

Lattelecom
elektronisko sakaru
pakalpojumu
lietošanas noteikumi

Apstiprināti
ar SIA *Lattelecom* Valdes 2015. gada 28.jūlija
lēmumu Nr.15-67-2

Saturs

1. Vispārīgie noteikumi	4
2. Elektronisko sakaru pakalpojumu pieteikšana un ierīkošana	6
3. Abonenta līnijas un elektronisko sakaru pakalpojumu pārreģistrēšana un pārvietošana	7
4. Abonenta līnijas numura, norēķinu cikla vai vietējo sarunu pakalpojumu teritorijas maiņa	8
5. Abonenta līnijas atslēgšana uz laiku	8
6. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	9
7. Abonenta un lietotāja saistības un atbildība	10
8. <i>Lattelecom</i> saistības, atbildība un tiesības	11
9. Elektronisko sakaru pakalpojumu samaksas un citu no Līguma izrietošo saistību izpildes kārtība	13
10. Avansa maksājumi un nodrošinājums	14
11. Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana un Līguma izbeigšana	15
12. Strīdu atrisināšanas un pretenziju iesniegšanas kārtība	17
13. Informācijas sniegšana	17

1. Vispārīgie noteikumi

- 1.1. SIA *Lattelecom* (turpmāk tekstā - *Lattelecom*) elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi (turpmāk tekstā – noteikumi) nosaka *Lattelecom* publiskā elektronisko sakaru tīkla pakalpojumu (turpmāk tekstā – elektronisko sakaru pakalpojumu) sniegšanas un lietošanas kārtību, kā arī pakalpojuma pieslēguma iekārtas un preču lietošanas un samaksas kārtību. Noteikumi ir saistoši un ir jāievēro visiem *Lattelecom* elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem un abonentiem.
- 1.2. Šo noteikumu izpratnē lietoti termini:
 - 1.2.1. **abonents** – fiziskā vai juridiskā persona, kas ir noslēgusi līgumu ar *Lattelecom* par konkrētu elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu;
 - 1.2.2. **lietotājs** – fiziskā vai juridiskā persona, kas pieprasa vai izmanto publiski pieejamus *Lattelecom* elektronisko sakaru pakalpojumus;
 - 1.2.3. **abonenta līnija (abonentlīnija)** – līnija, kas savieno publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu abonenta telpās ar centrāles krosu vai ekvivalentu iekārtu;
 - 1.2.4. **abonenta līnijas (abonentlīnijas) ierīkošana** – pieslēguma punkta ierīkošana un pievienošana publiskajam elektronisko sakaru tīklam ar tiesībām izmantot elektronisko sakaru pakalpojumus, kā arī numura piešķiršana abonenta līnijai;
 - 1.2.5. **abonenta līnijas (abonentlīnijas) vai elektronisko sakaru pakalpojuma pārreģistrēšana** – abonenta datu maiņa *Lattelecom* datu bāzē, nemainot abonenta līnijas numuru, saņemtos elektronisko sakaru pakalpojumus un pieslēguma punkta atrašanās vietu;
 - 1.2.6. **centrāles darbības zona** – teritorija, kurā abonentus apkalpo viena centrāle un kurā abonenta līnijas parametri nepārsniedz maksimāli pieļaujamo normu;
 - 1.2.7. **darba uzdevums** – rīkojums *Lattelecom* darbiniekiem vai *Lattelecom* pilnvarotiem pārstāvjiem veikt kādu konkrētu darbību attiecībā uz elektronisko sakaru pakalpojumu (ierīkošana, pārvietošana, pārtraukšana, atslēgšana u.c.);
 - 1.2.8. **norēķinu cikls** – laika posms, par kuru abonents saņem elektronisko sakaru pakalpojumu rēķinu;
 - 1.2.9. **telefona abonenta līnija** – publiskā elektronisko sakaru tīkla sastāvdaļa, kas savieno automātisko telefona centrāli ar abonenta galiekārtu, izmantojot vadus, radioviļņus vai pārraides sistēmas, un aizņem telefona centrālē atsevišķu numuru;
- 1.3. *Lattelecom* sniedz elektronisko sakaru un citus pakalpojumus, kā arī pārdod preces

pamatojoties uz noslēgto līgumu par elektronisko sakaru pakalpojumiem un tā pielikumiem (turpmāk tekstā – Līgums). Līguma spēkā stāšanās dienā juridiska vai fiziska persona kļūst par *Lattelecom* abonentu un ir atbildīga par šo noteikumu ievērošanu.

- 1.4. *Lattelecom* publiskais elektronisko sakaru tīkls ir *Lattelecom* īpašums. *Lattelecom* lieto radiofrekvences, numerācijas diapazonus, īsos kodus un adreses, kuru lietošanas tiesības piešķir Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija.
- 1.5. *Lattelecom* nosaka publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu. Telefona abonenta līnijas pieslēguma punkts ir pirmā rozete, ja *Lattelecom* ar abonentu nav noslēdzis līgumu par elektronisko sakaru tīkla piederības un apkalpošanas robežu vai par publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu nav speciāli noteikumi Līgumā ar abonentu.
- 1.6. Juridiska vai fiziska persona, kurai normatīvajos aktos noteiktā kārtībā atzītas īpašuma vai lietojuma tiesības uz nekustamo īpašumu, līdz ar šo tiesību atzīšanu neiegūst īpašuma tiesības uz nekustamajā īpašumā ierīkoto elektronisko sakaru tīkla infrastruktūru un nekļūst par abonentu, ja par to nav noslēgts Līgums ar *Lattelecom*.
- 1.7. Abonents ir atbildīgs par visu elektronisko sakaru pakalpojumu samaksu, kas saņemti, izmantojot viņa abonēto līniju vai pakalpojumus, neatkarīgi no tā, vai pakalpojumus pieprasījis un saņēmis pats abonents vai trešā persona, kurai ir bijusi pieeja abonenta līnijai vai tai pieslēgtajai galiekārtai.
- 1.8. Galiekārtas abonents iegādājas, uztur un remontē par saviem līdzekļiem, ja Līgumā nav noteikts citādi. *Lattelecom* un abonents vai lietotājs ir atbildīgi par visu no elektronisko sakaru pakalpojuma līguma un tā pielikuma izrietošo maksājuma un citu saistību izpildi.
- 1.9. *Lattelecom* neuzņemas atbildību par sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti un zaudējumiem, kas radušies abonentam, ja abonents lieto bojātas galiekārtas un iekārtas, kurām nav novērtēta vai deklarēta atbilstība noteiktām prasībām, kā arī gadījumos, ja abonenta telpās iekārtas elektronisko sakaru pakalpojuma nodrošināšanai nedarbojas elektroenerģijas piegādes traucējumu vai pārtraukuma dēļ. pārtraukuma dēļ.

2. Elektronisko sakaru pakalpojumu pieteikšana un ierīkošana

- 2.1. Fiziska vai juridiska persona jebkura elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu vai pārveidošanu piesaka rakstveidā vai piezvanot pa tālruni, vai elektroniski (ja tāda iespēja tiek nodrošināta).
- 2.2. Lēmumu par pieteiktā pakalpojuma sniegšanu vai abonenta līnijas ierīkošanas termiņu pieņem *Lattelecom*.
- 2.3. *Lattelecom* ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no pieteikuma saņemšanas (reģistrēšanas) dienas pieņem lēmumu un par to paziņo pieteicējam.
- 2.4. Elektronisko sakaru pakalpojuma abonenta līnijas pieslēguma punktu ierīko, ja to pieļauj *Lattelecom* finansiālās vai elektronisko sakaru tīkla infrastruktūras tehniskās iespējas un vietā, kas atbilst normatīvo aktu prasībām. Ierīkojot abonenta līniju, *Lattelecom* pievieno pieslēguma punktu publiskajam elektronisko sakaru tīklam, piešķir abonentam tiesības izmantot elektronisko sakaru pakalpojumus, kā arī piešķir numuru ierīkotajai abonenta līnijai. *Lattelecom* var vienoties ar lietotāju, ka tas sedz ar pakalpojumu sniegšanas uzsākšanu saistītos papildu izdevumus.
- 2.5. Abonenta līnijas netiek ierīkotas fiziskām personām, ja to norādītajās telpās tiek veikta komercdarbība.
- 2.6. Lai saņemtu elektronisko sakaru pakalpojumu, kura sniegšanai abonenta telpās nepieciešams uzstādīt speciālu iekārtu, abonents:
 - 2.6.1. nodrošina un samaksā par iekārtas darbībai paredzētā elektrotīkla sprieguma padevi atbilstoša tipa rozetei iekārtas uzstādīšanas vietas tuvumā;
 - 2.6.2. nodrošina *Lattelecom* iekārtas uzstādīšanai un tās darbībai piemērotu vietu un apstākļus.
- 2.7. Visiem balss telefonijas pakalpojumiem, izņemot pakalpojumam *Virtuālais telefons* vai citiem, ja tas speciāli norādīts pakalpojuma aprakstā, *Lattelecom* nodrošina bezmaksas piekļuvi Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam, Valsts policijas, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam, gāzes avārijas dienestiem, kā arī nodrošina minētajiem dienestiem informāciju par izsaucēja atrašanās (pieslēguma punkta) vietu. Jūras meklēšanas un glābšanas dienestam minētais pakalpojums nav pieejams līdz

speciāla īsā koda izdalīšanai Nacionālajā numerācijas plānā.

- 2.8. Informācija par nosacījumiem, ar ko ierobežo piekļuvi elektronisko sakaru pakalpojumiem un lietotnēm vai to izmantošanu, ir pieejama vietnē www.lattelecom.lv sadaļā „Informācija abonentiem”.
- 2.9. Informācija par procedūrām, kuras *Lattelecom* ir ieviesis, lai izmēritu un kontrolētu datu plūsmu nolūkā nepieļaut, ka konkrētā tīkla posmā datu plūsma ir maksimāla vai pārmērīga, un informāciju par to, kā šīs procedūras var ietekmēt elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti, ir pieejama vietnē www.lattelecom.lv sadaļā „Informācija abonentiem”.

3. Abonenta līnijas un elektronisko sakaru pakalpojumu pārreģistrēšana un pārvietošana

- 3.1. *Lattelecom* abonenta līniju un elektronisko sakaru pakalpojumus pārreģistrē, saņemot jaunā un iepriekšējā abonenta rakstveida pieteikumus, izņemot abonenta nāves un prombūtnes gadījumā, kad pakalpojumus pārreģistrē, pamatojoties uz jaunā abonenta rakstveida pieteikumu.
- 3.2. Abonenta līniju un elektronisko sakaru pakalpojumus pārreģistrē un/vai pārvieto tikai tad, ja ir nokārtoti maksājumi par *Lattelecom* sniegtajiem pakalpojumiem.
- 3.3. Telefona abonenta līniju pārvieto (maina pieslēguma punkta adresi, saglabājot abonenta līnijai piešķirto numuru) ievērojot Nacionālajā numerācijas plānā noteiktos numerācijas lietošanas nosacījumus.
- 3.4. Ja tiek pārvietotas nomātās līnijas, tad tiek pārvietots tikai viens tīkla pieslēguma punkts.
- 3.5. Pēc pieteikuma par abonenta līnijas pieslēguma punkta pārvietošanu saņemšanas *Lattelecom* pārtrauc pakalpojumu sniegšanu un atslēdz galiekārtu, ja nav citas vienošanās ar abonentu.

4. Abonenta līnijas numura, norēķinu cikla vai vietējo sarunu pakalpojumu teritorijas maiņa

- 4.1. *Lattelecom* ir tiesības mainīt abonenta līnijas numuru, kā arī noteikt un mainīt norēķinu ciklu bez abonenta piekrišanas.
- 4.2. Par abonenta līnijas numura vai norēķinu cikla maiņu *Lattelecom* rakstveidā informē abonentu vismaz 30 (trīsdesmit) dienas pirms paredzētajām izmaiņām.
- 4.3. Ja *Lattelecom* pārskata un maina teritoriju, kuras robežās telefona sarunas tiek kvalificētas kā vietējās, tad *Lattelecom* informē abonentus vismaz 30 (trīsdesmit) dienas pirms paredzētajām izmaiņām.

5. Abonenta līnijas atslēgšana uz laiku

- 5.1. Pēc abonenta pieteikuma *Lattelecom* atslēdz abonenta līniju vai pakalpojumu uz laiku. Abonentlīnijas atslēgšana uz laiku ir pieļaujama, ja abonentam nav nenokārtotu maksājuma saistību par elektronisko sakaru pakalpojumiem. Šajā gadījumā tiek saglabāts abonenta līnijas numurs un par šo laiku tiek aprēķināta pakalpojumu abonēšanas maksa.
- 5.2. *Lattelecom* var atslēgt abonentu līnijas vai pakalpojumu bez abonenta piekrišanas šādos gadījumos:
 - 5.2.1. ja nepieciešams nodrošināt nepārtrauktus elektronisko sakaru pakalpojumus operatīvajiem dienestiem;
 - 5.2.2. dabas stihiju vai ārkārtas gadījumos līdz to novēršanai;
 - 5.2.3. veicot elektronisko sakaru sistēmu ekspluatācijas (mērīšanas, pārslēgšanas utt.), remonta vai modernizēšanas darbus, bet ne ilgāk kā uz 3 (trīs) darba dienām;
 - 5.2.4. ja komunālajiem dienestiem nepieciešams veikt neatliekamus avārijas darbus, kuru izpildei nepieciešama abonentu līniju atslēgšana.
- 5.3. Šo noteikumu 5.2. punktā paredzētajos gadījumos netiek aprēķināta abonēšanas maksa par laiku, kad abonenta līnija bijusi atslēgta, kā arī maksa par abonenta līnijas atslēgšanu un pieslēgšanu.
- 5.4. Iespēju robežās *Lattelecom* informē abonentus par abonentu līniju atslēgšanu publiskā elektronisko sakaru tīkla avārijū, bojājumū vai citu iemeslu dēļ.

6. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte

6.1. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte ir izmērāms rādītājs, kas raksturo sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu atbilstību noteiktajiem standartiem, tehniskajiem noteikumiem un Līguma noteikumiem. Informācija par *Lattelecom* elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes parametriem (kvalitātes deklarācijas) ir pieejama tīmekļa vietnē www.sprk.gov.lv.

Ja elektronisko sakaru tīkls ir bojāts vai saņemto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte nav apmierinoša, tad abonenta pienākums ir pieteikt bojājumu *Lattelecom*. Bojājumu var pieteikt 24 stundas diennaktī, piezvanot bez maksas pa tālruni 178.

6.2. Sniegtajiem balss telefonijas pakalpojumiem minimālā runas pārraides kvalitātes vērtība, kas noteikta, izmantojot piecu ballu novērtēšanas sistēmu, saskaņā ar Starptautiskās Telekomunikāciju Savienības (ITU) rekomendāciju, ir ne mazāka kā 3,5 balles;

6.3. Sniegtajiem publiskajiem interneta piekļuves pakalpojumiem, atkarībā no izvēlēta pakalpojuma veida, ja līgumā ar abonentu par elektronisko sakaru pakalpojumiem vai tā pielikumā/os nav noteikts citādi, garantētais pieslēguma lejupeļādes un augšupeļādes ātrums un pakalpojumu pieejamība ir šādi:

Pieslēguma maksimālais ātrums pakalpojuma aprakstā (leju/augšupeļādes)	Minimālais garantētais pieslēguma ātrums*		Pakalpojuma pieejamība, procentos**
	Lejupeļādes, kbit/s	Augšupeļādes, kbit/s	
256kbit/s/128kbit/s	>128	>64	>95
512kbit/s/128kbit/s	>256	>64	>95
1Mbit/s/256kbit/s	>500	>128	>95
2Mbit/s/512kbit/s	>1000	>256	>95
4Mbit/s/512kbit/s	>2000	>256	>95
5Mbit/s/512kbit/s	>2500	>256	>95
6Mbit/s/512kbit/s	>3000	>256	>95
10Mbit/s/800kbit/s	>5000	>400	>95
5Mbit/s/2Mbit/s	>2000	>1000	>95
6Mbit/s/2Mbit/s	>3000	>1000	>95
15Mbit/s/2Mbit/s	>7000	>1000	>95
20Mbit/s/5Mbit/s	>10000	>2000	>95
1Mbit/s/1Mbit/s	>500	>500	>95
2Mbit/s/2Mbit/s	>1000	>1000	>95
3.5Mbit/s/3.5Mbit/s	>2000	>2000	>95
4Mbit/s/4Mbit/s	>2000	>2000	>95
8Mbit/s/8Mbit/s	>4000	>4000	>95
10Mbit/s/10Mbit/s	>8000	>8000	>95
16Mbit/s/16Mbit/s	>10000	>10000	>95
25Mbit/s/25Mbit/s	>12500	>12500	>95
100Mbit/s/100Mbit/s	>20000	>20000	>95
250Mbit/s/250Mbit/s	>50000	>50000	>95
400Mbit/s/400Mbit/s	>80000	>80000	>95
1Gbit/s/1Gbit/s	>200000	>200000	>95

* - pieslēguma ātrums posmā no gala lietotāja galiekārtas līdz *Lattelecom* Latvijas interneta apmaiņas punktam (līdz *Lattelecom* tīkla robežpunktam, kurā notiek informācijas augšup/lejupielāde no publiskā interneta tīkla *Lattelecom* tīklā).

** - pakalpojuma pieejamība tiek noteikta kā laika (stundās), kad pakalpojums norēķinu ciklā bija pieejams (darbojās), attiecība pret kopējo laiku (stundās) vienā norēķinu ciklā un izteikta procentos.

6.4. Televīzijas programmu pārraides pakalpojumu minimālā attēla kvalitāte ir laba (4 balles – traucējumi un kropļojumi ir redzami, bet netraucē).

7. Abonenta un lietotāja saistības un atbildība

7.1. Abonents nedrīkst saistības, kas izriet no Līguma un tā pielikumiem, pilnīgi vai daļēji nodot citām personām.

7.2. Abonentam un lietotājam ir aizliegts:

7.2.1. izmantot elektronisko sakaru tīklu necenzētai un aizskarošai komunikācijai, citu abonentu traucēšanai vai darbībām, kas būtiski traucē elektronisko sakaru tīkla darbību un elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu citiem abonentiem vai ir pretrunā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem;

7.2.2. patvaļīgi ierīkot abonenta līniju un pieslēgt to publiskajam elektronisko sakaru tīklam;

7.2.3. izmantot *Lattelecom* publisko elektronisko sakaru tīklu tādu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai vai saņemšanai, par ko nav noslēgts līgums starp abonentu un *Lattelecom*;

7.2.4. izmantot *Lattelecom* elektronisko sakaru tīklu un saņemtos elektronisko sakaru pakalpojumus elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai trešajām personām, ja Līgumā nav noteikts citādi;

7.2.5. mainīt *Lattelecom* noteikto maršrutēšanu publiskajā elektronisko sakaru tīklā.

7.2.6. izmantot komerciālām vajadzībām *Lattelecom Interaktīvās televīzijas Pārraižu arhīvu* un *Pārraižu ierakstus*, kā arī *Videonomu*.

7.3. Abonentam un lietotājam ir pienākums:

7.3.1. ievērot šos noteikumus;

7.3.2. samaksāt par saņemtajiem pakalpojumiem, pieslēguma iekārtām un precēm saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem;

7.3.3. saglabāt *Lattelecom* īpašumā esošās iekārtas, kas ierīkotas vai uzstādītas abonenta

- telpās vai īpašumā, un nodrošināt šim iekārtām piemērotus apstākļus;
- 7.3.4. aizsargāt un saudzīgi lietot *Lattelecom* ierīkoto līniju, elektronisko sakaru tīklu un sadales iekārtas, kas atrodas abonenta īpašuma vai valdījuma robežās;
- 7.3.5. atļaut *Lattelecom* darbiniekiem vai tā pilnvarotām personām, uzrādot dienesta apliecību ar fotogrāfiju un darba uzdevumu, veikt savā īpašumā abonenta līniju ierīkošanas darbus, pārbaudīt galiekārtas, līnijas, kabeļus un pakalpojumu kvalitāti, uzstādīt elektronisko sakaru aparatūru, kā arī to noņemt;
- 7.3.6. atļaut *Lattelecom* darbiniekiem vai tā pilnvarotām personām piekļūt elektronisko sakaru aparatūrai, kas atrodas abonenta īpašumā, pusēm pieņēmamā laikā.

8. *Lattelecom* saistības, atbildība un tiesības

8.1. *Lattelecom* ir pienākums:

- 8.1.1. nodrošināt nepārtrauktus un kvalitatīvus elektronisko sakaru pakalpojumus;
- 8.1.2. nodrošināt abonentiem un lietotājiem iespēju operatīvos dienestus izsaukt bez maksas;
- 8.1.3. nodrošināt iespēju bez maksas pieteikt bojājumu;
- 8.1.4. pēc bojājuma pieteikuma novērst to publiskā elektronisko sakaru tīkla robežās līdz pieslēguma punktam 3 (trīs) darba dienu laikā, neskaitot bojājuma pieteikšanas dienu;
- 8.1.5. bojājuma gadījumā pārrēķināt elektronisko sakaru pakalpojumu abonēšanas maksu, ja pakalpojumus nevar izmantot no abonenta neatkarīgu apstākļu dēļ ilgāk par 3 (trim) dienām, skaitot no nākamās dienas pēc pieteikuma saņemšanas, ja Līgumā nav noteikts citādi;
- 8.1.6. noteikt samazinātu pakalpojuma abonēšanas maksu gadījumos, kad tas neatbilst noteiktajiem standartiem, tehniskajiem noteikumiem vai Līgumā noteiktajam pakalpojumu kvalitātes prasībām.

8.2. *Lattelecom* veic pārrēķinu šādos gadījumos:

- 8.2.1. ja *Lattelecom* nav sniedzis elektronisko sakaru pakalpojumu saskaņā ar Līgumu vai šajos noteikumos noteiktajā termiņā;
- 8.2.2. ja publiskā elektronisko sakaru tīkla bojājums nav novērsts šo noteikumu 8.1.4. punktā noteiktajā termiņā.
- 8.3. Ja Līgums neparedz citu atlīdzināšanas vai kompensācijas kārtību, tad *Lattelecom* šo noteikumu 8.2. punktā minētajos gadījumos abonentam pēc tā rakstveida prasības

atlīdzina iepriekšējā norēķinu cikla dienas vidējo pakalpojumu maksu (neskaitot abonēšanas maksu) par katru dienu laikā, kad pakalpojums nebija pieejams.

- 8.4. *Lattelecom* 8.3. punktā noteikto atlīdzību ieskaita kā avansu abonenta elektronisko sakaru norēķinu kontā. Līguma izbeigšanas gadījumā atlīdzību bijušajam abonentam izmaksā, ja ir izpildītas saistības pret *Lattelecom*.
- 8.5. *Lattelecom* atlīdzina tiešos un pierādītos finansiālos zaudējumus (izņemot atrauto peļņu), kas nodarīti abonentam un kas tieši attiecas uz *Lattelecom* nespēju pildīt saistības, ko tas uzņēmis ar noslēgto Līgumu.
- 8.6. *Lattelecom* nav atbildīgs par saistību neizpildi, ja elektronisko sakaru tīkla darbību un tā kvalitāti ir ietekmējusi vai bojājumu ir izraisījusi nepārvarama vara – streiki, sabiedriskās kārtības traucējumi, karadarbība, ugunsgrēks, zibens, plūdi, kā arī citi nepārvarami apstākļi, kas ir ārpus *Lattelecom* kontroles.
- 8.7. *Lattelecom* ir tiesības:
- 8.7.1. atslēgt abonenta līniju, ja abonents traucē elektronisko sakaru aparatūras ierīkošanas darbus, par to rakstveidā iepriekš paziņojot abonentam;
- 8.7.2. bez abonenta piekrišanas izvēlēties pakalpojuma sniegšanas tehnoloģiju, lai ierīkotu vai pārslēgtu abonenta līniju, izmantojot vai neizmantojot elektronisko sakaru aparatūru;
- 8.7.3. konstatējot bojātas galiekārtas vai patvaļīgu pieslēgumu *Lattelecom* publiskajam elektronisko sakaru tīklam, atslēgt bojāto iekārtu vai atvienot šo pieslēgumu;
- 8.7.4. konstatējot šo noteikumu 7.2. punkta noteikumu pārkāpumu, pārtraukt sniegt abonentam elektronisko sakaru pakalpojumus bez iepriekšēja brīdinājuma;
- 8.7.5. aprēķināt maksu par bojājuma novēršanu publiskajā elektronisko sakaru tīklā, galiekārtas remontu, un abonentam ir pienākums par to samaksāt, ja *Lattelecom* konstatē, ka traucējumi vai bojājumi publiskajā elektronisko sakaru tīklā radušies bojātas abonenta galiekārtas dēļ vai bojājumu līnijā izraisījis abonents.
- 8.7.6. piedzīt parādu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā vai nodot parāda piedziņas tiesības trešajai personai, kas ietver arī tiesības izmantot Abonenta personas datus Abonenta kredītvēstures veidošanai un šo datu ievietošanai parādvēstures un kredītinformācijas biroju datu bāzēs.
- 8.7.7. Abonenta vai iespējamā Abonenta piekrišanas (telefoniski vai rakstveidā) gadījumā pieprasīt un saņemt informāciju no parādvēstures un kredītinformācijas biroju datu bāzēm, Abonenta vai iespējamā Abonenta spēju izpildīt maksājuma saistības novērtēšanai, kredīspējas novērtēšanai un/vai *Lattelecom* kredītriska pārvaldībai.

8.7.8. piemērot atbilstīgu un samērīgu maksu par abonenta lietošanā nodotās galiekārtas bojājuma novēršanu, vai tās konfigurāciju, saskaņā ar Pakalpojumu cenrādi, kas pieejams *Lattelecom* mājas lapā, *Lattelecom* veikalos – klientu apkalpošanas centros vai piezvanot uz klientu apkalpošanas tālruni.

9. Elektronisko sakaru pakalpojumu samaksas un citu no Līguma izrietošo saistību izpildes kārtība

- 9.1. Par *Lattelecom* sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, saņemtajām iekārtām un precēm, abonents un lietotājs maksā pēc spēkā esošiem tarifiem un līgumtarifiem vai cenām. Tarifu plānus un tarifu atlaides nosaka *Lattelecom*.
- 9.2. *Lattelecom* aprēķina maksu par sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem un abonentam rēķins ir pieejams pašapkalpošanas sistēmā mans.Lattelecom.lv vismaz 10 (desmit) dienas pirms samaksas termiņa. Rēķinā par elektronisko sakaru pakalpojumiem tiek iekļauta maksa par abonenta vai lietotāja pasūtītajiem papildpakalpojumiem, kā arī to lietošanā nodotajām pakalpojuma pieslēguma iekārtām vai precēm.
- 9.3. Rēķinu par elektronisko sakaru pakalpojumiem *Lattelecom* var sagatavot elektroniski bez paraksta un tas samaksājams rēķinā norādītajā termiņā.
- 9.4. Par katru rēķinā norādītā termiņa samaksas kavējuma dienu *Lattelecom* ir tiesības aprēķināt nokavējuma procentus. Nokavējuma procentu un/vai Līgumā noteiktajos gadījumos aprēķinātā līgumsoda summa tiek iekļauta nākamajos rēķinos.
- 9.5. Ja *Lattelecom* ir izveidojis rēķinu un nosūtījis to abonentam Līgumā noteiktajā kārtībā, abonentam ir pienākums to savlaicīgi apmaksāt.
- 9.6. Maksu par pakalpojumiem aprēķina, sākot ar pakalpojuma ierīkošanas dienu. Ja kādā no trim iepriekšējiem norēķinu cikliem, neskaitot to, par kuru tiek izveidots kārtējais rēķins, nav aprēķināta un rēķinos iekļauta maksa par abonenta saņemtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, tad *Lattelecom* ir tiesības to aprēķināt un iekļaut abonenta kārtējā rēķinā.
- 9.7. Maksu par savienojumu (sarunu) aprēķina no tā brīža, kad abonenta un/vai lietotāja galiekārta saņem atbildes signālu no izsauktā abonenta galiekārtas neatkarīgi no šīs iekārtas veida, un savienojums nodrošina informācijas pārraidi starp galiekārtām. Maksas aprēķins tiek veikts tikai pēc *Lattelecom* tehniskās aparatūras reģistrētajiem

datiem.

9.8. Ja abonents atsakās no elektronisko sakaru pakalpojuma pēc Līguma parakstīšanas, bet pirms šī pakalpojuma saņemšanas, *Lattelecom* ir tiesības aprēķināt maksu, kas sedz izmaksas, kas radušās, sākot izpildīt abonenta pieteikumu.

10. Avansa maksājumi un nodrošinājums

10.1. *Lattelecom* ir tiesības pieprasīt samaksu (avansu) par elektronisko sakaru pakalpojumiem pirms darbu izpildes. Rēķina nesamaksāšanas gadījumā abonenta pieteikums tiek anulēts.

10.2. Neizmantoto avansa daļu *Lattelecom* izmaksā, pamatojoties uz abonenta iesniegumu, šādos gadījumos:

10.2.1. ja abonents atsakās no pieteikuma izpildes un *Lattelecom* nav sācis darbus;

10.2.2. ja abonents atsakās no elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošanas un *Lattelecom* piederošā un abonenta telpās vai īpašumā uzstādītā iekārta ir atdota, un abonents ir izpildījis visas finansiālās saistības pret *Lattelecom*.

10.3. *Lattelecom* ir tiesības pieprasīt saistību izpildes nodrošinājumu (galvojumu, noteiktas naudas summas iemaksu u.c.) vai arī atteikt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus:

10.3.1. fiziskām vai juridiskām personām, ar kurām Līgums iepriekš izbeigts parādu dēļ, kā arī, ja elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana vairākkārt pārtraukta;

10.3.2. ja ir publicēta oficiāla informācija par juridiskās personas ārpusstiesas tiesiskās aizsardzības, tiesiskās aizsardzības vai maksātnespējas procesa, bankrota procedūras vai likvidācijas procesa sākšanu;

10.3.3. abonents vairākkārt nav samaksājis rēķinu par elektronisko sakaru pakalpojumiem noteiktajā termiņā;

10.3.4. citos gadījumos.

10.4. *Lattelecom* ir tiesības izlietot saistību izpildes nodrošinājumu parādu dzēšanai.

10.5. Ja abonents vienu gadu bez maksājumu kavējumiem ir pildījis visas saistības pret *Lattelecom* vai elektronisko sakaru uzņēmumam vairs nav pamata prasīt saistību izpildes nodrošinājumu, vai izbeigts Līgums, tad neizmantotā saistību izpildes nodrošinājuma summa uz abonenta rakstiska iesnieguma pamata tiek ieskaitīta kā maksājums par elektronisko sakaru pakalpojumiem, izmaksāta abonentam (gadījumos, kad abonenta un *Lattelecom* starpā noslēgtais elektronisko sakaru

pakalpojumu līgums tiek izbeigts, abonents atdevis *Lattelecom* pakalpojuma pieslēguma iekārtu un izpildījis visas finansiālās saistības pret *Lattelecom*) vai izmantota parāda vai tekošā rēķina apmaksai.

11. Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana un Līguma izbeigšana

- 11.1. Lai atteiktos no kāda elektronisko sakaru pakalpojuma vai izbeigtu noslēgto Līgumu, abonentam vismaz 5 (piecas) darba dienas iepriekš par to rakstveidā jāpaziņo *Lattelecom*.
- 11.2. *Lattelecom* izbeidz Līguma darbību, ja pārtraukti (atteikti) visi abonentam sniedzamie elektronisko sakaru pakalpojumi vai iestājies, kāds no Līgumā un/vai pielikumā minētajiem pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanas gadījumiem.
- 11.3. *Lattelecom* ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, rakstveidā brīdinot abonentu 5 (piecas) darba dienas iepriekš, un pieprasīt abonentam tā saistību izpildes nodrošinājumu, ja ir publicēta oficiāla informācija par juridiskās personas ārpusstiesas tiesiskās aizsardzības, tiesiskās aizsardzības vai maksātnespējas procesa, bankrota procedūras vai likvidācijas procesa sākšanu.
- 11.4. Ja abonents nav samaksājis par elektronisko sakaru pakalpojumiem noteiktajā termiņā vai nav samaksājis par kādu no saņemtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, tad *Lattelecom* ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, par to rakstveidā brīdinot abonentu vismaz 10 (desmit) dienas iepriekš.
- 11.5. *Lattelecom* ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, 10 (desmit) dienas iepriekš brīdinot lietotāju, ja ar *Lattelecom* nav noslēgts rakstveida Līgums par elektronisko sakaru pakalpojumiem.
- 11.6. *Lattelecom* ir tiesības pārtraukt pakalpojumu sniegšanu un izbeigt Līgumu šādos gadījumos:
 - 11.6.1. ja abonents neievēro Elektronisko sakaru likumu, šos noteikumus, citus normatīvos aktus vai noslēgto Līgumu;
 - 11.6.2. ja *Lattelecom* nevar turpināt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus saskaņā ar tiesību aktu prasībām. Šādos gadījumos *Lattelecom* nosūta abonentam rakstveida paziņojumu;

- 11.6.3. no abonenta 10 (desmit) dienu laikā no pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas nav saņemts saistību izpildes nodrošinājums atbilstoši šo noteikumu 10.3. punktam.
- 11.7. Elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas gadījumā, kas saistīts ar abonenta parādu, *Lattelecom* atjauno elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu abonentam, ja 10 (desmit) dienu laikā pēc pakalpojumu pārtraukšanas abonents samaksā parādu un pēdējo par saņemtajiem pakalpojumiem izrakstīto un tam nosūtīto rēķinu. Ja norādītajā termiņā *Lattelecom* nesaņem šajā punktā minētos maksājumus, tam ir tiesības izbeigt Līgumu, par ko abonents tiek informēts rakstveidā.
- 11.8. *Lattelecom* ir tiesības parāda samaksas gaidīšanas laikā daļēji pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Līguma izbeigšanas gadījumā elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana tiek pilnībā pārtraukta.
- 11.9. Par laika posmu, kad elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana pārtraukta abonenta parāda dēļ *Lattelecom* aprēķina:
- 11.9.1. abonēšanas maksu par laiku, kad elektronisko sakaru pakalpojumi bija pārtraukti, saglabājot abonenta līnijas numuru;
- 11.9.2. maksu par elektronisko sakaru pakalpojumu pārtraukšanu un atjaunošanu.
- 11.10. *Lattelecom* elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu atjauno 5 (piecu) darba dienu laikā pēc maksājuma apliecinājuma dokumenta saņemšanas par visu paredzēto maksājumu veikšanu, ja *Lattelecom* nav izmantojis tiesības izbeigt Līgumu ar abonentu.
- 11.11. Gadījumos, kas nav minēti šajos noteikumos, paziņojums par pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu vai Līguma izbeigšanu abonentam tiek nosūtīts vismaz 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš.
- 11.12. *Lattelecom* nodrošina abonentam iespēju kontrolēt maksājumus par publiskā telefona tīkla izmantošanu, bez maksas informējot abonentu, ja tā elektronisko sakaru pakalpojumu patēriņš ir pārmērīgs vai netipisks. Abonenta aizsardzības nolūkos *Lattelecom* ir tiesības ierobežot elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Detalizēta informācija par *Lattelecom* publiskā telefona tīkla izmantošanas kontroli pieejama vietnē www.lattelecom.lv sadaļā „Informācija abonentiem”.
- 11.13. *Lattelecom* ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu abonentam uz laiku līdz 24 stundām, pamatojoties uz Drošības incidentu novēršanas institūcijas pieprasījumu normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.

11.14. Ja pakalpojumu sniegšana Abonentam tiek izbeigta, Abonentam ir pienākums 10 (desmit) dienu laikā no Līguma un/vai tā pielikuma izbeigšanas nodot Lattelecom piederošo pakalpojuma pieslēguma aparāturu labā tehniskā stāvoklī vai samaksāt *Lattelecom* aparatūras vērtību atbilstoši *Lattelecom* sagatavotajam rēķinam.

12. Strīdu atrisināšanas un pretenziju iesniegšanas kārtība

- 12.1. *Lattelecom* izskata abonētu iebildumus, kas saistīti ar tā sniegtajiem pakalpojumiem, un sniedz atbildi 10 (desmit) dienu laikā no iebilduma saņemšanas dienas. *Lattelecom* ir tiesīgs iebildumu atstāt bez izskatīšanas, ja iebilduma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs vai neattiecas uz *Lattelecom* sniedzamajiem pakalpojumiem.
- 12.2. Abonentam ir iespēja saņemt bez maksas detalizētu rēķinu. Pretenziju par rēķina pareizību abonentam ir tiesības iesniegt 3 (trīs) mēnešu laikā pēc rēķina izrakstīšanas.
- 12.3. Ja puses nevar atrisināt radušos strīdu sarakstes vai sarunu veidā, tad tas tiek risināts Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

13. Informācijas sniegšana

- 13.1. *Lattelecom* nodrošina informāciju par elektronisko sakaru pakalpojumiem, to cenām, tarifiem, rēķina apmaksas veidiem, pakalpojumu lietošanas kārtību, kvalitāti u.c. informāciju kādā no minētajiem veidiem: izvietojumā redzamā vietā *Lattelecom* klientu apkalpošanas centros, pašapkalpošanās portālā mans.Lattelecom.lv, nosūta Abonentam informatīvu īsziņu, ietver ikmēneša rēķinā, publisko interneta mājas lapā www.lattelecom.lv. Šajā punktā minētā un cita informācija Abonentam ir pieejama, zvanot uz *Lattelecom* klientu apkalpošanas tālruni.
- 13.2. *Lattelecom* nodrošina informāciju par telefona abonenta līnijas numuru.
- 13.3. *Lattelecom* rīcībā esošā informācija par abonenta saņemtajiem pakalpojumiem ir konfidenciāla. To sniedz tikai abonentam vai LR normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.
- 13.4. Abonentam ir pienākums 30 (trīsdesmit) dienu laikā paziņot *Lattelecom* par jebkādu datu izmaiņām, kas minēti Līgumā un saistīti ar rēķina izveidošanu, rēķina piegādi, pakalpojumu sniegšanu vai speciālu tarifu nosacījumu piemērošanu.

- 13.5. Jebkurš brīdinājums vai paziņojums saskaņā ar šiem noteikumiem tiek uzskatīts par nosūtītu un piegādātu gadījumos:
- 13.5.1. ja *Lattelecom* to ir nosūtījis uz abonenta pakalpojumu saņemšanas, abonenta dzīves vietas deklarēšanas vai reģistrācijas (juridiskas personas) adresi vai nosūtījis paziņojumu, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus – sistēmu mans.Lattelecom.lv un citus, ja par tādiem Puses vienojas;
- 13.5.2. abonents nosūtījis vēstuli uz *Lattelecom* reģistrācijas vai Līgumā norādīto adresi vai izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus – sistēmu mans.Lattelecom.lv un citus, ja par tādiem Puses ir vienojušās.
- 13.6. Vēstules nosūtīšanu apliecinošs dokuments tiek uzskatīts par paziņojuma piegādes apliecinājumu. *Lattelecom* neuzņemas risku par pasta sūtījumu piegādi.
- 13.7. Līdz ar šo noteikumu spēkā stāšanos visi *Lattelecom* iepriekš noslēgtie Līgumi paliek spēkā. Noteikumi attiecināmi arī uz tiem Līgumiem, kas noslēgti pirms šo noteikumu stāšanās spēkā.
14. Līdz ar šo dokumentu jaunā redakcijā tiek izteikti SIA „Lattelecom” elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi, kas apstiprināti ar SIA *Lattelecom* Valdes 2008. gada 17.oktobra lēmumu Nr.08-237-4 ar grozījumiem, kas izdarīti ar SIA *Lattelecom* Valdes 2010.gada 14.septembra lēmumu Nr.10-396-15 un 2011.gada 8.novembra lēmumu Nr.11-527-3.

Noteikumi stājās spēkā 2015.gada 1.septembrī.

SIA Lattelecom

- Atbildes uz biežāk uzdotajiem jautājumiem skaties - palidziba.lattelecom.lv
- Savu jautājumu vari uzdot pašapkalpošanās vidē internetā www.mans.lattelecom.lv vai rakstot uz lattelecom@lattelecom.lv
- Zvani uz 177 vai 67000177
- Nāc uz tuvāko Lattelecom veikalu vai klientu apkalpošanas centru.
Visas adreses apskatāmas lattelecom.lv/majai/kontakti