

**Patērētāju tiesību aizsardzības centrs**

K. Valdemāra iela 157,  
Rīga, LV-1013

Rīgā, 2012.gada 9.februārī  
Nr. 2.5.3.-02/021

**APŅEMŠANĀS**

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC) ir izvērtējis šādus AS „Telekom Baltija” (turpmāk – TRIATEL) iesniegto dokumentu atbilstību patērētāju tiesību aizsardzības regulējošajiem normatīvajiem aktiem:

1. TRIATEL pakalpojumu līguma projekts, turpmāk – Līgums,
2. 2010.gada 1.janvāra AS „Telekom Baltija” elektronisko sakaru tīkla elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas vispārējie noteikumi, turpmāk – Vispārējie noteikumi;
3. 2008.gada 1.aprīļa AS „Telekom Baltija” publiskā fiksētā elektronisko sakaru tīkla elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas speciālie noteikumi, turpmāk – Speciālie noteikumi Nr.1);
4. 2008.gada 1.aprīļa AS „Telekom Baltija” publiskā datu pārraides elektronisko sakaru tīkla elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas speciālie noteikumi, turpmāk – Speciālie noteikumi Nr.2);
5. 2008.gada 1.aprīļa AS „Telekom Baltija” publiskā mobilā elektronisko sakaru tīkla elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas speciālie noteikumi, turpmāk – Speciālie noteikumi Nr.3);
6. TRIATEL pakalpojumu līgums par TRIATEL izvēles koda 198 pakalpojumiem projekts (turpmāk – Līgums 198);
7. Vienošanās par papildus pakalpojumu sniegšanu projekts, turpmāk – Vienošanās,

turpmāk 1.-7.punktā norādītie dokumenti visi kopā – Dokumenti.

TRIATEL apņemas novērt PTAC konstatētos patērētāju tiesību pārkāpumus, nepiemērojot netaisnīgos līguma noteikumus ar patērētājiem noslēgtajos līgumos un attiecīgi piemērot abonentiem jaunus noteikumus. Līguma projektu noteikumi būs pieejami TRIATEL mājas lapā: [www.triatel.lv](http://www.triatel.lv).

Atbilstoši PTAC norādījumiem, TRIATEL ir veicis šādus grozījumus:

<b>AS „Telekom Baltija” elektronisko sakaru tīkla elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas vispārējie noteikumi</b>			
<b>Nr.</b>	<b>Punkts</b>	<b>Punkta iepriekšējā redakcija</b>	<b>Punkta jaunā redakcija</b>
	1.6.	Grozījumi šajos un Speciālajos noteikumos tiek darīti zināmi Abonentiem 30 (trīsdesmit) dienas pirms to spēkā stāšanās. Abonents ir piekritis grozījumiem šajos un Speciālajos noteikumos, ja 7 (septiņas) dienas pirms to spēkā stāšanās dienas nav iesniedzis TRIATEL rakstisku iesniegumu par iebildumiem sakarā ar grozījumiem.	Grozījumi šajos un Speciālajos noteikumos tiek rakstiski individuāli darīti zināmi Abonentiem 30 (trīsdesmit) dienas pirms to spēkā stāšanās. Abonents ir piekritis grozījumiem šajos un Speciālajos noteikumos, ja 7 (septiņas) dienas pirms to spēkā stāšanās dienas nav iesniedzis TRIATEL rakstisku iesniegumu par iebildumiem sakarā ar grozījumiem. TRIATEL ir tiesīgs veikt

		Abonentam labvēlīgas izmaiņas šajos un Speciālajos noteikumos, Abonentu par to nebrīdinot.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------

1.8.	Līdz ar šo noteikumu spēkā stāšanos visi TRIATEL iepriekš noslēgtie Līgumi ar Abonentiem paliek spēkā tiktāl, ciktāl tie nav pretrunā šiem un Speciālajiem noteikumiem. Minētie noteikumi attiecināmi arī uz tiem Līgumiem par Pakalpojumiem, kas noslēgti pirms minēto noteikumu stāšanās spēkā.	Līdz ar šo noteikumu spēkā stāšanos visi TRIATEL iepriekš noslēgtie Līgumi ar Abonentiem paliek spēkā tiktāl, ciktāl tie nav pretrunā šiem un Speciālajiem noteikumiem. Minētie noteikumi attiecināmi arī uz tiem Līgumiem par Pakalpojumiem, kas noslēgti pirms minēto noteikumu stāšanās spēkā, ja vien Abonents ir bijis par to individuāli rakstiski brīdināts saskaņā ar Noteikumu 1.6.punktu.
2.2.1. 2. apakšpunkts	2.2.1.fiziskai personai: (..) 2) Latvijas Republikas pilsoņa vai nepilsoņa pase, vai autovadītāja apliecība (tā kopija paliek TRIATEL).	2.2.1.fiziskai personai: 2) Latvijas Republikas pilsoņa vai nepilsoņa pase, vai autovadītāja apliecība.
2.2.3.	2.2. Līguma noslēgšanai nepieciešams: (..) 2.2.3. nepieciešamības gadījumā citi dokumenti	2.2. Līguma noslēgšanai nepieciešams: (..) 2.2.3. nepieciešamības gadījumā citi dokumenti (piemēram, ārvalstu personām ir jāuzrāda derīga uzturēšanās atļauja).
4.3.	TRIATEL nodrošina Pakalpojumu pieejamību vismaz 95 % no mēneša laika TRIATEL elektronisko sakaru tīkla darbības robežās (pārklājuma zonā), izņemot Tīkla darbības pārtraukumu periodos (tīkla profilakses, tīkla bojājumu un avāriju gadījumos, plānotās tehniskās apkopes gadījumos, kā arī Nepārvaramas varas gadījumos un Tīkla pārslodzes gadījumā, kas radušies valstī noteikto svētku un masu pasākumu rezultātā).	TRIATEL nodrošina Pakalpojumu pieejamību vismaz 90 % no mēneša laika TRIATEL elektronisko sakaru tīkla darbības zonā, izņemot gadījumus, kad Pakalpojums nav pieejams no TRIATEL neatkarīgo iemeslu dēļ (piemēram, Nepārvaramas varas gadījumos, Tīkla pārslodzes gadījumā, kas radušies valstī noteikto svētku un masu pasākumu rezultātā un Tīkla bojājumu un avāriju gadījumos, ja to izraisījuši no TRIATEL neatkarīgie apstākļi).
4.4.	TRIATEL negarantē balss telefonijas pakalpojumu kvalitāti mobilajā telefonu tīklā un mobilā interneta (datu pārraides) pakalpojumu kvalitāti un pieejamību katrā atsevišķā punktā. Šajā punktā minēto pakalpojumu kvalitāte un pieejamība ir atkarīga no Abonenta atrašanās vietas, pilsētas apbūves blīvuma un apvidus reljefa. Atkarībā no radiosignāla izplatīšanās īpatnībām pilsētas apbūves apstākļos minēto zonu robežās (t.sk. radiosignāla drošas uztveršanas zonās, saskaņā ar Tīkla pārklājuma zonas karti), atkarībā no apvidus reljefa un Abonenta atrašanās vietas (it īpaši ēkās, pagrabos un citās celtnēs) balss telefonijas pakalpojumu kvalitāte mobilajā telefonu tīklā var pasliktināties un pat pārtrūkt, savukārt mobilā interneta (datu	TRIATEL negarantē balss telefonijas pakalpojumu kvalitāti mobilajā telefonu tīklā un mobilā interneta (datu pārraides) pakalpojumu kvalitāti un pieejamību katrā atsevišķā punktā, jo katrā atsevišķā punktā minēto pakalpojumu kvalitāte un pieejamība ir atkarīga no Abonenta atrašanās vietas, pilsētas apbūves blīvuma, apvidus reljefa, laika apstākļiem (negaiss, pērkons, stiprs lietus, stiprs sniegš negatīvi ietekmē pakalpojumu kvalitāti), Abonenta attāluma no bāzes stacijas, signāla saņemšanas nosacījumiem (ēkas sienu platums, metālisko pārklājumu esamība tuvumā no galiekārtas, tuvumā esošās elektroiekārtas un radio negatīvi ietekmē pakalpojumu kvalitāti). Atkarībā no radiosignāla izplatīšanās īpatnībām pilsētas apbūves apstākļos minēto zonu robežās (t.sk. radiosignāla

		pārtraides) ātrums var palielināties/palēnināties.	drošas uztveršanas zonās, saskaņā ar Tīkla pārklājuma zonas karti), atkarībā no apvidus reljefa un Abonenta atrašanās vietas (it īpaši ēkās, pagrabos un citās celtnēs) balss telefonijas pakalpojumu kvalitāte mobilajā telefonu tīklā var pasliktināties un pat pārtrūkt, savukārt mobilā interneta (datu pārtraides) ātrums var palielināties/palēnināties.
	4.6.	Ja Tīkls ir bojāts vai saņemto Pakalpojumu kvalitāte ir zemāka par minimālo garantēto kvalitāti, tad Abonentam ir pienākums pieteikt bojājumu TRIATEL ne vēlāk kā 2 (divu) dienu laikā no bojājuma konstatēšanas brīža.	Ja Tīkls ir bojāts vai saņemto Pakalpojumu kvalitāte ir zemāka par minimālo garantēto kvalitāti, tad TRIATEL iesaka Abonentam pieteikt bojājumu TRIATEL ne vēlāk kā 2 (divu) dienu laikā no bojājuma konstatēšanas brīža.
	4.9.	Abonentam ir tiesības saņemt kompensāciju vai samazināto abonēšanas maksu, ja nav ievēroti Pakalpojumu kvalitātes nosacījumi un Norēķinu periodā ir noticis atkārtots pamatots bojājums. Abonents piesaka bojājumu šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.	Ja TRIATEL vainas dēļ Pakalpojums nedarbojās vispār vai Noteikumos atrunātajā kvalitātē, tad TRIATEL, pamatojoties uz Abonenta iesniegumu, veic abonēšanas maksas pārrēķinu, samazinot nākamā mēneša abonēšanas maksu proporcionāli stundu skaitam, kuros TRIATEL vainas dēļ Pakalpojums nedarbojas vispār vai Noteikumos atrunātajā kvalitātē. Līguma izbeigšanas gadījumā kompensāciju vai maksu, par kuru tiek samazināta abonēšanas maksa, Abonentam izmaksā, ja ir izpildītas visas saistības pret TRIATEL.
	4.10.	Kompensācijas vai maksas, par kuru tiek samazināta abonēšanas maksa, apmēru nosaka TRIATEL savstarpēji vienojoties ar Abonentu un ņemot vērā bojājuma pamatošību, kā arī visus objektīvus un subjektīvus apstākļus, kuru dēļ bojājums ir noticis.	Svītrots
	4.11.	Kompensāciju vai maksu, par kuru tiek samazināta abonēšanas maksa, TRIATEL ieskaita kā priekšapmaksu Abonentam izrakstāmiem nākošiem Rēķiniem. Līguma izbeigšanas gadījumā kompensāciju vai maksu, par kuru tiek samazināta abonēšanas maksa, bijušajam Abonentam izmaksā, ja ir izpildītas visas saistības pret TRIATEL.	Svītrots
	4.12.	TRIATEL neuzņemas atbildību par sniegto Pakalpojumu kvalitāti un zaudējumiem, kas radušies Abonentam, ja Abonents lieto Galiekārtas, kuras ir bojātas un/vai kurām nav novērtēta vai deklarēta atbilstība Latvijas Republikas tiesību	TRIATEL neuzņemas atbildību par sniegto Pakalpojumu kvalitāti un zaudējumiem, kas radušies Abonentam, ja Abonents lieto Galiekārtas, kuras ir bojātas un/vai kurām nav novērtēta vai deklarēta atbilstība Latvijas Republikas tiesību aktos noteiktām prasībām. Šajā

		aktos noteiktām prasībām.	punktā minētais jautājums risināms starp Abonentu un Galiekārtas pārdevēju, ņemot vērā Galiekārtas garantijas nosacījumus.
6.1.1.	6.1. TRIATEL ir tiesības: 6.1.1. patstāvīgi noteikt Kredītlimitu saskaņā ar TRIATEL izstrādāto kredītpolitiku, kā arī mainīt Kredītlimita apmēru; sākotnējais Kredītlimits tiek norādīts Līgumā;	6.1. TRIATEL ir tiesības: 6.1.1. patstāvīgi noteikt Kredītlimitu saskaņā ar TRIATEL izstrādāto kredītpolitiku, kā arī mainīt Kredītlimita apmēru šajos Noteikumos 1.6.punktā noteiktajā kārtībā; sākotnējais Kredītlimits tiek norādīts Līgumā. TRIATEL ir tiesīgs samazināt kredītlimita apmēru, brīdinot Abonentu 5 dienas iepriekš, ja Abonents kavē rēķina apmaksas termiņu vairāk par 30 dienām.	
6.1.5.	6.1. TRIATEL ir tiesības: 6.1.5. vienpusēji noteikt un apstiprināt, papildināt un mainīt instrukcijas sakarā ar Pakalpojumu izmantošanas kārtību, informējot par to Abonentu 10 (desmit) dienas iepriekš (izņemot šajos noteikumos atrunāto gadījumu par šo noteikumu mainīšanu);	6.1. TRIATEL ir tiesības: 6.1.5. vienpusēji noteikt un apstiprināt, papildināt un mainīt instrukcijas sakarā ar Pakalpojumu izmantošanas kārtību;  <i>Piezīme: Šis punkts vērtējams kopsakarā ar 1.6.punktu.</i>	
6.2.3.	6.2. TRIATEL ir pienākums: (..) 6.2.3. veikt Rēķina pārrēķinu pēc pamatota Abonenta pieprasījuma.	6.2. TRIATEL ir pienākums: (..) 6.2.3. veikt Rēķina pārrēķinu Noteikumu 4.9.punktā noteiktajos gadījumos.	
7.3.	Par TRIATEL sniegto Pakalpojumu tarifu paaugstināšanu TRIATEL informē Abonentu 30 (trīsdesmit) dienas pirms to spēkā stāšanās. Abonents ir piekritis grozījumiem tarifos, ja 7 (septiņas) dienas pirms to spēkā stāšanās dienas nav iesniedzis TRIATEL rakstisku iesniegumu par Līguma izbeigšanu.	Par TRIATEL sniegto Pakalpojumu tarifu paaugstināšanu TRIATEL rakstiski individuāli informē Abonentu 30 (trīsdesmit) dienas pirms to spēkā stāšanās. Abonents ir piekritis grozījumiem tarifos, ja 7 (septiņas) dienas pirms to spēkā stāšanās dienas nav iesniedzis TRIATEL rakstisku iesniegumu par Līguma izbeigšanu.	
7.7.	TRIATEL ir tiesības pieprasīt Abonēšanas maksu par pilnu Norēķinu periodu, ja Abonenta Pieslēgums ir deaktivizēts līdz Norēķinu perioda pēdējai dienai.	TRIATEL ir tiesības pieprasīt Abonēšanas maksu par pilnu Norēķinu periodu, ja Abonenta Pieslēgums ir deaktivizēts līdz Norēķinu perioda pēdējai dienai, saglabājot Abonentam piešķirto pieslēguma numuru. Šis punkts netiek piemērots, ja pakalpojumi pārtraukti TRIATEL vainas dēļ vai nepārvaramas varas dēļ.	
7.19.2.	7.19. Ja Abonents neievēro Rēķinu apmaksas termiņu, TRIATEL ir tiesības: (..) 7.19.2. slēgt Abonentam izejošus zvanus, izejošas īsziņas un datu pārraides pakalpojumu (ja TRIATEL sniedz Abonentam norādītos Pakalpojumus);	Svītrot 7.19.2. punktu  <i>Piezīme: līdzvērtīgas TRIATEL tiesības ir paredzētas 11.5.punktā</i>	
7.19.3.	7.19. Ja Abonents neievēro Rēķinu	Svītrot 7.19.3. punktu	

		apmaksas termiņu, TRIATEL ir tiesības: (.) 7.19.3. deaktivizēt Pieslēgumu;	<i>Piezīme: līdzvērtīgas TRIATEL tiesības ir paredzētas 11.5.punktā</i>
7.20.		Ja Abonentam ir vairāki parādi TRIATEL, TRIATEL ir tiesības saņemt summu izlietot, lai segtu Abonenta parādus TRIATEL noteiktajā maksājumu secībā. Maksājumu secību TRIATEL nosaka brīvi pēc sava ieskata.	Ja Abonentam ir vairāki parādi TRIATEL, tad TRIATEL iemaksāto summu vispirms ieskaita līgumsoda dzēšanai un pēc tam laika ziņā vecākajā pamatparādā.
11.6.8.		11.6.TRIATEL ir tiesības (bet nav pienākums) pārtraukt Pakalpojumu sniegšanu daļēji vai pilnībā, paziņojot par to Abonentam 7 (septiņu) dienu laikā pēc Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas ar autoatbildētāja ziņojumu, īsziņu, faksimilu vai e-pasta vēstuli, ja: (.) [..]	11.6.TRIATEL ir tiesības (bet nav pienākums) pārtraukt Pakalpojumu sniegšanu daļēji vai pilnībā, paziņojot par to Abonentam 7 (septiņu) dienu laikā pēc Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas ar autoatbildētāja ziņojumu, īsziņu, faksimilu vai e-pasta vēstuli, ja: (.) [..]
12.2.5.		12.2. TRIATEL ir tiesības lauzt Līgumu ar Abonentu, par to 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš nosūtot Abonentam īsziņu, faksimilu, e-pasta vēstuli vai nosūtot paziņojumu pa pastu, ja: (.) [..]	12.2. TRIATEL ir tiesības lauzt Līgumu ar Abonentu, par to 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš nosūtot Abonentam īsziņu, faksimilu, e-pasta vēstuli vai nosūtot paziņojumu pa pastu, ja: (.) [..]
12.5.		Pēc Līguma izbeigšanas TRIATEL veic gala aprēķinu un nosūta Abonentam Rēķinu, kuru Abonentam ir pienākums apmaksāt Rēķinā norādītajā termiņā. Jau iemaksāta Pakalpojumu abonēšanas maksa netiek atmaksāta.	Pēc Līguma izbeigšanas TRIATEL veic gala aprēķinu un nosūta Abonentam Rēķinu, kuru Abonentam ir pienākums apmaksāt Rēķinā norādītajā termiņā. Jau iemaksāta Pakalpojumu abonēšanas maksa netiek atmaksāta. Ja Līguma izbeigšanas gadījumā Abonentam ir izveidojusies pārmaksa, tad pārmaksa atmaksājama Abonentam, pamatojoties uz Abonenta rakstisku iesniegumu, 30 (trīsdesmit) dienu laikā no attiecīgā rakstiska iesnieguma saņemšanas dienas, pārskaitot pārmaksu uz iesniegumā norādīto Abonenta bankas norēķinu kontu.
<b>TRIATEL pakalpojumu līgums par TRIATEL izvēles koda 198 pakalpojumiem</b>			
2.6.		Par katru rēķinā norādītā termiņa samaksas kavējuma dienu Abonentam ir pienākums maksāt TRIATEL līgumsodu 0,3 % apmērā no nesamaksātās summas par katru nokavēto dienu. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Abonentu no savu līgumsaistību izpildes pienākuma.	Par katru rēķinā norādītā termiņa samaksas kavējuma dienu Abonentam ir pienākums maksāt TRIATEL līgumsodu 0,3 % apmērā no nesamaksātās summas par katru nokavēto dienu. Līgumsoda samaksa neatbrīvo Abonentu no savu līgumsaistību izpildes pienākuma. Patērētājiem līgumsoda pieaugums tiek aprobežots ar pamatparāda apmēru.
3.2.		TRIATEL nodrošina Pakalpojumu pieejamību vismaz 95 % no mēneša laika, izņemot Tīkla darbības pārtraukumu periodos (tīkla	TRIATEL nodrošina Pakalpojumu pieejamību vismaz 95 % no mēneša laika, izņemot Tīkla darbības pārtraukumu periodos (tīkla bojājumu

		profilakses, tīkla bojājumu un avāriju gadījumos, plānotās tehniskās apkopes gadījumos, kā arī Nepārvaramas varas gadījumos).	un avāriju gadījumos, kā arī Nepārvaramas varas gadījumos).
	3.5.	Ja Pakalpojums nedarbojas vai Pakalpojumu kvalitāte ir zemāka par minimālo garantēto kvalitāti, tad Abonentam ir pienākums pieteikt bojājumu TRIATEL ne vēlāk kā 2 (divu) dienu laikā no bojājuma konstatēšanas brīža, piezvanot pa bojājuma pieteikšanas tālruni vai iesniedzot rakstveida pretenziju.	Ja Pakalpojums nedarbojas vai Pakalpojumu kvalitāte ir zemāka par minimālo garantēto kvalitāti, tad TRIATEL iesaka Abonentam pieteikt bojājumu TRIATEL ne vēlāk kā 2 (divu) dienu laikā no bojājuma konstatēšanas brīža, piezvanot pa bojājuma pieteikšanas tālruni vai iesniedzot rakstveida pretenziju.
	3.6.	Ja TRIATEL vainas dēļ Pakalpojums nedarbojas vispār vai šajā līgumā noteiktajā kvalitātē un Abonents ir pieteicis bojājumu Līgumā noteiktajā kārtībā, tad TRIATEL veic rēķina pārrēķinu, samazinot rēķina summu proporcionāli dienu skaitam, kuros Pakalpojums Abonentam nebija sniegts vai nebija ievēroti Pakalpojuma kvalitātes nosacījumi. Pārrēķins tiek atspoguļots nākamajā rēķinā.	Ja TRIATEL vainas dēļ Pakalpojums nedarbojas vispār vai šajā līgumā noteiktajā kvalitātē un Abonents ir pieteicis bojājumu Līgumā noteiktajā kārtībā, tad Abonentam ir tiesības izbeigt Līgumu, iesniedzot TRIATEL rakstisku iesniegumu.
	6.3.	[..]	[..]
	6.4.	TRIATEL ir tiesīgs vienpusējā kārtībā grozīt šī Līguma noteikumus un Pakalpojuma tarifus. Informācija par līguma vai Pakalpojuma tarifu grozījumiem tiek izvietota TRIATEL tīmekļa vietnē <a href="http://www.triatel.lv">www.triatel.lv</a> ne vēlāk kā 30 dienas pirms Līguma grozījumu vai jaunu Pakalpojuma tarifu spēkā stāšanās dienai. Ja Abonents nepiekrīt Līguma vai Pakalpojuma tarifa grozījumiem, tad līdz attiecīgo grozījumu spēkā stāšanās dienai Abonents ir tiesīgs izbeigt Līgumu, iesniedzot TRIATEL rakstisku iesniegumu. TRIATEL ir tiesīgs samazināt Pakalpojuma tarifus Abonentu par to neinformējot	TRIATEL ir tiesīgs vienpusējā kārtībā grozīt šī Līguma noteikumus un Pakalpojuma tarifus. Grozījumi šajos noteikumos tiek rakstiski individuāli darīti zināmi Abonentiem 30 (trīsdesmit) dienas pirms to spēkā stāšanās. Informācija par līguma vai Pakalpojuma tarifu grozījumiem tiek izvietota TRIATEL tīmekļa vietnē <a href="http://www.triatel.lv">www.triatel.lv</a> ne vēlāk kā 30 dienas pirms Līguma grozījumu vai jaunu Pakalpojuma tarifu spēkā stāšanās dienai. Ja Abonents nepiekrīt Līguma vai Pakalpojuma tarifa grozījumiem, tad līdz attiecīgo grozījumu spēkā stāšanās dienai Abonents ir tiesīgs izbeigt Līgumu, iesniedzot TRIATEL rakstisku iesniegumu. TRIATEL ir tiesīgs samazināt Pakalpojuma tarifus Abonentu par to neinformējot.

Ar cieņu,  
AS „Telekom Baltija” valdes priekšsēdētājs  
Raimonds Peļņa

(paraksts)