



Patērētāju tiesību aizsardzības centrs

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

Rīgā

01.09.2017. Nr. 3.2.-1/6032 /K-29

**Sabiedrībai ar ierobežotu
atbildību „Tele2”
Reģ. Nr. 40003272854
Dēļu ielā 5
Rīgā, LV-1004**

Par lietas izbeigšanu

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (turpmāk – PTAC), pamatojoties uz Negodīgas komercprakses aizlieguma likuma (turpmāk – NKAL) 15.panta pirmās daļas 1.punktu, ir izvērtējis Sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Tele2” (turpmāk – Sabiedrība) īstenotās komercprakses atbilstību normatīvo aktu prasībām. Konkrētās komercprakses ietvaros Sabiedrība kopš 2017.gada janvāra vides reklāmās, tīmekļvietnēs, tajā skaitā <https://www.tele2.lv/> (turpmāk – Vietne), un televīzijā ir sniegusi reklāmu „*TELE2 mobilais internets ātrākais Latvijā*” (turpmāk – Reklāma).

[1] 2017.gada 22.februārī PTAC konstatēja, ka Reklāmā norādīta šāda informācija – „*TELE2 mobilais internets ātrākais Latvijā. Oficiāli dati. Interneta piekļuves pakalpojuma vidējā ātruma mērījumu kopsavilkums par periodu no 2016.gada 1.februāra līdz 30.septembrim. Avots www.sprk.gov.lv*”, „*Dāvinām mūsu klientiem ātrāko mobilo internetu*”.

[2] PTAC 2017.gada 24.februārī nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/1369/K-29 (turpmāk – Vēstule Nr.1), kurā pieprasīja Sabiedrībai rakstveidā sniegt ziņas par tās īstenoto komercpraksi un izplatīto Reklāmu. Cita starpā PTAC pieprasīja Sabiedrībai iesniegt pierādījumus, kuri apliecina, ka Sabiedrības sniegtie pakalpojumi atbilst Reklāmā norādītajiem komerciālajiem paziņojumiem, proti, tam, ka: (1) Sabiedrības sniegtais mobilā interneta pakalpojums, Reklāmas sniegšanas brīdī, visā Latvijā ir uzskatāms par visātrāko mobilā interneta pakalpojumu; (2) Sabiedrības sniegtais mobilā interneta pakalpojums, Reklāmas sniegšanas brīdī, ir ātrāks par SIA „Latvijas mobilais telefons” un SIA „BITE Latvija” sniegtajiem mobilā interneta pakalpojumiem vismaz tādā apmērā, kā tas salīdzināts Reklāmā. Vienlaikus Vēstule tika nosūtīta Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijai (turpmāk – Regulators), informācijas sniegšanai savas kompetences ietvaros, kā arī SIA „Latvijas Mobilais Telefons” un SIA „BITE Latvija” viedokļa sniegšanai, jo Sabiedrība šos elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējus iekļāva Reklāmas salīdzinājumā.

[3] 2017.gada 13.martā PTAC saņēma Regulatora atbildi (turpmāk – Atbilde Nr.1), kurā norādīts, ka Regulators reizi gadā izstrādā Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes pārskatu (turpmāk – Kvalitātes pārskats), kurā apkopo pakalpojumu kvalitātes parametru mērījumu

rezultātus, tostarp par mobilā interneta kvalitātes rādījumiem. Vienlaikus Regulators paskaidro, ka 2017.gada 13.martā Regulatora mājas lapā aktuālākais publicētais Kvalitātes pārskats ir par 2015.gadu, bet Kvalitātes pārskatu par 2016.gada pakalpojumu kvalitātes rādītājiem plānots publicēt ne vēlāk kā 2017.gada aprīlī. Regulators papildus norāda, ka pakalpojumu kvalitātes uzraudzības ietvaros, lai lietotājiem nodrošinātu pastāvīgu pieeju un atjauninātu informāciju par mobilā interneta pakalpojuma kvalitātes rādījumiem, Regulators savā mājaslapā internetā ne retāk kā reizi ceturksnī atjaunina informāciju par mobilā interneta pieslēguma ātruma vērtībām ģeogrāfiskās kartes formā.

Vienlaikus Atbildē Nr.1 norādīts: „Regulators informē, ka faktiskās mobilā interneta pieslēgumu ātrumu vērtības individuālam lietotājam ir atkarīgas no pieejamās elektroniskā sakaru tīkla tehnoloģijas un tās var svārstīties samērā plašās robežās, vai būt atšķirīgas dažādos diennakts laikos, kas mobilam internetam ir īpaši raksturīgs. Konkrētā vietā un laikā pieejamā mobilā interneta pieslēguma ātrumu, arī vienas datu pārraides tehnoloģijas ietvaros, var ietekmēt dažādi apstākļi, piemēram, elektronisko sakaru tīkla kopējo resursu pieejamība, ko vistiešāk ietekmē mobilā interneta lietotāju aktivitātes konkrētajā brīdī, kā arī atsevišķās vietās var būt mainīgs elektronisko sakaru tīkla ģeogrāfiskais pārklājums”.

[4] 2017.gada 21.martā PTAC saņēma SIA „Latvijas Mobilais Telefons” atbildi (turpmāk – Atbilde Nr.2), kurā sniegts viedoklis par Reklāmas maldinošo raksturu. SIA „Latvijas Mobilais Telefons” ieskatā, lai noskaidrotu patiesi kvalitatīva interneta piedāvājumu, būtu jāizmanto vairāku raksturlielumu kopums, piemēram, datu pārraides ātrums, latentums, datu pakešu zuduma koeficients un trīce. Atbildē Nr.2 norādīts, ka Reklāmā izmantotais atsevišķais datu pārraides rādītājs, noklusējot patērētājiem pārējos interneta kvalitātes raksturojošos elementus, neļauj patērētājam saņemt objektīvu informāciju un pieņemt uz to balstītu lēmumu. SIA „Latvijas Mobilais Telefons” cita starpā norāda, ka atsaukšanās uz Regulatoru un tā veiktajiem mērījumiem rada patērētājiem uzticību un paļaušanos uz Reklāmā sniegtās informācijas patiesumu, kā arī Regulatora mērījumu rezultāti nav tiešā veidā izmantojami, lai pamatotu Reklāmā izmantoto apgalvojumu.

[5] 2017.gada 24.martā PTAC saņēma SIA „BITE Latvija” atbildi (turpmāk – Atbilde Nr.3), kurā norādīts, ka interneta piekļuves pakalpojumu vidējā ātruma mērījumu kopsavilkums par periodu no 2016.gada 1.februāra līdz 2016.gada 30.septembrim Regulatora mājas lapā nav pieejams, bet ir pieejama ilustratīva karte ar Regulatora veikto mērījumu rezultātiem dažādās Latvijas vietās. Ņemto vērā, ka Regulators mērījumu rezultātus apkopo nākamā gada pavasarī, SIA „BITE Latvija” uzskata, ka Sabiedrības īstenotā komercprakse nav pierādāma ar Regulatora veiktajiem mērījumiem. Atbildē Nr.3 paskaidrots, ka Sabiedrība komercpraksē atsauca uz Regulatora mērījumiem, kas neatspoguļo plašus pētījumus visā Latvijas Republikas teritorijā un ir veikti pirms būtiska laika, kā arī atsaukšanās uz Regulatora mērījumiem nav uzskatāma par atbilstošu, lai pierādītu to, ka Sabiedrības mobilā interneta ātrums ir visātrākais Latvijā. Tādēļ SIA „BITE Latvija” šādu atsauci Reklāmā uzskata par neatbilstošu un nepatiesu attiecībā uz šā brīža situāciju, jo mērījums atspoguļo vēsturiskos mērījumus noteiktā posmā un noteiktā laikā, bet nevar tikt attiecināts uz Reklāmas sniegšanas brīdi. Līdz ar to SIA „BITE Latvija” Sabiedrības īstenoto komercpraksi uzskata par negodīgu un tādu, kas maldina patērētājus.

[6] 2017.gada 4.aprīlī PTAC saņēma Sabiedrības atbildi (turpmāk – Atbilde Nr.4), kurā norādīts, ka Reklāmā izmantota oficiāla Regulatora informācija par mobilo elektronisko sakaru komersantu datu pārraides kvalitātes mērījumiem laika posmā no 2016.gada 1.februāra līdz 2016.gada 30.septembrim. Šie dati bija aktuālākie pieejami oficiālie dati un patērētājiem Reklāmas izplatīšanas periodā sniedza objektīvāko iespējamo informāciju par pēdējo Regulatora sagatavoto „Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes pārskatu par 2015.gadu”. Sabiedrība apliecina, ka Reklāmā tika izmantota iespējami aktuālākā informācija par mobilo operatoru nodrošināto datu pārraides vidējo ātrumu visā Latvijā, no kā izriet, ka Sabiedrība nodrošina ātrāko vidējo mobilo datu ātrumu Latvijā, kas Sabiedrības ieskatā precīzi tika

norādīts Reklāmas tekstā. Sabiedrības ieskatā Regulatora sniegtā informācija ir izmantojama visā laika periodā līdz jauniegūto oficiālo datu publiskošanai. Sabiedrība norāda, ka Regulators veic uzraudzību elektronisko sakaru nozarē un tās kompetencē ir arī jautājums par operatoru nodrošināto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu periodiskumu, kas nodrošina sabiedrības informēšanu par objektīvu salīdzinošo informāciju par noteiktiem mobilo sakaru, tajā skaitā datu pārraides, pakalpojumiem.

Sabiedrība atsaucas arī uz PTAC 2014.gada 16.oktobra lēmumu Nr.E03-PTU-K94-32, no kura tā ir secinājusi, ka neesot konstatējams pārkāpums, izmantojot Regulatora apkopto informāciju vairāk kā divus mēnešus pēc tā publiskošanas. Sabiedrība uzskata, ka tā ir nodrošinājusi Reklāmā sniegto paziņojumu atbilstību faktiskajam stāvoklim Reklāmas sniegšanas brīdī. Sabiedrības ieskatā, ja elektronisko sakaru komersantiem aizliegtu veikt pakalpojumu īpašību salīdzinājumu, kas visefektīvākā veidā informē patērētājus par operatoru nodrošināto elektronisko sakaru pakalpojumu priekšrocībām un kvalitāti, tad šāda prasība būtu uzskatāma par konkurenci ierobežojošu un pretēju 2006.gada 12.decembra Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2006/114/EK par maldinošu un salīdzinošu reklāmu 4.panta definīcijai salīdzinošas reklāmas nepieciešamībai. Turklāt Sabiedrība Atbildē Nr.4 norāda, ka tai nav saprotams, kādā veidā patērētāji varētu pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu, ja komersanti nedrīkstētu savās reklāmās izmantot pārbaudītu un tiesiski iegūtu informāciju, tikai tāpēc, ka šāda informācija netiek aktualizēta katru dienu, bet ir iegūta veicot mērījumus uzraugošās iestādes noteiktā periodiskuma ietvaros.

Attiecībā uz Reklāmas izplatīšanas vietām, apjomu un laiku, Sabiedrība informē, ka laika posmā no 2017.gada 27.janvāra līdz 16.februārim Reklāma tika izplatīta vairākos televīzijas kanālos (TV3, TV6, Kanāls 2, LNT, 3+, CTC Baltija, RTR Planeta Baltija, NTV Mir Baltic, PBK, REN TV Baltic, IBM, 360TV, FOX, Fox Life, Kidzone TV, National Geographic Channel, Nickelodeon, Rīga TV24, Sony Channel, STV, Sony Turbo). Laika posmā no 2017.gada 24. līdz 26.februārim Reklāma tika sniegta interneta vietnēs Youtube, Facebook, TVplay, skaties.lv, Delfi.lv, Rus.Delfi.lv, LSM.lv, Megogo, bet no 2017.gada 23.janvāra līdz 12.februārim Rīgā tika izplatīta arī vides reklāma. Vienlaikus Atbildē Nr.4 Sabiedrība norāda, ka radio stacijas netika izmantotas reklāmas izplatīšanai.

Vienlaikus PTAC secināja, ka Atbildē Nr.4 nav iekļauti citi pierādījumi, kuri apliecina, ka Sabiedrības sniegtie pakalpojumi atbilst Reklāmā norādītajiem komerciālajiem paziņojumiem, proti, tam, ka: (1) Sabiedrības sniegtais mobilā interneta pakalpojums, Reklāmas sniegšanas brīdī, visā Latvijā ir uzskatāms par visātrāko mobilā interneta pakalpojumu; (2) Sabiedrības sniegtais mobilā interneta pakalpojums, Reklāmas sniegšanas brīdī, ir ātrāks par SIA „Latvijas mobilais telefons” un SIA „BITE Latvija” sniegtajiem mobilā interneta pakalpojumiem vismaz tādā apmērā, kā tas salīdzināts Reklāmā.

[7] PTAC 2017.gada 16.maijā konstatēja un fiksēja Reklāmu Rīgā vides reklāmā, Vietnē un tīmekļvietnē www.zeltazivtina.lv. Vides reklāmā norādīta šāda informācija – „*Vecas ziņas un nekā jauna. Tele2 mobilais internets joprojām ātrākais Latvijā saskaņā ar SPRK veiktajiem mērījumiem*”, „*Pēc regulatora mērījumiem. Ātrākais mobilais internets Latvijā. Pēc SPRK mērījumiem par 2016.gadu vidējais lejupielādes ātrums Bite tīklā ir 11,41 Mbit/s, LMT – 24,45 Mbit/s un Tele2 – 27,50 Mbit/s*”. Vietnē izvietotajā Reklāmā norādīta šāda informācija – „*Kam ir ātrākais mobilais internets? Tas ir Tele2*”, „*Salīdzini pats. Oficiāli dati. Interneta piekļuves pakalpojuma vidējā ātruma mērījumu kopsavilkums par periodu no 2016.gada 1.februāra līdz 30.septembrim. Avots: www.sprk.gov.lv*”, „*Kā mēs to zinām? Tele2 4G ātruma pārākumu apliecina SPRK mērījumi visā Latvijā. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (SPRK) ik gadu veic izlases un sērijveida interneta pakalpojuma kvalitātes mērījumus ~ 400 punktos Latvijas teritorijā. Tele2 uzrāda pārlicinoši labākos rezultātus, salīdzinājumā ar LMT un BITE Latvija, ar interneta ātruma diapazonu virs 10 Mbit/s lielākajā daļā mērījumu. Plašāk par pētījumu: Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas pētījums*”, „*Pievienojies ātrākajam 4G Latvijā!*”. Tīmekļvietnē www.zeltazivtina.lv izvietotajā Reklāmā norādīta šāda

informācija – „Kvalitātes mērījumi. Tele2 – līderis interneta ātruma diapazona mērījumos Latvijā. Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (SPRK) ik gadu veic izlases un sērīveida interneta pakalpojuma kvalitātes mērījumus ~ 400 punktos Latvijas teritorijā. Tele2 uzrāda pārlicinoši labākos rezultātus, salīdzinājumā ar LMT un BITE Latvija, ar interneta ātruma diapazonu virs 10 Mbit/s lielākajā daļā mērījumu. Plašāk par pētījumu: Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas pētījums”.

[8] Izvērtējot lietā esošos materiālus, PTAC pirmšķietami secināja, ka Sabiedrība, atrauti no konteksta izceļot viena kvalitātes mērījuma parametrus un attiecinot tos uz visu Latvijas teritoriju, bet noklusējot citus kvalitātes parametru rezultātus, ir īstenojusi NKAL 6.pantā minēto profesionālajai rūpībai neatbilstošu komercpraksi. Tāpat PTAC pirmšķietami secināja, ka Sabiedrība ir īstenojusi NKAL 9.pantā pirmajā daļā minēto maldinošu komercpraksi, jo PTAC ieskatā Reklāmā sniegtais apgalvojums, ka Sabiedrības piedāvātais internets esot ātrākais Latvijā, vispārējās pasniegšanas ziņā maldina vidusmēra patērētāju. Proti, patērētājiem tas rada/var radīt priekšstatu, ka Sabiedrībai salīdzinājumā ar citiem elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem ir pēc visiem parametriem (tajā skaitā gan lejupielādes, gan augšupielādes) ātrākais internets visā Latvijas teritorijā, arī katra konkrētā patērētāja atrašanās vietā. Savukārt Reklāmā sniegtie apgalvojumi, kontekstā ar Reklāmā lietotajām atsaucēm uz Regulatora veiktajiem mērījumiem un nosaucot Sabiedrības apgalvojumus par „Oficiāliem datiem”, PTAC ieskatā maldina patērētāju, jo Sabiedrība nepamatoti rada/radīja patērētājiem priekšstatu, ka Regulators ir oficiāli secinājis vai atzinis, ka Sabiedrības piedāvātais internets ir ātrākais Latvijā.

Ņemot vērā minēto 2017.gada 12.jūnijā PTAC nosūtīja Sabiedrībai vēstuli Nr.3.2.-1/3898/K-29 (turpmāk – Vēstule Nr.2), kurā PTAC informēja Sabiedrību par tās īstenošanās komercprakses neatbilstību normatīvo aktu prasībām, kā arī to, ka PTAC ieskatā par izdarīto pārkāpumu saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 2.punktu ir lietderīgi uzlikt tiesisko pienākumu nekavējoties izbeigt negodīgu komercpraksi, kā arī saskaņā ar NKAL 15.panta astotās daļas 5.punktu ir piemērojama soda nauda šā likuma 15.² pantā noteiktajā kārtībā. Vienlaikus PTAC informēja Sabiedrību par tās tiesībām izteikt viedokli un argumentus administratīvajā lietā līdz 2017.gada 30.jūnijam, kā arī samērīgas soda naudas piemērošanai PTAC lūdza Sabiedrībai līdz Vēstulē Nr.2 minētajam termiņam iesniegt normatīvajos aktos noteiktā kārtībā apliecinātu Sabiedrības pēdējā finanšu gada pārskata „Peļņas vai zaudējumu aprēķina” kopiju, kā arī dalībnieku sapulces protokola izrakstu ar lēmumu par gada pārskata apstiprināšanu. Gadījumā, ja Sabiedrībai 2016.gada pārskats ir pēdējais apstiprinātais gada pārskats, PTAC lūdza to apliecināt. Vienlaikus PTAC informēja, ka, ja iepriekš minētā informācija noteiktajā termiņā netiks saņemta, PTAC vadīsies pēc tā rīcībā esošās informācijas lēmuma pieņemšanas brīdī.

[9] 2017.gada 3.jūlijā PTAC saņēma Sabiedrības atbildes vēstuli Nr.2-1.1/136 (turpmāk – Atbilde Nr.5), kurā Sabiedrība sniedza skaidrojumu par Regulatora publicēto datu izmantošanu, Reklāmā izmantoto datu aktualitāti, atsevišķu interneta pieslēguma kvalitātes kritēriju analīzi, Reklāmā sniegto datu patiesumu, kā arī Reklāmas raksturu un ietekmi uz vidusmēra patērētāju.

Sabiedrība norāda, ka Sabiedrības ieskatā Reklāmu nevar uzskatīt par maldinošu, jo tā pamatota ar objektīvi noskaidrotiem un apstiprinātiem datiem, ko veikusi valsts institūcija. Turklāt gan PTAC, gan arī Regulators ir aicinājis interneta pakalpojuma sniedzējus savā komercpraksē sniegt pārbaudāmu un objektīvi pamatotu informāciju par interneta ātrumu. Tādējādi PTAC netieši ir norādījis, ka, salīdzinot konkurentu sniegtos pakalpojumus, būtu jāizmanto tādi mērīšanas rīki un iegūtie dati, kuru metodika un metrika atbilst normatīvajos aktos noteiktajai interneta ātruma noteikšanas un salīdzināšanas metodikai. Regulatora veiktie mērījumi šādiem kritērijiem atbilst. Reklāmas izplatīšanas uzsākšanas laikā (2017.gada februārī) dati par 2016.gada pēdējo ceturksni vēl nebija publicēti. Līdz ar to Sabiedrība izvēlējās tobrīd aktuālākos pieejamos datus.

Regulators ir paskaidrojis, ka ģeogrāfisko karšu formātā sniegtie dati nodrošina pilnvērtīgu un objektīvu informāciju par pakalpojumu kvalitātes rādītāju vidējām vērtībām un kā indikatīvs un informatīvs rādītājs ir aktuāls līdz nākamajam informācijas atjaunināšanas periodam. Regulators reizi ceturksnī atjauno informāciju tikai par interneta ātrumu, bet ne par pārējiem mērītajiem interneta kvalitātes kritērijiem – latentumu, trīci un pakešu zudumu. Dati, kas tiek apkopoti par latentumu, trīci un pakešu zudumu tiek iekļauti un publicēti tikai reizi gadā Kvalitātes pārskatā, apkopojot šo informāciju visa gada griezumā.

Sabiedrība vērš uzmanību uz Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2015/2120, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar piekļuvi atvērtam internetam un groza Direktīvu 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem un Regulu (ES) Nr.531/2012 par viesabonēšanas publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā 4. un 5.pantu, kas interneta pakalpojumu sniedzējiem uzliek par pienākumu publiskot tieši un jo īpaši interneta pieslēguma ātruma rādītājus, savukārt Regulatoram ir pienākums šos datus atspoguļot gadskārtējos ziņojumos. Tādējādi Eiropas Savienības normatīvie akti paredz gan komersantam, gan Regulatoram pienākumu publicēt informāciju par interneta piekļuves pakalpojumu kvalitāti, īpašu uzmanību pievēršot interneta pieslēguma ātrumam. Arī Regulators ir sniedzis skaidrojumu Sabiedrībai, ka nozīmīgākais un lietotājiem saprotamākais kvalitātes rādītājs ir mobilā interneta pieslēguma ātrums.

Attiecībā uz Reklāmā sniegto datu patiesumu, Sabiedrība norāda, ka Sabiedrības sniegtie aprēķini atbilst Regulatora veiktajiem mērījumiem un publicētajai informācijai. Minētie aprēķini tika veikti apkopojot mērījumus, kas tika publicēti Regulatora mājas lapā interaktīvās ģeogrāfiskās kartes veidā. Turklāt pirms Reklāmas publicēšanas Sabiedrība savus aprēķinus iesniedza Regulatora pārstāvjiem un lūdza apliecināt, ka Sabiedrība savos aprēķinos nav kļūdījies. Šāds apstiprinājums no Regulatora tika saņemts.

Vienlaikus Sabiedrība Atbildē Nr.5 izteica lūgumu PTAC rīkot tikšanos klātienē, uzaicinot Sabiedrības un Regulatora pārstāvjus paskaidrojumu sniegšanai.

[10] Lai pilnīgi un vispusīgi varētu izvērtētu Atbildē Nr.5 sniegto informāciju, PTAC 2017.gada 7.jūlijā nosūtīja Regulatoram vēstuli Nr.3.2.-1/4553/K-29, kurā lūdza Regulatoru sniegt viedokli par Atbildē Nr.5 minēto informāciju, tostarp viedokli par to, vai Sabiedrība pirms Reklāmas izplatīšanas ir lūgusi Regulatoram izvērtēt/apstiprināt Atbildē Nr.5 minēto Sabiedrības aprēķinu vai Reklāmā izmantoto datu atbilstību Regulatora veiktajiem interneta pakalpojuma kvalitātes kritēriju mērījumiem.

[11] 2017.gada 19.jūlijā PTAC saņēma Regulatora atbildes vēstuli (turpmāk – Atbilde Nr.6), kurā Regulators skaidro, ka 2016.gada 12.septembrī ir saņēmis Sabiedrības vēstuli ar jautājumu vai ir iespējams izvietot savā tīmekļa vietnē <https://www.tele2.lv> informāciju par Sabiedrības interneta piekļuves pakalpojuma mobilā elektronisko sakaru tīklā pārklājumu, balstoties uz Kvalitātes pārskatā iekļauto un publicēto informāciju. Uz saņemto jautājumu Regulators sniedza atbildi, ka neiebilst, ka Sabiedrība izmanto Regulatora mājaslapā internetā esošo informāciju par mobilā interneta pakalpojuma kvalitātes mērījumu rezultātiem ar nosacījumu, ja tiek pievienota atsauce uz Regulatoru. Savukārt 2016.gada 19.septembrī no Sabiedrības tika saņemta vēstule ar jautājumu, vai Sabiedrība drīkst izvietot Regulatora mājaslapas saturu (konkrēti pārklājuma karti) savā tīmekļa vietnē www.tele2.lv/4g ar *iframe* palīdzību. Uz šo jautājumu Regulators atbildēja, ka neiebilst, ja Sabiedrība izvietot Regulatora mājaslapas saturu (konkrēti pārklājuma karti) savā tīmekļa vietnē www.tele2.lv/4g ar *iframe* palīdzību, ja tiek nodrošināta atsauce uz Regulatoru. Regulators 2016. gada 10.oktobrī saņēma informāciju no Sabiedrības, ka konkrētā pārklājuma karte ir ievietota Sabiedrības tīmekļa vietnē <https://www.tele2.lv/4ginternets/> attēla formātā.

Regulators skaidro, ka, lai arī pakalpojumu kvalitāti ietekmē virkne tehnisku un tehnoloģisku faktoru, tajā skaitā Kvalitātes pārskatā un pakalpojumu kvalitātes vērtēšanā neiekļauto parametru vērtību kopums, tomēr nozīmīgākais, īpaši mobilā interneta saņemšanā tā iespējamo krasi mainīgo vērtību dēļ, un lietotājiem saprotamākais kvalitātes rādītājs ir mobilā

interneta pieslēguma ātrums. Atkarībā no lietotāju izmantotajiem satura pakalpojumiem citu pakalpojumu kvalitātes rādītāju nozīmīgums un ietekme var mainīties, tomēr attiecīga satura pakalpojuma saņemšanai nepieciešamā pieslēguma ātruma atbilstība un stabilitāte vienmēr tiek skatīta kā būtiskākais parametrs. Pieslēguma ātruma vērtību saprotamības un nozīmīguma dēļ, Regulators nodrošina pastāvīgu lietotāju informēšanu par mobilā interneta pieslēguma ātruma mērījumu rezultātiem. Regulatora mājaslapā internetā tiek sniegta regulāri atjaunināta informācija par pieslēguma ātruma izmaiņu dinamiku, publicējot gan sērijveida mērījumu rezultātus, gan arī izlases mērījumu rezultātus ģeogrāfiskās kartes formātā, tādējādi sniedzot vizuāli saprotamu un uztveramu informāciju par mobilā interneta pieslēguma ātrumu.

Kvalitātes pārskatā ietvertā informācija par pakalpojumu kvalitātes rādītāju vidējām vērtībām dažādā analītiskā griezumā, kā arī par konkrēta brīža un vietas atkarīgām pakalpojumu kvalitātes rādītāju dinamiskām izmaiņām, lietotājam nodrošina iespējami visaptverošu un objektīvu izpratni par mobilā interneta faktiskajām īpašībām un saņemšanas iespējām. Vienlaikus Regulators skaidro, ka pakalpojumu kvalitātes uzraudzības ietvaros, lai lietotājiem nodrošinātu pastāvīgi pieejamu un atjauninātu informāciju par mobilā interneta kvalitātes rādītājiem, Regulators savā mājaslapā internetā ne retāk kā reizi ceturksnī atjaunina informāciju par mobilā interneta pieslēguma ātruma vērtībām ģeogrāfiskās kartes formātā. Pakalpojumu kvalitātes mērījumi tiek nodrošināti visa kalendārā gada ietvarā, pakāpeniski aptverot visu Latvijas ģeogrāfisko teritoriju. Kvalitātes pārskatā sniegtā informācija atspoguļo konkrētajā gadā veiktos un apkopotos elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu rezultātus, savukārt ģeogrāfisko karšu formātā sniegtie dati nodrošina pilnvērtīgu un objektīvu informāciju par pakalpojumu kvalitātes rādītāju vidējām vērtībām un kā indikatīvs un informatīvs rādītājs ir aktuāls līdz nākamajam informācijas atjaunināšanas periodam. Vienlaikus Regulators norāda, ka pakalpojumu kvalitātes mērījumu dati, kas publicēti Regulatora mājaslapā ģeogrāfisko karšu formātā, ir izmantoti Kvalitātes pārskatā pakalpojumu kvalitātes rādītāju vidējo vērtību aprēķināšanā.

[12] 2017.gada 2.augustā PTAC notika tikšanās, kuras laikā tika uzklauti Sabiedrības un Regulatora pārstāvju sniegtie paskaidrojumi. Sabiedrības pārstāvis norādīja, ka Sabiedrība savus paskaidrojumus lietā jau ir sniegusi savās atbildēs PTAC un vienlaikus atgādināja, ka Reklāma tika sagatavota, ņemot vērā pēdējo aktuālo informāciju. Tāpat Sabiedrības pārstāvis informēja, ka Reklāmā minētā atsauce uz Regulatora datiem ir Regulatora ierosinājums, kā arī norādīja, ka Reklāmā nav norāde tikai par 4G tīklu, bet tā attiecināma arī uz vidējā ātruma mērījumiem 2G, 3G tīklā. Regulatora pārstāvji apliecināja, ka interneta lejupielādes pieslēguma ātrums ir viens no svarīgākajiem interneta pakalpojuma kvalitātes rādītājiem, kas interneta lietotājiem ir saprotams. Tikšanās laikā Regulatora pārstāvis apstiprināja, ka pirms Reklāmas publicēšanas Sabiedrībai nebija pieejami jaunāko mērījumu dati. Tāpat Regulatora pārstāvji uzsvēra, ka pēc būtības neiebilst, ka Regulatora dati tiek izmantoti reklāmās, ja vien tie ir objektīvi un patiesi atspoguļoti un atsauce uz Regulatora datiem ir korekta. Turklāt Regulatora pārstāvji informēja par nesen Regulatora mājas lapā izvietoto mērījumu atspoguļošanas rīku, ar kura palīdzību jebkurš patērētājs var iegūt informāciju par to, kā vienas diennakts laikā mainās interneta ātrums, kā arī atlasīt tīklu veidus un mērījumu vietas.

[13] Izvērtējot Sabiedrības īstenotās komercprakses raksturu un būtību, sniegtās Reklāmas izmantošanas laiku, vietu un apjomu, iespējamo kaitējumu patērētāju kolektīvajām interesēm, kā arī ņemot vērā Regulatora sniegtos skaidrojumus lietā, tostarp to, ka Regulators ir atzinis, ka interneta lejupielādes pieslēguma ātrums ir uzskatāms par vienu no būtiskākajiem interneta pakalpojuma kvalitātes rādītājiem, kas raksturo mobilā interneta pakalpojumu kvalitāti un pēc vidējiem aprēķiniem Sabiedrības mobilā interneta lejupielādes ātrums vidēji Latvijā bija labākais 2016.gadā un jaunākos mērījumu datus Sabiedrībai nebija iespējams iegūt, ņemot vērā lietderības apsvērumus administratīvā akta izdošanai, PTAC informē, ka ir nolēmis izbeigt administratīvās lietas izskatīšanu, neizdodot administratīvo aktu, un aicina Sabiedrību turpmāk īstenojot komercpraksi (t.sk., sniedzot reklāmas) ievērot normatīvo aktu, tostarp

elektronisko pakalpojumu jomu reglamentējošo normatīvo aktu prasības, kā arī izvērtēt komercprakses ietvaros izmantotās informācijas atbilstību un to pamatojošos pierādījumus.

Vienlaikus gadījumos, kad Sabiedrība reklāmās sniedz informāciju par interneta ātrumu, PTAC aicina Sabiedrību turpmāk norādīt tajās konkrētu informāciju par to, kāda veida interneta ātrums tas ir (lejupielādes vai augšupielādes pieslēguma ātrums).

Direktore

(personiskais paraksts)

B.Vītoliņa

[..]

IZRAKSTS PAREIZS