesniedzējas ieskatā, “LMT” nav ievērojis Elektronisko sakaru likuma 36. panta pirmo daļu, kas noteic, ka elektronisko sakaru komersanta un galalietotāja savstarpējās tiesības, pienākumus un atbildību nosaka elektronisko sakaru pakalpojumu līgums. Iesniedzēja pauž viedokli, ka minētais pienākums attiecināms uz “LMT” arī tajos gadījumos, kad “LMT” vēlas vienpusēji izbeigt Līgumu.

Lietā konstatējami turpmāk norādītie faktiskie un tiesiskie apstākļi, kas izriet no Iesniedzējas, tās pilnvarotā pārstāvja un “LMT” iesniegtajiem paskaidrojumiem un to pielikumā esošajiem dokumentiem.

8. No Iesnieguma un pārējiem dokumentiem, kurus Iesniedzēja iesniedza Regulatorā līdz Lēmuma pieņemšanai, **konstatējami šādi lietas faktiskie un tiesiskie apstākļi:**
 - 8.1. “LMT” ar Iesniedzēju 2021. gada 6. jūlijā noslēdza Līgumu par mobilo sarunu plāna “Brīvība” lietošanu. Tarifa “Brīvība” pieslēgums nodrošina “LMT” galalietotājiem iespēju izmantot balss sakaru pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā “LMT” pārklājuma zonās visā Latvijā, kā arī viesabonēšanas partneru sakaru pārklājuma zonās ārvalstīs.
 - 8.2. 2025. gada 1. jūlijā “LMT” nosūtīja Iesniedzējai paziņojumu, ar kuru informēja, ka, pamatojoties uz savstarpēji noslēgtā Līguma noteikumu 20. punktu, kas paredz “LMT” tiesības, brīdinot vienu mēnesi iepriekš, izbeigt pakalpojuma sniegšanu, Līguma darbība tiks izbeigta 2025. gada 1. augustā. Papildus “LMT” Iesniedzējai norādīja, ka Līgums tiek izbeigts, jo nav izdevies rast abpusēji pieņemamu vienošanos attiecībā uz balss sakaru pakalpojumu nodrošināšanu atbilstoši Iesniedzējas prasībām. Paziņojumā “LMT” arī vērsa uzmanību, ka “LMT” sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus un nodrošina to kvalitāti “LMT” tīkla darbības zonā kā vienotā kopumā. Iesniedzējas mobilā pieslēguma numuru var izmantot ikvienā Latvijas vietā, kur ir pieejams “LMT” pārklājums, jo “LMT” nav ar Iesniedzēju noslēdzis vienošanos par fiksētā pakalpojuma sniegšanu konkrētā pieslēguma punkta adresē.
 - 8.3. Līguma 20. punkts, ar kuru “LMT” pamatoja savas tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu ar Iesniedzēju, noteica, ka *“LMT” ir tiesības, brīdinot vienu mēnesi iepriekš, izbeigt kāda Pakalpojuma sniegšanu vai Pakalpojumu sniegšanu noteiktā teritorijā*. Iesniedzēja norāda, ka šis Līguma punkts neparedz “LMT” tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu pakalpojuma kvalitātes problēmu dēļ ar konkrēto galalietotāju.
 - 8.4. Iesniedzēja uzsver, ka viņas kā galalietotājas prasības nav bijušas īpašas vai pārmērīgas. Iesniedzēja tikai vēlējās saņemt pakalpojumu atbilstoši Regulatora tīmekļvietnē publicētajām kvalitātes vērtībām, tostarp veikt un saņemt zvanus netraucētai sarunu norisei. Iesniedzēja atsauca uz Elektronisko sakaru likuma 36. panta pirmo daļu¹² un uzskata, ka minētajā normā ietvertais pienākums

¹² Elektronisko sakaru komersanta un galalietotāja savstarpējās tiesības, pienākumus un atbildību nosaka elektronisko sakaru pakalpojumu līgums.

attiecināms arī uz "LMT".

- 8.5. Iesniedzēja nepiekrīt Regulatora atbildē uz Sūdzību norādītajam, ka "LMT" piemērojis samazinātu maksu par pakalpojumu¹³ neapmierinošas pakalpojuma kvalitātes dēļ, jo šāda maksa par pakalpojumu Iesniedzējai tika noteikta jau Līguma noslēgšanas brīdī 2021. gada 6. jūlijā, noslēdzot tipveida Līgumu bez jebkādam atrunām par pakalpojuma kvalitātes trūkumu. Iesniedzējas ieskatā, ja maksa par pakalpojumu ir samazināta kvalitātes trūkuma dēļ, tad šis apstāklis būtu bijis skaidri jānorāda, lai Iesniedzējai būtu tiesības to pienācīgi izvērtēt. Līdz šim Iesniedzēja šo maksu uzskatīja par "LMT" komerciālu lēmumu, kas saistīts ar elektronisko sakaru tirgus konkurenci, un tādēļ apsvēra savas tiesības uz kompensāciju atbilstoši Līguma 36. punktam (par neatbilstošu pakalpojuma kvalitāti). Šāda "LMT" rīcība neveicināja sarunas un kompromisa meklēšanu, kā arī pārkāpa Iesniedzējas tiesības uz caurredzamību un informētību.
- 8.6. Iesniedzēja norāda, ka "LMT" Dzīvesvietā nodrošina vismaz daļēji funkcionējošu balss sakaru pakalpojumu, bet citu komersantu tīkla pārklājums šajā teritorijā ir vēl vājāks vai faktiski nav pieejams. Iesniedzēja uzskata, ka ir rīkojusies labticīgi un ar vēlmi sadarboties ar "LMT" pēc iespējas veiksmīgāka risinājuma meklēšanā. Piemēram, 2025. gada 1. martā pēc "LMT" ieteikuma Iesniedzēja nopirka mobilo telefonu, kas atbalsta VoLTE¹⁴ tehnoloģiju.
- 8.7. Par "LMT" ieteikumu Iesniedzējai nomāt signāla pastiprinātāju Iesniegumā norādīts, ka Iesniedzēja centās vienoties ar "LMT", lai iegūtu atlaidi šim tehniskajam risinājumam. Tomēr Iesniedzēja nevar atļauties maksāt 75 EUR par iekārtas uzstādīšanu un pēc tam obligāto iekārtas nomas maksu 10 EUR mēnesī 60 mēnešu garumā. "LMT" nepiekrita atkāpties ne no vienas no šīm izmaksu pozīcijām.
- 8.8. Iesniedzēja lūdz Regulatoru aizstāvēt viņas kā galalietotājas tiesības, kas Līguma izbeigšanas rezultātā ir būtiski ierobežotas. Līguma vienpusēja izbeigšana no "LMT" puses ir atstājusi Iesniedzēju bez iespējas izmantot *mobilos sakarus*, kuri ir būtiski ikdienas saziņai un drošībai.
9. Pēc Lēmuma pieņemšanas, **Iesniedzējas pilnvarotais pārstāvis Regulatorā iesniedza 2025. gada 17. septembra papildu paskaidrojumus** (turpmāk – Iesnieguma papildinājumi)¹⁵, kuros norādīts turpmāk minētais.
- 9.1. 2025. gada 5. jūnijā Iesniedzēja vērsās pie "LMT" ar sūdzību "Atkārtotā pretenzija par mobilo sakaru pakalpojumu kvalitāti un LMT pakalpojumu līguma 36. punkta piemērošanu", jo pakalpojuma kvalitāte neatbilda Līguma prasībām. Tā vietā, lai izskatītu šo sūdzību pēc būtības, LMT vienpusēji izbeidza līgumu.
- 9.2. "LMT", paziņojot par Līguma izbeigšanu, formāli atsaucās uz Līguma 20.1. apakšpunktā iekļauto nosacījumu: "*brīdinot vienu mēnesi iepriekš*". Izbeidzot Līgumu, "LMT" šo nosacījumu attiecināja uz Iesniedzējas situāciju, pamatojot ar to, ka "*nav izdevies rast abpusēji pieņemamu vienošanos attiecībā uz balss sakaru pakalpojumu nodrošināšanu atbilstoši Jūsu prasībām*", taču šādu pamatu neparedz neviens no Līguma 20. punkta apakšpunktiem. Vēlāk, paskaidrojumos Regulatoram, "LMT" konkretizēja savu pamatojumu norādot, ka "*ņemot vērā, ka Iesniedzējas izteiktās prasības nebija izpildāmas un neatbilst Līguma nosacījumam par elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu LMT tīkla darbības zonā, LMT*

¹³ Līguma slēgšanas brīdī 6,50 EUR apmērā, bet pēc pēdējiem Līguma grozījumiem 2022. gada 1. novembrī 7,99 EUR mēnesī.

¹⁴ Voice over Long-Term Evolution (VoLTE) – balss sakaru pakalpojums, izmantojot interneta protokolu, ceturtās paaudzes tehnoloģijas mobilā tīklā.

¹⁵ Tostarp ar atsauci uz 2025. gada 3. septembra vēstuli.

izbeidza Līgumu, pamatojoties uz Līguma 20.1.b punktu, kas paredz iespēju izbeigt pakalpojuma sniegšanu noteiktā teritorijā, brīdinot vienu mēnesi iepriekš". Kā redzams, "LMT" faktiski piešķir sev tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu gadījumos, ja ar Iesniedzēju nav panākta vienošanās. Taču Iesniedzējas ieskatā situācijā, kad starp pusēm pastāvēja neatrisināts strīds, bija piemērojams Līguma 39. punkts par strīdu risināšanas kārtību, nevis 20. punkts par pakalpojuma izbeigšanu.

- 9.3. Iesniedzēja norāda, ka pēc Līguma izbeigšanas 2025. gada 1. augustā, "LMT" turpināja sniegt mobilo sakaru pakalpojumus */teritorijas nosaukums/*, kur atrodas Iesniedzējas dzīvesvieta. To apliecina gan fakts, ka Iesniedzēja pašlaik ir spiesta lietot "LMT" priekšapmaksas karti (kas nozīmē, ka pakalpojums ne tikai teritorijā, bet arī Dzīvesvietā objektīvi turpinājās un "LMT" no tā guva ienākumu), gan 2025. gada 27. augustā "LMT" veiktie mērījumi, kas fiksēja signālu līmenī -122 dBm un -127 dBm. Tādējādi pakalpojums tika pārtraukts nevis visā */teritorijas nosaukums/*, kā to paredz Līguma 20.1.b apakšpunkts, bet individuāli tikai Iesniedzējai, liedzot pakalpojumu izmantot arī citviet. Šāda "LMT" rīcība neatbilst Līguma noteikumiem un nostāda Iesniedzēju nelabvēlīgākā stāvoklī salīdzinājumā ar citiem galalietotājiem, kuri pakalpojumu turpina saņemt uz tā paša tipveida līguma noteikumu pamata. Tas nozīmē, ka "LMT" vienu un to pašu tipveida līgumu piemēro nevienlīdzīgi dažādiem galalietotājiem, proti: pārējiem galalietotājiem */teritorijas nosaukums/* pakalpojums netiek pārtraukts, savukārt Iesniedzējai tas tika liegts, pamatojoties uz kritēriju "dzīvesvieta", kas Līgumā nemaz nav paredzēts. Tādējādi, Iesniedzējas ieskatā, "LMT" pārkāpa Līgumu, nepareizi piemērojot Līguma 20.1.b apakšpunktu, jo pakalpojums */teritorijas nosaukums/* faktiski netika pārtraukts, kā arī bija spēkā strīds ar Iesniedzēju par pakalpojuma kvalitāti, kas bija jārisina saskaņā ar Līguma 39. punktu, nevis ar Līguma izbeigšanu.
- 9.4. Iesniedzējas ieskatā pie lietā būtiskiem apstākļiem attiecināms arī jautājums par tarifu, ko Iesniedzēja maksāja atbilstoši Līgumam. "LMT" savos paskaidrojumos norādīja, ka Iesniedzējai jau Līguma noslēgšanas brīdī piemērota "*individuāla maksa*" 6,50 EUR mēnesī, bet kopš 2022. gada 1. novembra – 7,99 EUR mēnesī, kas esot zemāka par pieslēguma "Brīvība" publisko cenu (14,99 EUR mēnesī). Iesniedzēja norāda, ka, noslēdzot Līgumu, kas ir tipveida līgums, "LMT" nebrīdināja Iesniedzēju, ka tarifs bija individuāls, un nepaskaidroja iemeslu, kāpēc tas piemērots. Saskaņā ar pastāvošo praksi elektronisko sakaru jomā tarifus nosaka komersants, savukārt galalietotājam ir tiesības piekrist piedāvātajam tarifam un noslēgt līgumu vai atteikties to slēgt, ja tarifs neapmierina. Konkrētajā gadījumā "LMT" skaidrojumu par tarifa samazināšanas iemeslu sniedza tikai Regulatoram, nevis Iesniedzējai, proti: "*jo mobilo sakaru tīkla pārklājums adresē nav pietiekams pilnvērtīgai balss pakalpojuma lietošanai*"¹⁶.
- 9.5. Iesniedzēja uzskata, ka šajā strīdā ir būtiski konstatēt, vai pakalpojums, ko "LMT" sniedza Līguma darbības laikā, atbilda Līgumā un normatīvajos aktos noteiktajām kvalitātes vērtībām. Līdz šim "LMT" nepilnvērtīgu balss sakaru pakalpojuma sniegšanu nav atzinis par pakalpojuma kvalitātes problēmu, tādējādi, izvairoties sasaistīt konstatētos apstākļus ar Līguma VI nodaļu "Pakalpojumu kvalitāte", un tajā paredzētajiem pienākumiem. Pat balss sakaru kvalitātes mērījumos, kas veikti Iesniedzējas Dzīvesvietā un, kuros fiksēts "LMT" tīkla signāls iekštelpās (-122 dBm un -127 dBm), "LMT" dēvē par ļoti vāju, bet atsakās atzīt, ka pastāv pakalpojuma kvalitātes problēma. Iesniedzējas rīcībā nav pietiekamu ziņu, lai patstāvīgi novērtētu šo mērījumu rezultātus un to atbilstību Līguma kvalitātes prasībām. Iesniedzēja lūdz

¹⁶ Regulatora 2025. gada 31. jūlija atbilde Nr. 2-2.31/1825.

Regulatoram pieprasīt no “LMT” tehniskos specifikācijas dokumentus vai citus noteikumus, ja tādi pastāv “LMT” noteikumos, kuros būtu definētas minimālās kvalitātes prasības salīdzināšanai. Savukārt “LMT” paustais, ka Līguma darbības atjaunošana nenodrošinās Iesniedzējai iespēju pilnvērtīgi izmantot balss sakaru pakalpojumu Dzīvesvietā, faktiski nozīmē komersanta atzīšanu, ka šāda iespēja netika nodrošināta arī Līguma spēkā esības laikā.

- 9.6. Iesniedzējas ieskatā šim apstāklim ir principiāla nozīme: vai “LMT”, norādot, ka *“mobilo sakaru tīkla pārklājums adresē nav pietiekams pilnvērtīgai balss pakalpojuma lietošanai”*, faktiski atzīst, ka pakalpojuma kvalitāte neatbilst Līguma noteikumiem. Ja “LMT” atzīst pakalpojuma kvalitātes problēmu, tad “LMT” nebija tiesību ignorēt Iesniedzējas pretenziju un atteikties piemērot Līguma 36. punktu par pārrēķinu. Iesniedzējas 2025. gada 5. jūnija sūdzībā izteiktais lūgums piemērot Līguma 36. punktu “LMT” 2025. gada 1. jūlija atbildē par Līguma izbeigšanu tika pasniegts kā jautājums par “pakalpojuma cenas samazināšanu”, tādējādi izvairoties sūdzību izskatīt pēc būtības atbilstoši Līgumam. Tā vietā “LMT” atsaucās vienīgi uz tarifa plāna cenu, norādot, ka Iesniedzējai piemērota *“ievērojami zemāka maksa”*. Šāda “LMT” rīcība nav uzskatāma par Līguma 36. punktā paredzētas kārtības piemērošanu, bet gan par izvairīšanos no Līguma saistību izpildes.
- 9.7. Iesniedzēja norāda, ka kopš 2022. gada 1. oktobra ir spēkā Regulatora 2022. gada 22. septembra lēmums Nr. 1/30 “Elektronisko sakaru pakalpojumu līguma noteikumi” (turpmāk – Noteikumi Nr.1/30). Tie paredz, ja pakalpojuma kvalitāte neatbilst elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktajām garantētajām vērtībām, kompensācija galalietotājam nedrīkst būt mazāka par 50% no maksas attiecīgajā norēķinu periodā. “LMT” kā elektronisko sakaru komersants, atšķirībā no Iesniedzējas, nevarēja nezināt par viņam saistošo normatīvo regulējumu. Tomēr, veicot Līguma grozījumus 2022. gada 1. novembrī, “LMT” tikai paaugstināja tarifu no 6,50 EUR mēnesī līdz 7,99 EUR mēnesī, bet neiekļāva Līgumā atsauci par normatīvajos aktos noteikto pienākumu nodrošināt vismaz 50% kompensāciju gadījumos, ja pakalpojuma kvalitāte neatbilst Līgumam.
- 9.8. Papildus Iesniedzēja sniedz savu skaidrojumu par iespējamiem risinājumiem balss sakaru pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai Dzīvesvietā un norāda, ka Iesniedzēja nevēršas ar prasību pēc jauna vai papildu pakalpojuma. Interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma nozīme šajā strīdā izriet no tā, ka tas ir vienīgais efektīvais risinājums balss sakaru kvalitātes nodrošināšanai, izmantojot VoWi-Fi¹⁷ zvanus¹⁸. Līdz ar to interneta piekļuves pakalpojums šajā lietā nav uzskatāms par atsevišķu prasību, bet gan par līdzekli, kas ļautu faktiski Iesniedzējai nodrošināt balss sakarus dzīvesvietā. Turklāt būtu tikai loģiski, ka tieši “LMT” kā elektronisko sakaru komersants ar zināšanām un resursiem šajā jomā pats ierosinātu VoWi-Fi zvanu izmantošanu kā tehnoloģiski pamatotāku risinājumu. Tā vietā Iesniedzējai pašai bija jānorāda uz šo iespēju.
- 9.9. Iesniedzēja nav centusies izmantot situāciju, lai iegūtu nepamatotus labumus no “LMT”. Tieši pretēji, Iesniedzēja konsekventi paudusi vēlmi turpināt saņemt pakalpojumu un ir veikusi soļus, lai atrastu risinājumus kvalitātes problēmām. Iesniegumos Regulatoram norādīts, ka Iesniedzēja vērsās pie “LMT” ar vairākiem iesniegumiem; piekrita iegādāties jaunu telefonu pēc “LMT” ieteikuma, lai uzlabotu sakaru kvalitāti; apsvēra signāla pastiprinātāja nomu, bet materiālo apsvērumu dēļ lūdza samērīgus nosacījumus, kurus “LMT” nepiedāvāja. Ņemot vērā, ka šie

¹⁷ Voice over Wi-Fi ir risinājums, kas ļauj veikt un saņemt zvanus, izmantojot bezvadu interneta piekļuves pakalpojumu (Wi-Fi).

¹⁸ Pakalpojuma apraksts pieejams “LMT” tīmekļa vietnē (<https://lmt.lmt.lv/vowi-fi>).

risinājumi nav devuši gaidīto rezultātu, interneta pieslēguma izmantošana balss sakaru nodrošināšanai ar VoWi-Fi zvanu palīdzību ir loģisks un pamatots turpinājums, kas izriet no Iesniedzējas labticīgajiem centieniem meklēt risinājumu Līgumā paredzētā pakalpojuma nodrošināšanai.

- 9.10. Izskatāmā strīda būtība nav attiecināma tikai uz Līguma izbeigšanu un tā formālu atjaunošanu. “LMT” ar savu rīcību, vienpusēji izbeidzot Līgumu laikā, kad bija spēkā strīds par pakalpojuma kvalitāti, ir liedzis Iesniedzējai izmantot Līgumā paredzēto kārtību pretenzijas izskatīšanai un strīda taisnīgai atrisināšanai. “LMT” nepiemēroja Līguma VI nodaļā paredzētos pakalpojuma kvalitātes noteikumus un ignorēja Līguma 36. punktu par abonēšanas maksas pārrēķinu, aizstājot to ar formālu atsauci par zemāku tarifu.
- 9.11. Saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 36. panta pirmo daļu elektronisko sakaru komersanta un galalietotāja savstarpējās tiesības, pienākumus un atbildību nosaka elektronisko sakaru pakalpojumu līgums. Strīda izskatīšanā jāievēro arī judikatūrā nostiprinātais princips, ka patērētāja līguma noteikumu piemērošana vērtējama atbilstoši labticībai. Senāta spriedumā SKC–9/2020¹⁹ norādīts, ka tiesai ir pienākums izvērtēt patērētāja līguma noteikumu atbilstību labticīguma prasībām un tos nepiemērot, ja tie ir netaisnīgi, neatkarīgi no tā, vai patērētājs ir cēlis iebildumus. Saskaņā ar iepriekš norādīto Elektronisko sakaru likuma normu, kā arī piemērojot labticības principu “LMT” rīcības izvērtēšanā, secināms, ka jebkādi “LMT” skaidrojumi vai precizējumi, kas nav ietverti Līgumā, nav juridiski nozīmīgi. Līguma izbeigšana ar atsauci uz 20. punktu ir atzīstama ne tikai par Līguma pārkāpumu, bet arī par rīcību, kas ir pretrunā labticības prasībām.
- 9.12. Ievērojot visu iepriekš minēto, Iesniedzējas ieskatā strīda izskatīšanā noskaidrojami, izvērtējami un vērā ņemami šādi apstākļi:
- a) Līguma izbeigšana tika pamatota ar 20.1.b apakšpunktu, lai gan pakalpojuma sniegšana */teritorijas nosaukums/* netika pārtraukta, jo pakalpojuma sniegšana šajā teritorijā objektīvi turpinājās;
 - b) *“individuālā tarifa”* sasaistīšanu ar problēmām nodrošināt pakalpojumu “LMT” pirmoreiz minēja tikai Regulatoram sniegtajos paskaidrojumos, nevis Līguma noslēgšanas vai tā darbības laikā;
 - c) “LMT” līdz šim nav atzinis pakalpojuma neatbilstību kvalitātes kritērijiem, proti, pat konstatējot signāla stiprumu -122 dBm un -127 dBm Iesniedzējas Dzīvesvietā;
 - d) kopš 2022. gada 1. oktobra spēkā esošie Noteikumi Nr. 1/30 paredz minimālu 50% kompensāciju, ja pakalpojuma kvalitāte neatbilst elektronisko sakaru pakalpojumu līguma prasībām, tomēr “LMT”, veicot 2022. gada 1. novembrī Līguma grozījumus, šo pienākumu Līgumā neiekļāva;
 - e) interneta piekļuves pakalpojuma pieslēgums šajā lietā nav atsevišķa prasība, bet vienīgais efektīvais risinājums balss sakaru pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanai, izmantojot VoWi-Fi zvanus.

10. **No “LMT” 2025. gada 21. augusta paskaidrojumiem Nr. 1134/HK (turpmāk – Paskaidrojumi) konstatējams turpmāk minētais:**

- 10.1. Saskaņā ar Līgumu Iesniedzēja izmantoja pieslēguma veidu “Brīvība”, kas ietver neierobežotus mobilos sakarus (neierobežotu skaitu zvanu un īsziņu) visā Latvijā un citās Eiropas Ekonomikas zonas valstīs. Izmantojot pieslēguma tālruņa numuru, Iesniedzējai bija iespēja veikt un saņemt zvanus, sūtīt un saņemt īsziņas “LMT” pārklājuma zonās visā Latvijas teritorijā, kā arī viesabonēšanas partneru sakaru

¹⁹ 2020. gada 29. janvāra sprieduma 6.3.–6.5. apakšpunkts.

pārklājuma zonās ārvalstīs. Līguma noslēgšanas brīdī, 2021. gada 6. jūlijā, vienojoties ar Iesniedzēju, pakalpojumam “Brīvība” tika noteikta individuāla mēneša maksa 6,50 EUR mēnesī.

- 10.2. Iesniedzēja vairākkārt ir paudusi neapmierinātību ar balss sakaru pakalpojuma kvalitāti viņas Dzīvesvietā. Sūdzības ietvēra signāla zudumus, skaņas izkropļojumus, sarunu pārtraukumus un nespēju sazināties ar ģimenes locekļiem un medicīnas iestādēm. “LMT” Iesniedzējai ir skaidrojis, ka viņas Dzīvesvieta atrodas mežu ielokā, vismaz 3 km attālumā no tuvākajām bāzes stacijām un pārklājums Dzīvesvietas apkārtnē ir mainīgs. Līdz ar to iekšējās atkarībā no ēkas konstrukcijas, izmantotajiem būvmateriāliem un citiem faktoriem mobilo sakaru pakalpojumu izmantošana Iesniedzējai varēja būt traucēta.
- 10.3. “LMT” skaidro, ka elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes apraksts noteic, ka “LMT” sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus un nodrošina to kvalitāti “LMT” tīkla darbības zonā kā vienotā kopumā. “LMT” mobilā elektronisko sakaru tīkla galalietotāji var izvēlēties un jebkurā brīdī mainīt pakalpojumu saņemšanas vietu “LMT” tīkla darbības zonā. Ja konkrētā ģeogrāfiskā vietā elektronisko sakaru pakalpojumi, tīkla tehnoloģijas vai funkcionalitāte nav pieejama, tas neietekmē “LMT” tīkla kopējās izmantošanas iespējas, izņemot atsevišķus gadījumus, kad bojāta “LMT” tīkla darbības nodrošināšanai būtiska infrastruktūra.
- 10.4. “LMT” mobilā elektronisko sakaru tīkla pārklājums Iesniedzējas Dzīvesvietā arvien ir bijis mainīgs, un arī Iesniedzēja Sūdzībā norāda uz jau sākotnēji konstatētiem elektronisko sakaru pakalpojumu traucējumiem. Iesniedzējas aprakstītie elektronisko sakaru pakalpojumu traucējumi Dzīvesvietā nav radušies vai notikuši “LMT” vainas dēļ, piemēram, “LMT” infrastruktūras un iekārtu bojājuma dēļ, bet gan to iemesls ir Iesniedzējas Dzīvesvietas atrašanās vieta un tajā pieejamais mainīgais mobilo elektronisko sakaru tīkla pārklājums.
- 10.5. Pēc Iesniedzējas sūdzību saņemšanas “LMT” secināja, ka nav iespējams nodrošināt pakalpojumu atbilstoši Iesniedzējas prasībām bez jaunu bāzes staciju uzstādīšanas un tehnoloģisko iekārtu izvietojšanas Dzīvesvietas tuvumā. Šādi uzlabojumi prasa nozīmīgas investīcijas, un Dzīvesvietas apkārtnē “LMT” nav pieejami bāzes stacijas būvniecībai piemēroti zemesgabali. Tādējādi tuvākā nākotnē elektronisko sakaru pakalpojumu uzlabojumi Dzīvesvietā nav gaidāmi.
- 10.6. “LMT” norāda, ka Iesniedzējai tika piedāvāta lokāla signāla pastiprinātāja nomas iespēja, taču šādu piedāvājumu Iesniedzēja noraidīja finansiālu apsvērumu dēļ. Ņemot vērā, ka Iesniedzējas izteiktās prasības nebija izpildāmas un neatbilst Līguma nosacījumam par elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu “LMT” tīkla darbības zonā, “LMT” izbeidza Līgumu, pamatojoties uz Līguma 20.1.b apakšpunktu, kas paredz iespēju izbeigt pakalpojuma sniegšanu noteiktā teritorijā, brīdinot vienu mēnesi iepriekš.
- 10.7. Paskaidrojumos norādīts, ka Iesniedzējai jau Līguma noslēgšanas brīdī tika piemērota individuāla pakalpojuma maksa 6,50 EUR mēnesī, un kopš 2022. gada 1. novembra Līguma grozījumiem – 7,99 EUR mēnesī, kas ir zemāka par pieslēguma “Brīvība” publiskā piedāvājuma cenu (šobrīd 14,99 EUR mēnesī).
- 10.8. “LMT” Paskaidrojumos vērš uzmanību, ka pēc Regulatora paskaidrojumu pieprasījuma saņemšanas “LMT” ir vairākkārtīgi sazinājies ar Iesniedzēju un mēģinājis rast abpusēji pieņemamu risinājumu un panākt izlīgumu, taču līdz Paskaidrojumu sagatavošanas brīdim vienošanās nav panākta.
- 10.9. Ņemot vērā, ka “LMT” elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu nosaka arī

izmantotās galiekārtas tehnoloģiskās iespējas, līdz ar “LMT” 3G²⁰ tīkla pieejamības izmaiņām Latvijas teritorijā “LMT” rekomendēja pēcapmaksas pakalpojumu lietotājiem izvēlēties iekārtas ar VoLTE funkcionalitāti. Savos iesniegumos Iesniedzēja norāda, ka arī viņa bija saņēmusi šādu ieteikumu un iegādājusies viedtālruni “Redmi 14C”, lai nodrošinātu labākus sakarus Dzīvesvietā. Ievērojot Iesniedzējas norādīto un viņas Dzīvesvietā pieejamo mainīgo mobilā elektronisko sakaru tīkla pārklājumu, “LMT” rekomendācija nav bijusi noderīga, tādēļ “LMT” piedāvāja Iesniedzējai iekārtu atpirkt, pilnā apmērā atmaksājot tās iegādē izlietos līdzekļus. Atbilstoši Paskaidrojumos norādītajam Iesniedzēja no šāda piedāvājuma atteikusies.

- 10.10. No Iesnieguma “LMT” konstatē, ka Iesniedzēja vēlas, lai “LMT” atjauno ar viņu līgumattiecības. Paskaidrojumos norādīts, ka sarunu laikā “LMT” izteica Iesniedzējai piedāvājumu atjaunot Līgumu ar tādiem noteikumiem, kādi bija pirms Līguma izbeigšanas. Līdz Paskaidrojumu sagatavošanas brīdim Iesniedzēja šo piedāvājumu nav akceptējusi, bet ir izvirzījusi papildu prasības, t.sk. izsakot vēlmi izmantot arī citus “LMT” elektronisko sakaru pakalpojumus.
- 10.11. Viens no Iesniedzējas vēlamajiem papildu pakalpojumiem ir interneta piekļuves pakalpojums Dzīvesvietā. Pirms šāda pakalpojuma pieslēgšanas “LMT” izvērtē pakalpojuma pieejamību galalietotāja adresē. Arī šajā gadījumā, vienojoties ar Iesniedzēju par konkrētu laiku, tiks veikta vizīte Dzīvesvietā, lai izvērtētu, vai Dzīvesvietā esošais mainīgais “LMT” elektronisko sakaru tīkla pārklājums ir pietiekams interneta piekļuves pakalpojuma nodrošināšanai, kā arī vai pie ēkas ir iespējams droši izvietot āra rūteri pakalpojuma nodrošināšanai.
- 10.12. Ņemot vērā minēto, Paskaidrojumos norādīts, ka “LMT” uzskata, ka ir veicis visus saprātīgi iespējamus pasākumus, lai jau sākotnēji saglabātu līgumattiecības ar Iesniedzēju, kā arī godprātīgi pildījis Regulatora aicinājumu un pēc savas iniciatīvas veicis darbības un sniedzis Iesniedzējai piedāvājumus situācijas atrisināšanai izlīguma veidā, t.sk. piedāvājot atjaunot Līguma darbību.

11. Regulators 2025. gada 2. septembrī saņēma “LMT” 2025. gada 1. septembra papildu paskaidrojumus Nr. 107934/25 (turpmāk – Papildu paskaidrojumi), kuros norādīts, ka “LMT” 2025. gada 25. augusta vēstulē Nr. 106310/25 nosūtīja Iesniedzējai rakstisku apkopojumu par pārrunu ar Iesniedzējas norādīto kontaktpersonu rezultātiem un iespējamajiem risinājumiem strīda atrisināšanai. Vēstule pievienota Papildu paskaidrojumu pielikumā.

- 11.1. Papildu paskaidrojumos norādīts, ka, ievērojot Iesniedzējas izrādīto interesi par “LMT” interneta piekļuves pakalpojuma “Internets privātmājai” ierīkošanu Dzīvesvietā, “LMT” servisa aģents 2025. gada 27. augustā klātienē veica pakalpojuma pieejamības pārbaudi Dzīvesvietā. Pārbaudot interneta piekļuves pakalpojuma pieejamību, servisa aģents izmantoja uz ēkas jumta novietotu MikroTik LHG LTE18 antenu. Interneta piekļuves pakalpojuma tests liecināja, ka, izmantojot āra antenu, pārbaudes veikšanas laikā interneta piekļuves pakalpojums Dzīvesvietā ir pieejams. Aģents informēja Iesniedzēju par “LMT” pakalpojuma “Internets privātmājai” iespējām un nosacījumiem, un vienojās, ka Iesniedzēja apsvērs šo piedāvājumu.
- 11.2. Savukārt, pārbaudot balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumus Dzīvesvietā, konstatēts, ka mērījuma veikšanas brīdī “LMT” tīkla signāls iekštelpās ir ļoti vājš (- 122 dBm un -127 dBm). Līdz ar to Iesniedzējas prasības izpilde un Līguma

²⁰ Mobilā elektronisko sakaru tīkla trešā paaudze.

darbības atjaunošana nenodrošinās Iesniedzējai iespēju pilnvērtīgi izmantot balss sakaru pakalpojumu mobilo sakaru tīklā tieši Dzīvesvietā.

- 11.3. Atbilstoši “LMT” norādītajam līdz Papildu paskaidrojumu sagatavošanas brīdim Iesniedzēja nav informējusi “LMT” par savu izvēli strīda risinājumam.

12. Pēc Lēmuma pieņemšanas “LMT” iesniedza 2025. gada 8. oktobra papildu paskaidrojumus, kuros norādīts turpmākais.

- 12.1. “LMT” sagatavoja un 2025. gada 22. septembrī nosūtīja Iesniedzējai piedāvājumu par “LMT” pakalpojuma turpmāko izmantošanu un tarifu korekciju ar priekšlikumiem strīda atrisināšanai un izlīguma noslēgšanai.

- 12.2. Piedāvājums tika sagatavots, ievērojot iepriekšējā saziņā ar Iesniedzēju paustās vēlmes, kā arī “LMT” tehniskās iespējas, pakalpojumu izmaksas un pakalpojumu pieejamību tieši Iesniedzējas Dzīvesvietā. Izsverot visus minētos apstākļus, Iesniedzējas izvēlei tika izteikti vairāki piedāvājumi:

- a) balstoties uz Iesniedzējas sniegto informāciju, ka viņas Dzīvesvietā nav iespējams pilnvērtīgi izmantot pēc “LMT” darbinieku ieteikuma iegādātā tālruņa “Redmi 14C” atbalstīto VoLTE funkcionalitāti, Iesniedzējai tika piedāvāts atpirkt tālruni “Redmi 14C”, atmaksājot par to samaksāto summu pilnā apmērā;
- b) ievērojot “LMT” pakalpojumu tehnisko pieejamību Iesniedzējas adresē, Iesniedzējai tika piedāvāta iespēja izvēlēties vienu no šādiem mobilo sakaru tarifu risinājumiem – tarifu “Brīvība”, saglabājot īpašo cenu 7,99 EUR mēnesī, (šobrīd standarta maksa 14,99 EUR/mēnesī) vai tarifu “Senioriem+”, piemērojot pirmos 24 mēnešus atlaidi ikmēneša maksai 20% apmērā, t.i., attiecīgi piedāvātā mēneša maksa ar atlaidi ir 8,79 EUR (šobrīd standarta maksa ir 10,99 EUR/mēnesī).

- 12.3. Tā kā sarunu laikā Iesniedzēja bija izteikusi vēlēšanos pieslēgt pakalpojumu “Internets privātmājai”, “LMT” pārstāvis Iesniedzējas Dzīvesvietā pārbaudīja, ka konkrētā adrese ir piemērota pakalpojuma saņemšanai. Iesniedzēja par interneta piekļuves pakalpojuma pieejamību ir informēta. Samaksa par veikto izbraukuma konsultāciju 45,00 EUR apmērā netika piemērota.

- 12.4. “LMT” norāda, ka laika posmā no 2025. gada 4. septembra Regulatora padomes sēdes norises un Lēmuma pieņemšanas brīža līdz šo paskaidrojumu sagatavošanas brīdim, Iesniedzēja nav sazinājusies ar “LMT” un nav piedāvājusi izlīguma risinājumus. Atbilde uz “LMT” piedāvājumu šo paskaidrojumu sagatavošanas brīdī nav saņemta.

13. Iesniedzējas pilnvarotajam pārstāvim un “LMT” 2025. gada 1. decembrī tika nosūtīts uzaicinājums attālināti piedalīties Regulatora padomes sēdē.

14. Iesniedzējas pilnvarotais pārstāvis Regulatora padomes sēdē nepiedalījās. 2025. gada 2. decembrī saņemta vēstule, kurā norādīts, ka Iesniedzējas pilnvarotais pārstāvis laika posmā no 2025. gada 3. decembra līdz 2025. gada 17. decembrim atradīsies ārpus Latvijas un nevarēs piedalīties Regulatora padomes sēdē ne klātienē, ne attālināti. Vienlaikus norādīts, ka Iesniedzējas lūgums par Līguma atjaunošanu tiek uzturēts, pilnībā pamatojoties uz iepriekš paustajiem argumentiem, kas ietverti Iesniegumā un sniegtajos paskaidrojumos. Norādīts arī, ka strīda risinājuma gaitā elektroniskā pasta sarakstē ar “LMT” tiek precizēts turpmāko līgumattiecību saturs pēc Līguma atjaunošanas (tarifu izvēle un iespējamie Līguma grozījumi). “LMT” pagaidām nav sniedzis oficiālu rakstveida atbildi uz Iesniedzējas iesniegtajiem ierosinājumiem (telefona “Redmi 14C” atpirkums

pilnā apmērā; Līguma atjaunošana ar jaunu tarifu “Senioriem+” 8,79 EUR mēnesī uz 24 mēnešiem, Iesniedzēja šādā gadījumā atsakās no kompensācijas pieprasīšanas).

15. “LMT” pārstāvis 2025. gada 2. decembrī paziņoja par dalību Regulatora padomes sēdē. Papildus iesniegti dokumenti²¹, kas apliecina, ka veiktas sarunas ar Iesniedzēju par iespējamām izlīguma risinājumiem, tostarp izteikts aicinājums iekārtas “Redmi 14C” atpirkuma sagatavošanai tad, kad “LMT” tiks atsūtīts atpērkamās iekārtas iegādi apliecinoši dokumenti, kā arī aicinājums norādīt laiku, kad Iesniedzēja var ierasties uz izlīguma noslēgšanu un pakalpojuma pieslēgšanu. “LMT” arī pievienojis Iesniedzējas 2025. gada 27. novembra vēstuli kurā Iesniedzēja informē, ka ierasties “LMT” klientu apkalpošanas centrā, lai pabeigtu izlīguma procedūru, varēs pēc 2025. gada 16. decembra, kā arī pievienots iekārtas “Redmi 14C” pirkumu apliecinošs dokuments.
16. “LMT” pārstāve Regulatora padomes sēdē apliecināja, ka joprojām veic darbības, kas vērstas uz izlīguma noslēgšanu ar Iesniedzēju. Norādīja, ka Iesniedzēja mutiski apliecinājusi, ka ir gatava noslēgt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu ar jaunu tarifu plānu “Senioriem+”. Vienlaikus līdz padomes sēdes norises brīdīm rakstveidā izlīgumu nav izdevies noslēgt. Papildus “LMT” pārstāve paskaidroja, ka ir jāņem vērā, ka “LMT” tīkla pārklājums bez jaunu bāzes staciju izbūves Dzīvesvietas tuvumā nekad nebūs ideāls. Atbildot uz Regulatora jautājumu, kādēļ Līguma darbības laikā netika veikta pakalpojuma kvalitātes pārbaude Iesniedzējas Dzīvesvietā, “LMT” pārstāve norādīja, ka viņai nav zināms, ka Iesniedzēja šādu lūgumu būtu izteikusi. Atkārtoti uzvēra to, ka “LMT” nodrošina pārklājumu visā “LMT” tīkla darbības zonā nevis konkrētā adresē. Gadījumos, kad pakalpojuma kvalitātes problēmas ir konkrētā adresē, tad galalietotājam tiek piedāvāts uzstādīt signāla pastiprinātāju. Tāpat “LMT” pārstāve apliecināja, ka Iesniedzējai Līguma darbības laikā maksa par pakalpojumu nebija samazināta neapmierinošas pakalpojuma kvalitātes dēļ.

Regulators secina

1. Starp Iesniedzēju un “LMT” pastāv strīds par to, vai, nespējot panākt vienošanos par pusēm pieņemamu risinājumu “LMT” sniegtā elektronisko sakaru – balss sakaru pakalpojums mobilā elektronisko sakaru tīklā – pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai Dzīvesvietā, “LMT” bija tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu ar Iesniedzēju. Proti, lietas ietvaros primāri izšķirams jautājums, vai “LMT” bija tiesības vienpusēji pārtraukt sniegt Iesniedzējai regulējamu sabiedrisko pakalpojumu, par kura kvalitāti Iesniedzēja vairākkārt pauda iebildumus “LMT”.
2. Iesniedzējas ieskatā, “LMT” nebija tiesisks pamats pārtraukt minētā pakalpojuma sniegšanu, atstājot Iesniedzēju bez iespējas izmantot *mobilos sakarus*, kas ir būtiski ikdienas saziņai un drošībai, pamatojot to ar Līguma punktu, kas noteic, ka “*“LMT” ir tiesības, brīdinot vienu mēnesi iepriekš, izbeigt kāda Pakalpojuma sniegšanu vai Pakalpojumu sniegšanu noteiktā teritorijā*”. Iesniedzēja uzskata, ka “LMT” bija pienākums izvērtēt Iesniedzējas sūdzības pēc būtības, sniegt uz tām atbildi, kā arī piemērot kompensāciju (samazinātu maksu par pakalpojumu) par neatbilstošu elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti. Vienlaikus Iesniedzēja uzskata, ka šobrīd vienīgais risinājums balss sakaru pakalpojuma nodrošināšanai Dzīvesvietā ir ne vien balss sakaru pakalpojuma nodrošināšana, bet arī interneta piekļuves pakalpojums, kas dotu iespēju izmantot VoWi-Fi tehnisko risinājumu.

²¹ 2025. gada 8. novembra vēstule Nr. 121150/25.

3. Apkopojot minēto, Iesniedzēja vēlas, lai Regulators kā ārpustiesas instance izskata strīdu starp Iesniedzēju un “LMT” un izvērtē šādus Iesniegumā un Iesnieguma papildinājumos norādītos prasījumus:
 - 1) atzīt, ka “LMT” vienpusējā Līguma izbeigšana neatbilda Līguma noteikumiem un ir uzskatāma par Līguma pārkāpumu, kā arī par rīcību, kas ir pretrunā labticības principam;
 - 2) uzlikt par pienākumu “LMT” atjaunot Līgumu ar sākotnējiem nosacījumiem;
 - 3) uzlikt par pienākumu “LMT” izskatīt Iesniedzējas sūdzību pēc būtības un veikt abonēšanas maksas pārrēķinu atbilstoši Līguma 36. punktam un Noteikumiem Nr. 1/30.
4. **Par “LMT” rīcību, vienpusēji atkāpjoties no Līguma un pārtraucot sniegt balss sakaru pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā Iesniedzējai, secināms turpmāk minētais:**
 - 4.1. No lietā esošajiem materiāliem izriet, ka Iesniedzēja vairākkārt vērsās pie “LMT” ar sūdzībām par balss sakaru pakalpojuma kvalitāti Dzīvesvietā (2025. gada 3. februārī sāktā elektroniskā pasta sarakste un 2025. gada 5. jūnija elektroniskā pasta vēstule). 2025. gada 5. jūnija vēstulē Iesniedzēja turklāt lūdza “LMT” veikt abonēšanas maksas pārrēķinu, atsaucoties uz Līguma 36. punktu, veikt balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumus Dzīvesvietā un informēt par iespējamiem tīkla kvalitātes uzlabojumiem Dzīvesvietā. No lietā esošajiem materiāliem arī izriet, ka “LMT”, saņemot Iesniedzējas 2025. gada 5. jūnija vēstuli, uz to sniedza 2025. gada 1. jūlija atbildi Nr. 95122/25 (turpmāk – Paziņojums), ar kuru informēja: *“Ievērojot to, ka nav izdevies rast abpusēji pieņemamu vienošanos attiecībā uz balss sakaru pakalpojumu nodrošināšanu atbilstoši Jūsu prasībām, kā arī pamatojoties uz savstarpēji noslēgtā LMT Pakalpojumu līguma noteikumu 20. punktu, kas paredz LMT tiesības, brīdinot vienu mēnesi iepriekš, izbeigt pakalpojuma sniegšanu, informējam, ka noslēgtā LMT Pakalpojumu /līguma numurs/ darbība tiks izbeigta ar 2025. gada 1. augustu.”* Paziņojumā tika norādīts, ka skaidrojums par “LMT” pakalpojumu pieejamību un sakaru signāla uzlabošanas iespējām Iesniedzējai sniegts jau iepriekš (2025. gada 24. februāra elektroniskā pasta vēstule). Atbildot uz Iesniedzējas lūgumu piemērot samazinātu maksu par neatbilstošu pakalpojuma kvalitāti (kompensāciju), “LMT” norādīja, ka Iesniedzējai balss sakaru pakalpojums jau tiek nodrošināts par fiksētu maksu 7,99 EUR mēnesī, kas ir daudz zemāka nekā publiskā piedāvājuma maksa 14,99 EUR. Savukārt Iesniedzējas lūgumu veikt sakaru kvalitātes pārbaudi Dzīvesvietā ar skaidru pārskatu un tehniskiem rādītājiem, nepieciešamības gadījumā pieaicinot Regulatoru, “LMT” neizpildīja un atkāpās no Līguma.
 - 4.2. Likuma 22. panta pirmā daļa noteic, ka sabiedrisko pakalpojumu sniedzēji nodrošina iespēju saņemt nepārtrauktus sabiedriskos pakalpojumus. Savukārt Elektronisko sakaru likuma 36. panta pirmajā daļā, noteikts, ka elektronisko sakaru komersanta un galalietotāja savstarpējās tiesības, pienākumus un atbildību nosaka elektronisko sakaru pakalpojumu līgums. Tā kā nedz Likumā, nedz Elektronisko sakaru likumā vai kādā citā nozares speciālajā normatīvajā aktā nav noteiktas detalizētākas vai speciālas prasības attiecībā uz elektronisko sakaru komersanta tiesībām vienpusēji izbeigt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu tajos gadījumos, kad galalietotājs pilda savas līgumsaistības un norēķinās par saņemto pakalpojumu, jāsecina, ka pušu tiesības un pienākumus šādā gadījumā regulē savstarpēji noslēgtais līgums.
 - 4.3. Jāvērš uzmanība, ka arī Civillikuma 1587. pants noteic, ka tiesīgi noslēgts līgums

uzliek līdzējam pienākumu izpildīt apsolīto, un ne darījuma sevišķais smagums, ne arī vēlāk radušās izpildīšanas grūtības nedod vienai pusei tiesību atkāpties no līguma, kaut arī atlīdzinot otram zaudējumus. Savukārt no Civillikuma 1589. panta izriet, ka vienpusēja atkāpšanās no līguma ir pieļaujama tikai tad, kad tā pamatota ar paša līguma raksturu, vai kad to zināmos apstākļos atļauj likums, vai arī kad tāda tiesība bijusi noteikti pieļauta.

- 4.4. Aplūkojot Līguma 1. punktu, secināms, ka arī tas noteic, ka pakalpojuma sniegšanas un lietošanas kārtība ir saistoša gan Iesniedzējai, gan "LMT". Savukārt Līguma 8.2. apakšpunkts paredz, ka **"LMT" var vienpusēji izbeigt Līgumu, ja "LMT" ir pārtraucis pakalpojuma sniegšanu Līgumā noteiktajos gadījumos.**
- 4.5. Jēdziens "pakalpojums" definēts Līguma 17. punktā, un ar to saprot "elektronisko sakaru pakalpojumus, kuri pilnībā vai galvenokārt sastāv no balss, faksa, īsziņu, datu un citu signālu pārraidīšanas "LMT" un citu elektronisko sakaru komersantu elektronisko sakaru tīklos, kā arī citus pakalpojumus [...]".
- 4.6. Attiecīgi Līguma 20.1.b. apakšpunkts, ar kuru "LMT" pamato tiesības vienpusēji izbeigt Līgumu²², piešķir "LMT" tiesības, brīdinot vienu mēnesi iepriekš, **izbeigt kāda pakalpojuma sniegšanu vai pakalpojumu sniegšanu noteiktā teritorijā.** Proti, "LMT" ir tiesības vienpusēji izbeigt elektronisko sakaru pakalpojuma līgumu, brīdinot vienu mēnesi iepriekš, tikai tajos gadījumos, kad tiek pārtraukta kāda elektronisko sakaru pakalpojuma sniegšana vispār (piemēram, faksa pakalpojuma sniegšanas pārtraukšana) vai kādu pakalpojumu "LMT" pārtrauc sniegt konkrētā teritorijā (piemēram, konkrētā apdzīvotā vietā).
- 4.7. Lietā nav iesniegti pierādījumi, kas apliecinā, ka "LMT" ir pārtraucis balss sakaru pakalpojuma sniegšanu vispār vai pārtraucis balss sakaru pakalpojuma sniegšanu konkrētā teritorijā – piemēram, Iesniedzējas Dzīvesvietas apkārtnē – visā */teritorijas nosaukums/*. Turklāt "LMT" vairākkārt uzsver, ka Iesniedzējai un "LMT" nav spēkā esošu līgumu par interneta pakalpojuma nodrošināšanu vai fiksētā balss sakaru pakalpojuma sniegšanu tieši konkrētā pieslēguma punkta adresē un "LMT" sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus un nodrošina to kvalitāti "LMT" tīkla darbības zonā kā vienotā kopumā. Proti, "LMT" mobilā elektronisko sakaru tīkla galalietotāji var izvēlēties un jebkurā brīdī mainīt pakalpojumu saņemšanas vietu "LMT" tīkla darbības zonā. **Līdz ar to Regulators secina, ka konkrētajā gadījumā nebija iestājies neviens no Līguma 20.1.b. apakšpunktā paredzētajiem priekšnosacījumiem, kas piešķir "LMT" tiesības vienpusēji atkāpties no Līguma un pārtraukt balss sakaru pakalpojumu sniegšanu Iesniedzējai.**
- 4.8. Arī izvērtējot Paziņojumā norādīto pamatojumu Līguma izbeigšanai, Regulators secina, lai arī "LMT" formāli atsaucās uz Līguma 20.1.b. apakšpunktu, tomēr vienlaikus norāda, ka Līguma darbība tiek izbeigta, ievērojot to, ka nav izdevies rast abpusēji pieņemamu vienošanos attiecībā uz balss sakaru pakalpojumu nodrošināšanu atbilstoši Iesniedzējas prasībām. Tādējādi Regulators secina, ka patiesais iemesls, kādēļ Līguma darbība tika izbeigta, ir Iesniedzējas neapmierinātība ar "LMT" sniegtā balss sakaru pakalpojuma kvalitāti Dzīvesvietā, tostarp vairākkārtēju sūdzību iesniegšana un nespēja panākt vienošanos par "LMT" piedāvātajiem tehniskajiem risinājumiem balss sakaru kvalitātes uzlabošanai (piemēram, lokālā signāla pastiprinātāja nomas maksas izmaksu segšana).
- 4.9. Papildus jāņem vērā, ka Elektronisko sakaru likuma 35. panta pirmā daļa paredz, ka elektronisko sakaru komersants, pastāvot vienādiem apstākļiem, nosaka

²² Paziņojumā "LMT" atsaucās uz Līguma 20. punktu, bet Paskaidrojumos precizē, ka Līguma izbeigšanas pamats ir Līguma 20.1.b. apakšpunkts.

galalietotājiem vienādus nosacījumus neatkarīgi no galalietotāja valstspiederības, dzīvesvietas vai komercdarbības vietas. Elektronisko sakaru komersants, piemērojot atšķirīgus nosacījumus, tos objektīvi pamato. Minētajā normā faktiski ir ietverts elektronisko sakaru komersanta pienākums ievērot vienlīdzības principu tiesiskajās attiecībās ar galalietotāju. Regulators atzīst par pamatotu Iesnieguma papildinājumos norādīto, ka “LMT” rīcība, pārtraucot balss sakaru pakalpojuma sniegšanu Iesniedzējai, bet vienlaikus tomēr turpinot to sniegt citviet /*teritorijas nosaukums*/ (kas izriet arī no publiski pieejamās informācijas “LMT” tīmekļa vietnē, sadaļā “LMT pārklājuma karte”²³), ir pretēja ne vien Līguma noteikumiem, bet arī Elektronisko sakaru likuma 35. panta pirmajā daļā ietvertajam vienlīdzības principam un Civillikuma 1587. pantam. **Ievērojot visu iepriekš minēto, Regulators secina, ka Iesniedzējas lūgums uzlikt par pienākumu “LMT” atjaunot Līgumu ar sākotnējiem nosacījumiem (proti, nosacījumiem, kādi tie bija Līguma izbeigšanas brīdī) ir atzīstams par pamatotu un ir apmierināms.**

4.10. Regulators secina, ka apstākļi, ka starp pusēm bija radies strīds par to, kā uzlabot “LMT” sniegtā balss sakaru pakalpojuma kvalitāti Iesniedzējas Dzīvesvietā, tostarp, vai “LMT” sniegtā balss sakaru pakalpojuma kvalitāte atbilst kvalitātes deklarācijā noteiktajām parametru vērtībām, neatbrīvoja “LMT” no Līguma izpildes pienākuma. Regulators nevar atstāt bez ievērošanas faktu, ka Iesniedzēja 2025. gada 5. jūnija elektroniskā pasta vēstulē lūdza “LMT” veikt balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumus Dzīvesvietā, savukārt “LMT” šo lūgumu neizpildīja un paziņoja par Līguma izbeigšanu. Tādējādi “LMT” pēc būtības ierobežoja Iesniedzējas tiesības Līguma darbības laikā normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā²⁴ pārliecināties, vai balss sakaru pakalpojuma kvalitāte atbilst Līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām. Proti, “LMT”, saņemot šādu Iesniedzējas lūgumu bija pienākums veikt pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, lai izvērtētu, vai ir konstatējama neatbilstība līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.²⁵

4.11. Regulators secina, ka “LMT” pēc būtības izvirza argumentu²⁶, ka fakts, ka Iesniedzējai Līguma slēgšanas brīdī un pēc Līguma grozījumiem jau tā tika piemērota samazināta maksa par pakalpojumu, faktiski nedod tai tiesības pretendēt uz kompensāciju gadījumā, ja Līguma darbības laikā tiktu konstatēta neatbilstība Līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām. Regulators šādu norādi atzīst par nepamatotu, jo pienākums komersantam veikt ikmēneša maksas pārrēķinu un piemērot kompensāciju ir atsevišķs galalietotāju tiesību aizsardzības mehānisms, kurš nav saistīts ar Līguma slēgšanas brīdī noteikto “individuālā piedāvājuma” cenu, kas ir katra komersanta patstāvīgs komerciāls lēmums. Minētais neatbrīvo komersantu no pienākuma piemērot galalietotājam kompensāciju normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos.

5. Par Iesniedzējas prasījumu uzlikt par pienākumu “LMT” veikt abonēšanas maksas pārrēķinu saistībā ar neapmierinošo balss sakaru pakalpojuma kvalitāti Līguma darbības laikā, secināms turpmāk minētais:

5.1. Iesnieguma papildinājumos Iesniedzēja pauž viedokli, ka ir svarīgi noskaidrot, vai pakalpojums, ko “LMT” sniedza Līguma darbības laikā, atbilda Līgumā un

²³ Pieejama: <https://karte.lmt.lv/>

²⁴ Noteikumu Nr. 1/30 ietvertajā kārtībā.

²⁵ Šāds pienākums “LMT” izriet no Noteikumu Nr. 1/30 22.2. apakšpunkta.

²⁶ Piemēram, 2025. gada 25. jūlija vēstulē Nr. 1033/HK un Paziņojumā.

normatīvajos aktos noteiktajām kvalitātes vērtībām. Iesniedzējas ieskatā, ja “LMT” atzīst pakalpojuma kvalitātes problēmu, tad “LMT” nebija tiesību ignorēt Iesniedzējas pretenziju un atteikties piemērot Līguma 36. punktu par pārrēķinu. Lai gan “LMT” veiktajos balss sakaru pakalpojuma kvalitātes mērījumos Iesniedzējas Dzīvesvietā fiksēts “LMT” tīkla signāls iekštelpās -122 dBm un -127 dBm, ko “LMT” dēvē par ļoti vāju, tomēr vienlaikus atsakās atzīt, ka pastāv pakalpojuma kvalitātes problēma. Iesniedzēja arī uzskata, ka “LMT” nav ievērojis normatīvo aktu prasības, neiekļaujot Līgumā Noteikumu Nr. 1/30 paredzētās tiesības uz kompensāciju par neatbilstošu pakalpojuma kvalitāti, kas nedrīkst būt mazāka par 50% no maksas attiecīgajā norēķinu periodā. Tādējādi Iesnieguma papildinājumos Iesniedzēja izteikusi lūgumu Regulatoram uzlikt par pienākumu “LMT” izskatīt Iesniedzējas 2025. gada 5. jūnija sūdzību pēc būtības un veikt abonēšanas maksas pārrēķinu atbilstoši Līguma 36. punktam un Noteikumiem Nr. 1/30.

- 5.2. Izvērtējot Iesniedzējas sūdzībā norādīto par to, ka “LMT”, 2022. gada 1. novembrī veicot Līguma grozījumus, tajos neiekļāva Noteikumu Nr. 1/30 (stājās spēkā 2022. gada 1. oktobrī) 22. punktā paredzētos nosacījumus par galalietotāja tiesībām saņemt kompensāciju, kas ir samazināta maksa par pakalpojuma nodrošināšanu, tostarp gadījumos, ja pēc galalietotāja iesnieguma komersantam, tas, veicot pakalpojuma kvalitātes pārbaudi, konstatē neatbilstību līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām²⁷, Regulators secina, ka šī sūdzība nav pamatota.
- 5.3. Nav strīda, ka saskaņā ar Noteikumu Nr. 1/30 24. punktu komersants šo noteikumu 22.2. apakšpunktā minētajā gadījumā nosaka samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, piemērojot kompensāciju, kas nav mazāka par 50% no maksas par pakalpojuma nodrošināšanu konkrētā norēķinu periodā, kurā pakalpojuma kvalitāte nav nodrošināta atbilstoši līgumā noteiktajām garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.
- 5.4. Vienlaikus no Noteikumu Nr. 1/30 30. punkta izriet, ka prasība rakstiski līgumos iekļaut punktu par kompensācijas saņemšanas kārtību atbilstoši noteikumiem attiecās tikai uz tiem līgumiem, kas noslēgti pēc šo noteikumu spēkā stāšanās dienas jeb pēc 2022. gada 1. oktobra. Komersants pēc savas iniciatīvas vai pēc galalietotāja pieprasījuma, kas iesniegts rakstveidā vai izmantojot elektronisko sakaru līdzekļus, veic grozījumus līgumos, kas noslēgti līdz šo noteikumu spēkā stāšanās dienai, nepagarinot līguma spēkā esamības termiņu.
- 5.5. Lai gan Līguma grozījumi veikti pēc Noteikumu Nr. 1/30 spēkā stāšanās, Līgums noslēgts 2021. gada 6. jūlijā – pirms Noteikumu Nr. 1/30 spēkā stāšanās. Saskaņā ar Noteikumu Nr. 1/30 30. punktu “LMT” nebija obligāts pienākums, veicot grozījumus Līgumā, rakstveidā iekļaut tajos visas prasības, kuras paredz Noteikumi Nr. 1/30. Vienlaikus Regulators uzsver, ka fakts, ka Noteikumos Nr. 1/30 paredzētās galalietotāja tiesības uz kompensāciju (samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu neatbilstošā kvalitātē) netiek rakstveidā ietvertas Līgumos, kas noslēgti pirms 2022. gada 1. oktobra (proti, administratīvā sloga samazināšanas nolūkā komersantiem neuzliekot par pienākumu grozīt visus pirms minētā termiņa noslēgtos līgumus) nenožīmē, ka šādas tiesības Iesniedzējai neizriet tieši no attiecīgā normatīvā akta. Proti, **galalietotāja tiesības saņemt kompensāciju** – samazinātu maksu par pakalpojuma nodrošināšanu, ja elektronisko sakaru komersants vai Regulators ir saņēmis galalietotāja iesniegumu un elektronisko sakaru komersants vai Regulators konstatē sniegtā pakalpojuma

²⁷ Noteikumu Nr. 1/30 22.2. apakšpunkts.

kvalitātes neatbilstību elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām, – pie noteiktiem apstākļiem **Iesniedzējai varētu izrietēt tieši no Noteikumu Nr. 1/30 22.–25. punkta.**

- 5.6. Visbeidzot Regulators vērš uzmanību, ka strīdā iesaistītais sabiedrisko pakalpojumu sniedzējs un lietotājs īsteno savas procesuālās tiesības sacīkstes formā. Cita starpā sacīkste notiek, strīdā iesaistītajām pusēm sniedzot paskaidrojumus un iesniedzot pierādījumus.²⁸ Lai arī Iesniedzēja izvirza prasību “LMT” veikt pārrēķinu par neatbilstošo pakalpojuma kvalitāti par visu Līguma darbības periodu, tomēr būtiski norādīt, ka lietā nav iesniegti pierādījumi, kas pierāda, ka visā Līguma darbības periodā “LMT” nebija nodrošinājis balss sakaru pakalpojuma kvalitāti atbilstoši deklarētajam kvalitātes parametru vērtībām. Šādu atpakaļejošu faktu šobrīd nav iespējams konstatēt arī Regulatoram. Līdz ar to Regulators nevar pēc būtības atzīt par pierādītu Iesniedzējas norādīto, ka pakalpojuma kvalitātes problēmas pastāvējušas visā Līguma darbības periodā. Iesniedzējas apgalvojums, ka “LMT” faktiski atzinis, ka Līguma darbības atjaunošana nenodrošinās Iesniedzējai iespēju pilnvērtīgi izmantot balss sakaru pakalpojumu Dzīvesvietā un tas savukārt nozīmē, ka šāda iespēja netika nodrošināta arī Līguma spēkā esamības laikā, ir Iesniedzējas pieņēmums, kas nav balstīts pierādījumos (mērījumos).
- 5.7. Saistībā ar kompensācijas piemērošanu un pārrēķina veikšanu Regulators vērš Iesniedzējas uzmanību uz normatīvajos aktos noteikto Regulatora kompetenci. Proti, 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. Līdz ar to, ja Iesniedzēja uzskata, ka “LMT” ar savu rīcību, neveicot pakalpojuma kvalitātes mērījumus Iesniedzējas Dzīvesvietā un vienpusēji izbeidzot Līgumu, ir radījis Iesniedzējai jebkādas zaudējumus vai liedzis tiesības uz kompensāciju, Iesniedzējai ir jāvērsas tiesā Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā. **Līdz ar to Iesniedzējas lūgums Regulatoram uzlikt par pienākumu “LMT” veikt abonēšanas maksas pārrēķinu un piemērot kompensāciju saistībā ar neapmierinošo balss sakaru pakalpojuma kvalitāti Līguma darbības laikā šā strīda izskatīšanas ietvaros ir noraidāms, jo tas neietilpst Regulatora kompetencē.**
- 5.8. Regulators arī secina, ka šā strīda izskatīšanos ietvaros nav pamata uzlikt par pienākumu “LMT” sniegt atbildi pēc būtības uz Iesniedzējas 2025. gada 5. jūnija elektroniskā pasta vēstuli, jo uz vēstulē uzdotajiem jautājumiem par neapmierinošo pakalpojuma kvalitāti un sagaidāmajiem pakalpojuma kvalitātes uzlabojumiem “LMT” ir sniedzis atbildi Paziņojumā. Tas, ka Iesniedzēju neapmierina atbildes saturs, tostarp par tiesībām uz kompensāciju, un “LMT” bezdarbība, neveicot pakalpojuma kvalitātes mērījumus, nenozīmē, ka atbilde (Paziņojums) pēc būtības nav sniegta. Savukārt pārējais vēstules saturs vērsts uz konkrētu darbību veikšanu – pakalpojuma kvalitātes pārbaudi Dzīvesvietā un kompensācijas izmaksu, nevis atbildes sniegšanu pēc būtības uz elektroniskā pasta vēstuli.
6. **Par Iesnieguma papildinājumos norādīto, ka interneta piekļuves pakalpojums konkrētajā gadījumā nav atsevišķa prasība, bet vienīgais efektīvais risinājums balss**

²⁸ Likuma 35.² panta ceturrtā un piektā daļa.

sakaru pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanai Dzīvesvietā kopsakarā ar Iesniedzējas lūgumu uzlikt par pienākumu “LMT” atjaunot Līgumu ar sākotnējiem nosacījumiem, secināms turpmāk minētais:

- 6.1. Iesnieguma papildinājumos Iesniedzēja pauž viedokli, ka Iesniedzēja nevēršas ar prasību pēc jauna vai papildu pakalpojuma un interneta pieslēguma nozīme šajā strīdā izriet no tā, ka tas ir vienīgais efektīvais risinājums balss sakaru pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanai, izmantojot VoWi-Fi zvanus.
- 6.2. Regulators, aplūkojot Līgumu, secina, ka Līgums bija noslēgts par pieslēguma veidu “Brīvība”, kas ietvēra neierobežotus mobilo sakarus (neierobežotu skaitu zvanu un īsziņu) visā Latvijā un citās Eiropas Ekonomikas zonas valstīs. Iesniedzējai Līguma ietvaros “LMT” nenodrošināja interneta piekļuves pakalpojumu. Līdz ar to Iesniedzējas apgalvojums, ka prasība “LMT” nodrošināt arī interneta piekļuves pakalpojumu nav jauna prasība, neatbilst patiesībai. Apstāklis, ka, gadījumā, ja Iesniedzējai interneta piekļuves pakalpojums būtu, nodrošinātu Iesniedzējai iespēju izmantot “LMT” sniegto balss sakaru pakalpojumu kopsakarā ar interneta piekļuves pakalpojumu, lai izmantotu VoWi-Fi interneta zvanus, nenozīmē, ka šie nav divi dažādi pakalpojuma veidi. Turklāt līgumu par interneta piekļuves pakalpojuma nodrošināšanu Iesniedzēja var noslēgt ar jebkuru elektronisko sakaru komersantu, kurš Dzīvesvietā tādu nodrošina.

Regulators izprot Iesniedzējas vēlmi meklēt risinājumus balss sakaru pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai Dzīvesvietā, tomēr jāņem vērā, ka nedz “LMT”, nedz kādam citam komersantam Latvijā šobrīd nav piemērotas universālā pakalpojuma sniedzēja saistības – pienākums pēc patērētāja pieprasījuma konkrētā teritorijā nodrošināt universālā pakalpojuma pieejamību, t. i., izvērst elektronisko sakaru tīklu vietās, kur kāds no universālajā pakalpojumā ietilpstošajiem pakalpojumiem nav pieejams, un nodrošināt piekļuvi universālajā pakalpojumā ietilpstošajiem pakalpojumiem. Tādējādi lēmumu par tīkla izvēršanu komersanti pieņem patstāvīgi. Ja pakalpojuma pieejamība konkrētā teritorijā ir ierobežota, komersantam ir tiesības, izvērtējot konkrēto situāciju, informēt galalietotāju par nepieciešamību uzstādīt papildu aprīkojumu signāla pastiprināšanai un pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai. Līdz ar to Regulatoram nav pamata uzlikt “LMT” par pienākumu nodrošināt balss sakaru pakalpojumu noteiktā kvalitātē tieši Dzīvesvietā, tostarp uzlikt par pienākumu Līguma darbības un cenas ietvaros pieslēgt arī interneta piekļuves pakalpojumu, segt lokālā signāla pastiprinātāja nomas izmaksas u.tml., kas savukārt nebūtu vienlīdzīgi pret citiem elektronisko sakaru komersantiem.

Vienlaikus, kā jau minēts iepriekš šajā lēmumā, tas neatbrīvoja “LMT” no pienākuma rīkoties atbilstoši Līgumam un Noteikumiem Nr. 1/30 saistībā ar Līguma izbeigšanu un Iesniedzējas lūgumu veikt kvalitātes mērījumus Dzīvesvietā.

7. Visbeidzot, par Iesniedzējas lūgumu uzlikt par pienākumu “LMT” atjaunot Līgumu ar sākotnējiem nosacījumiem, kā jau Regulators secināja šā lēmuma secinošās daļas 4.9. apakšpunktā, tad šis lūgums ir atzīstams par pamatotu un ir apmierināms. Vienlaikus jāņem vērā, ka “LMT” ir iesniedzis pierādījumus, kas apliecina, ka 2025. gada 22. septembrī “LMT” Iesniedzējai jau ir nosūtījis vēstuli Nr. 111782/25, ar kuru piedāvā un apņemas noslēgt līgumu par šādu pakalpojumu sniegšanu Iesniedzējai: 1) tarifu “Brīvība”, saglabājot īpašo cenu 7,99 EUR mēnesī vai 2) tarifu “Senioriem+”, piemērojot pirmos 24 mēnešus atlaidi ikmēneša maksai 20% apmērā, t.i., attiecīgi piedāvātā mēneša maksa ar atlaidi ir 8,79 EUR. “LMT” iesniedzis Regulatorā arī 2025. gada 8. novembra vēstuli Nr. 121150/25, no kuras izriet, ka “LMT” ir aicinājis Iesniedzēju ierasties “LMT” klientu apkalpošanas centrā, lai vienotos par izlīguma noslēgšanas detaļām. No Regulatora

rīcībā esošās informācijas nav konstatējams, ka līdz šā lēmuma pieņemšanai Iesniedzēja būtu piekritusi atjaunot Līgumu ar iepriekšējiem (līguma izbeigšanas brīdī spēkā esošiem) nosacījumiem, tostarp cenu. Tā kā Regulators nevar uzlikt par pienākumu noslēgt konkrēta satura Līgumu, ja Iesniedzējai šobrīd ir atšķirīga izpratne par saņemamo pakalpojumu apjomu, tad secināms, ka "LMT" ir uzliekams par pienākumu atkārtoti nosūtīt piedāvājumu (oferti) par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noslēgšanu ar nosacījumiem (Līguma nosacījumiem), tostarp cenu, kas nav Iesniedzējai nelabvēlīgāki par tiem, kas bija Līguma izbeigšanas brīdī, kā arī dodot Iesniedzējai saprātīgu termiņu piedāvājuma izvērtēšanai.

Nemot vērā visu iepriekš minēto un pamatojoties uz likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" 9. panta pirmās daļas 5. punktu, 32. panta pirmo un piekto daļu, 35.¹ pantu, 35.⁴ panta pirmo un trešo daļu,

padome nolemj:

1. atzīt, ka "Latvijas Mobilais Telefons" SIA rīcība, vienpusēji izbeidzot 2021. gada 6. jūlija līguma /līguma numurs/ darbību, pamatojot to ar līguma 20.1.b. apakšpunktu, nav atbilstoša likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" 22. panta pirmajai daļai, Elektronisko sakaru likuma 35. panta pirmajai daļai un 36. panta pirmajai daļai;
2. uzlikt par pienākumu "Latvijas Mobilais Telefons" SIA divu nedēļu laikā pēc šā lēmuma spēkā stāšanās dienas nosūtīt /vārds, uzvārds/ priekšlikumu par elektronisko sakaru pakalpojuma līguma noslēgšanu ar nosacījumiem, kas nav nelabvēlīgāki kā 2021. gada 6. jūlija līgumā /līguma numurs/ izbeigšanas brīdī ietvertie nosacījumi, dodot vismaz divu nedēļu termiņu priekšlikuma izvērtēšanai;
3. noraidīt /vārds, uzvārds/ lūgumus par pienākuma uzlikšanu "Latvijas Mobilais Telefons" SIA izskatīt pēc būtības /vārds, uzvārds/ 2025. gada 5. jūnija sūdzību un veikt abonēšanas maksas pārrēķinu.

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.

Lēmums stājas likumīgā spēkā atbilstoši likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" 35.⁴ panta sestajā un septītajā daļā noteiktajam.

Priekšsēdētājas A. Ozolas p.i. padomes loceklis

I. Mantiņš

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU