

KOMISIJAS ĪSTENOŠANAS REGULA (EU) 2019/2243**2019. gada 17. Decembrī****ar ko izveido līguma kopsavilkuma veidni, kas publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem jāizmanto saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu (ES) 2018/1972****(Dokuments attiecas uz EEZ)**

EIROPAS KOMISIJA,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību,

ņemot vērā Eiropas Parlamenta un Padomes 2018. gada 11. decembra Direktīvu (ES) 2018/1972 par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi ⁽¹⁾, jo īpaši tās 102. panta 3. punktu,

tā kā:

- (1) Lai varētu noteikt galvenos elementus līguma kopsavilkumā, kas publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem jāsniedz patērētājiem, mikrouzņēmumiem, maziem uzņēmumiem un bezpeļņas organizācijām saskaņā ar Direktīvas (ES) 2018/1972 102. panta 1. un 2. punktu, vajadzīga veidne, kas nosaka galvenos līguma kopsavilkuma elementus. Līguma kopsavilkumam jābūt viegli lasāmam, saprotamam un salīdzināmam, ar vienotu uzbūvi un formu.
- (2) Gan drukātā, gan elektroniskā līguma kopsavilkuma informācijai jāatbilst attiecīgajām pieejamības prasībām Savienības tiesību aktos par produktu un pakalpojumu pieejamības prasību saskaņošanu, kurus paredz Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 ⁽²⁾.
- (3) Līguma kopsavilkumā jāievēro pienākumi, kas izriet no tādiem patērētāju aizsardzības tiesību aktiem kā Padomes Direktīva 93/13/EEK ⁽³⁾, Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK ⁽⁴⁾ un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES ⁽⁵⁾. Tam arī jāatbilst tiesībām un pienākumiem, kas izriet no tiesību aktiem par persondatu aizsardzību, piemēram, Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2016/679 ⁽⁶⁾.
- (4) Lai atvieglinātu lasāmību, līguma kopsavilkumam, kas nodrukāts viegli lasāmā šriftā (fontā), nebūtu bez dibināta iemesla jāpārsniedz viena A4 lappuse vai ekvivalents apmērs. Pakalpojumu komplekta gadījumā tam nebūtu jāpārsniedz trīs A4 lappuses, kad tas nodrukāts viegli lasāmā šriftā (fontā). Pamats lielākam apjomam var būt, piemēram, pieejamības nodrošināšana patērētājiem invalīdiem. Lai nodrošinātu elektronisko sakaru pakalpojumu piedāvājumu salīdzināmību, līguma kopsavilkumā būtu jāiekļauj skaidri atšķiramas iedaļas, kurās grupējami dažādie elementi. Lai patērētājiem atvieglinātu svarīgas informācijas saprašanu un ātru identificēšanu, katras iedaļas attiecīgie elementi būtu jāapraksta īsos teikumos. Lasāmības un drukājamības labad starp malām un līguma kopsavilkuma tekstu jāatstāj pietiekamas piemaļes.

⁽¹⁾ OV L 312, 17.12.2018., 36. lpp.

⁽²⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2019/882 (2019. gada 17. aprīlis) par produktu un pakalpojumu piekļūstamības prasībām (OV L 151, 7.6.2019., 70. lpp.).

⁽³⁾ Padomes Direktīva 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (OV L 95, 21.4.1993., 29. lpp.).

⁽⁴⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.).

⁽⁵⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

⁽⁶⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016. gada 27. aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp.).

- (5) Lasāmība ir atkarīga no dažādiem faktoriem, un to nosaka sakarība starp skatīšanas attālumu, rakstzīmju augstumu un iespēju viegli palielināt fontu, ja teksts ir elektroniski. Par daudziem patērētājiem tuvumā viegli salasāmu uzskata vismaz 10 punktu fonta lielumu. Virsrakstiem būtu skaidri jāatšķiras no pārējā teksta, piemēram, ar lielākām rakstzīmēm. Lasāmības uzlabošanai var izmantot parasti lietojamus bezserifu fontus. Lasāmība būtu jānodrošina arī ar pietiekamu kontrastu starp tekstu un fonu, ievērojot mūsdienīgāko praksi, sevišķi tad, ja izmanto krāsas.
- (6) Ja kopsavilkumā parasti jāizmanto vismaz 10 punktu fonta lielums, elektroniskās ierīcēs vai kanālos, ko izmanto elektronisko sakaru pakalpojumu pārdošanai, piemēram, mazumtirdzniecībā pārdotos priekšmaksas pakalpojumus, pamatotos gadījumos, piemēram, lai kopsavilkums iekļautos uz iepakojuma vai ierīcē, var būt vajadzīgs līguma kopsavilkumu samazināt. Priekšmaksas pakalpojumus reizēm pārdod tādu izmēru iepakojumā, kas 10 punktu rakstzīmju izmantošanu padarītu nerealizējamu.
- (7) Prasītās ziņas būtu sniedzamas tieši kopsavilkumā, nevis ar norādi uz citiem informācijas avotiem, ja vien tā nav īpaši noteikts pamācībās par kopsavilkuma sastādīšanu. Tādu grafisko elementu izmantojumam kā simboli, ikonas un grafiskas zīmes un hipersaišu vai uznirstošo logu izmantojumam nebūtu nelabvēlīgi jāietekmē lasāmība, un nebūtu jābūt uzbāzīgam un jānovērš patērētāja uzmanība no kopsavilkuma satura. Līguma kopsavilkuma saturā jākoncentrējas uz galveno informāciju, kas patērētājam vajadzīga, lai varētu salīdzināt piedāvājumus un pieņemt apzinātu lēmumu.
- (8) Būtu jāizvairās no profesionālismiem, speciālistu žargona un abreviatūrām.
- (9) Patērētājiem ir ļoti svarīgi, lai pakalpojumi tiktu aprakstīti standartizētā veidā. Attiecīgos gadījumos būtu specifiski jānosaka līguma kopsavilkumā iekļautie pakalpojumi un norēķinu periodā iekļautie apjomi. Apjomiem būtu jāattiecas uz pakalpojumā iekļauto balss zvanu, īsziņu un datu daudzumu, attiecīgos gadījumos ietverot arī pakalpojuma sniedzēja godīgas izmantošanas politiku viesabonēšanā. Izsaukumi būtu mērāmi minūtēs vai sekundēs saskaņā ar pakalpojumu sniedzēja informāciju, kas sniegta pirms līguma noslēgšanas, īsziņas – pēc skaita, dati – megabaitos vai attiecīgā gadījumā gigabaitos.
- (10) Līguma kopsavilkumā būtu jāsniedz informācija, kas ļauj patērētājiem sazināties ar pakalpojuma sniedzēju, sevišķi sūdzību gadījumā. Attiecīgajā kontaktinformācijā papildus e-adresei vai tālruņa numuram var norādīt iespēju izmantot tiešsaistes saziņas veidlapas vai citādu tiešu saziņu.
- (11) Elektronisko sakaru pakalpojumiem jābūt nepārprotami raksturotiem, un jābūt uzrādītiem galvenajiem pakalpojuma elementiem. Attiecīgā gadījumā būtu jāapraksta iekārtas veids.
- (12) Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas (ES) 2015/2120 ⁽⁷⁾ 4. panta 1. punkta d) apakšpunkts nosaka, ka līgumā, kurā ietilpst interneta piekļuves pakalpojumi, jābūt arī skaidram un saprotamam paskaidrojumam par minimālo, parasti pieejamo, maksimālo un reklamēto lejuplādes un augšuplādes ātrumu fiksētajos tīklos vai par aplēsto maksimālo un reklamēto lejuplādes un augšuplādes ātrumu mobilajos sakaru tīklos. Direktīvas (ES) 2018/1972 102. panta 3. punkta f) apakšpunkts prasa līguma kopsavilkumā iekļaut minētās informācijas kopsavilkumu. Fiksēto tīklu gadījumā līguma kopsavilkumā būtu jāiekļauj minimālais, parasti pieejamais un maksimālais interneta piekļuves pakalpojumu lejuplādes un augšuplādes ātrums, mobilo sakaru tīklu gadījumā – aplēstais maksimālais interneta piekļuves pakalpojumu lejuplādes un augšuplādes ātrums.

(7) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2015/2120 (2015. gada 25. novembris), ar ko nosaka pasākumus sakarā ar piekļuvi atvērta 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 viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (OV L 310, 26.11.2015., 1. lpp.).

- (13) Regulas (ES) 2015/2120 4. panta 1. punkta e) apakšpunkts nosaka, ka līgumā, kurā ietilpst interneta piekļuves pakalpojumi, iekļaujams skaidrs un saprotams skaidrojums par to, kādi tiesiskās aizsardzības līdzekļi saskaņā ar valsts tiesību normām patērētājam pieejami gadījumā, kad interneta piekļuves faktiskā veiktspēja neatbilst līgumā norādītajai veiktspējai. Direktīvas (ES) 2018/1972 102. panta 3. punkta f) apakšpunkts prasa līguma kopsavilkumā iekļaut minētā skaidrojuma kopsavilkumu. Līguma kopsavilkumā būtu jāiekļauj kopsavilkums par tiesisko aizsardzību, kas saskaņā ar valsts tiesību normām patērētājam pieejama, kad interneta piekļuves faktiskā veiktspēja ātruma vai citu pakalpojuma raksturlielumu ziņā neatbilst līgumā norādītajai.
- (14) Informācijā par cenu būtu jāiekļauj piemērojamās aktivizēšanas maksas, regulārās un ar patēriņu saistītās maksas, piemēram, maksa par norēķinu periodu un par mēnesi, lai nodrošinātu salīdzināmību, atlaides, ja ir, un attiecīgā gadījumā arī maksa par ierīcēm. Ja tiek piemērota īpaša piedāvājuma cena, tā būtu skaidri jāuzrāda, iekļaujot laikposmu, kurā ir spēkā atlaide, un pilnu cenu bez atlaides. Informācija par tarifu, kura nav iekļauta regulārajā cenā, var būt plaša, un kopsavilkumā pietiktu norādīt, ka šī informācija ir pieejama atsevišķi pilnīgā pirms līguma slēgšanas sniedzamā informācijā, piemēram, elektroniski.
- (15) Informācijai par izbeigšanas nosacījumiem iedaļā "Līguma termiņš, pagarināšana un izbeigšana" būtu jāattiecas uz līguma, arī kompleksā piedāvājuma, izbeigšanu termiņa beigu dēļ un pirmstermiņa izbeigšanu, ja to prasa Savienības un valsts tiesību normas, aptverot arī maksu pirmstermiņa izbeigšanas gadījumā un informāciju par galiekārtu atbloķēšanu.
- (16) Ja informācija par dažādiem produktiem un pakalpojumiem, kas domāti galalietotājiem invalīdiem, ir apjomīga un variējama, līguma kopsavilkumā var būt norādīts, ka detalizēta informācija ir pieejama atsevišķi, piemēram, elektroniski.
- (17) Fakultatīvajā iedaļā pie citas attiecīgas informācijas pakalpojuma sniedzēji var iekļaut papildu informāciju, ko Savienības vai valsts tiesību normas prasa sniegt pirms brīža, kad patērētājam līgums vai attiecīgs piedāvājums kļūst saistošs. Tajā var ietilpt, piemēram, informācija par pakalpojuma sniedzēja maiņu, drošību, persondatu apstrādi, enerģijas patēriņu vai oglekļa savienojumu ģenerēšanu. Ja dalībvalstis izmanto tiesības savos tiesību aktos paturēt vai ieviest normas, kas attiecas uz aspektiem, kurus neaptver Direktīvas (ES) 2018/1972 102. pants, attiecīgā informācija pakalpojuma sniedzējiem būtu jāiekļauj šajā fakultatīvajā iedaļā.
- (18) Saskaņā ar Direktīvas (ES) 2018/1972 123. pantu Komisijai, ziņojot par tās III daļas III sadaļas piemērošanu, ir regulāri jāpārskata šās īstenošanas regulas piemērošana.
- (19) Ir notikusi apspriešanās ar Eiropas Elektronisko sakaru regulatoru organizāciju.
- (20) Šajā regulā noteiktie pasākumi ir saskaņā ar Sakaru komitejas atzinumu,

IR PIENĒMUSI ŠO REGULU.

1. pants

Līguma kopsavilkuma veidne

Tādu publiski pieejamu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēji, kas nav mašīnas-mašīnas sakaru pakalpojumu sniegšanai izmantoti pārraidīšanas pakalpojumi, līguma kopsavilkumu sniedz, izmantojot pielikuma A daļā doto veidni saskaņā ar B daļā izklāstītajiem norādījumiem.

*2. pants***Satura izklāsts**

1. Līguma kopsavilkums bez dibināta iemesla nepārsniedz vienu A4 lappusi vai līdzvērtīgu apjomu, ja to drukā. Ja pakalpojumi vai pakalpojumi un galiekārtas, kas aptver vismaz interneta piekļuves pakalpojumu vai publiski pieejamu numuratkārīgu starppersonu sakaru pakalpojumu, tiek komplektēti vienā līgumā, līguma kopsavilkums drukātā veidā bez dibināta iemesla nepārsniedz trīs A4 lappuses vai līdzvērtīgu apjomu.
2. Informāciju līguma kopsavilkumā sniedz pielikumā noteiktajā iedaļu secībā portretorientācijā. Tekstam izmantojams viegli lasāms šrifts (fonts). Fonta lielums ir vismaz 10 punktu. Pienācīgi pamatotos apstākļos rakstzīmju augstumu (fonta lielumu) var samazināt; tādā gadījumā jāparedz iespēja līguma kopsavilkumu palielināt elektroniski vai pēc pieprasījuma saņemt līguma kopsavilkumu ar vismaz 10 punktu rakstzīmēm.
3. Līguma kopsavilkuma saturs ir viegli lasāms un ar pietiekamu teksta un fona kontrastu, sevišķi tad, ja izmanto krāsas. Grafiskie elementi neaizsedz tekstu.
4. Līguma kopsavilkumu sagatavo patērētājiem viegli lasāmā un saprotamā izteiksmē. Līguma kopsavilkumā norāda galveno informāciju, kas patērētājam vajadzīga, lai varētu salīdzināt piedāvājumus un pieņemt apzinātu lēmumu.
5. Virsraksti ir skaidri atšķirami no pārējā teksta.

*3. pants***Stāšanās spēkā un piemērošana**

Šī regula stājas spēkā divdesmitajā dienā pēc tās publicēšanas *Eiropas Savienības Oficiālajā Vēstnesī*.

To piemēro no 2020. gada 21. decembra.

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.

Briselē, 2019. gada 17. Decembrī

Komisijas vārdā –
Priekšsēdētāja
Ursula VON DER LEYEN

PIELIKUMS

LĪGUMA KOPSAVILKUMA VEIDNE

A DAĻA – Veidne

[Pakalpojuma nosaukums]

[Pakalpojuma sniedzējs/pakalpojuma sniedzēja logotips]

[Kontaktinformācija]

Līguma kopsavilkums

- Šajā līguma kopsavilkumā atbilstīgi ES tiesību normu prasībām ⁽¹⁾ doti galvenie šā pakalpojuma piedāvājuma elementi.
- Tas palīdz salīdzināt pakalpojumu piedāvājumus.
- Pilnīga informācija par pakalpojumu ir sniegta citos dokumentos.

Pakalpojums^[-i] un ierīces

[...]

Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi

[...]

Cena

[...]

Līguma termiņš, pagarināšana un izbeigšana

[...]

Galalietotājiem invalīdiem paredzētās iespējas

[...]

Cita attiecīga informācija

[...]

⁽¹⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas (ES) 2018/1972 (2018. gada 11. decembris) par Eiropas Elektronisko sakaru kodeksa izveidi (OVL 321, 17.12.2018., 36. lpp.) 102. panta 3. punkts.

B daļa – Norādījumi par līguma kopsavilkuma veidnes aizpildīšanu

Elektronisko sakaru pakalpojuma(-u) nosaukumam vai zīmolam jābūt tieši virs virsraksta "Līguma kopsavilkums". Pakalpojuma sniedzēja nosaukumam jābūt tieši aiz elektronisko sakaru pakalpojuma(-u) nosaukuma. Pakalpojuma sniedzējs var ievietot savu logotipu pa labi no virsraksta "Līguma kopsavilkums". Trīs ievadeikumi ir līguma kopsavilkuma sastāvdaļa, un tos nemaina.

Pakalpojuma sniedzēja nosaukumu, adresi un tiešo kontaktinformāciju, kā arī tiešo kontaktinformāciju sūdzību iesniegšanai, ja tā atšķiras, ievieto zem pakalpojuma sniedzēja nosaukuma. Līguma kopsavilkumam jābūt datētam.

Gadījumos, kad līgumā neietilpst galiekārtu nodrošināšana, iedaļā "Pakalpojums(-i) un ierīces" ierīču pieminējumu svītro vai norāda kā nepiemērojamu. Gadījumos, kad līgumā neietilpst interneta piekļuves pakalpojums, iedaļu "Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi" svītro vai norāda kā nepiemērojamu. Gadījumos, kad nav sniegta cita informācija, iedaļu "Cita attiecīga informācija" svītro vai norāda kā nepiemērojamu.

A daļā izmanto kursīvu, lai parādītu, ka iepriekš minētās iedaļas un ar tām saistītā informācija var nebūt obligāta. A daļā izmantotās kvadrātiekavas aizstāj ar prasīto informāciju.

Iedaļa "Pakalpojums(-i) un ierīces"

Jāiekļauj elektronisko sakaru pakalpojuma(-u) apraksts, piemēram, balss telefonijas pakalpojums fiksētā vai mobilā tīklā, interneta piekļuves pakalpojums fiksētā vai mobilā tīklā, televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums vai numurneatkarīgi starppersonu sakaru pakalpojumi. Komplektos, kas atbilst Direktīvas (ES) 2018/1972 107. pantam, attiecīgā gadījumā jāapraksta galiekārtas un pakalpojumu veids, piemēram, televīzijas programmu pakas, pieprasījumvideo vai citi mediju pakalpojumi. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumā un pakalpojumu komplektos ar šo pakalpojumu var aprakstīt piedāvāto televīzijas programmu paku veidu, ja nav iespējams uzskaitīt visus televīzijas programmu pakā iekļautos kanālus. Pakalpojumu komplektos iekļautos pakalpojumus uzskaita šajā rindkopā minētajā secībā. Aprakstā attiecīgi iekļauj izsaukumu, īsziņu, datu apjomu vai daudzumu un pakalpojuma sniedzēja piemēroto godīgas izmantošanas politiku viesabonēšanā.

Iedaļa "Interneta ātrums un tiesiskās aizsardzības līdzekļi"

Ja pakalpojumā ietilpst piekļuve internetam, iekļauj informācijas kopsavilkumu, ko noteic Regulas (ES) 2015/2120 4. panta 1. punkta d) un e) punkts. Par fiksētajiem interneta piekļuves pakalpojumiem norāda minimālo, parasti pieejamo un maksimālo lejupielādes un augšupielādes ātrumu, par mobilajiem interneta piekļuves pakalpojumiem – aplēsto maksimālo lejupielādes un augšupielādes ātrumu. Kopsavilkuma veidā apraksta tiesiskās aizsardzības līdzekļus, kas saskaņā ar valsts tiesību normām patērētājam pieejami gadījumā, kad ātruma vai citu pakalpojuma kvalitātes parametru ziņā pastāvīgi vai regulāri atkārtojas neatbilstība starp interneta piekļuves pakalpojuma faktisko un līgumā norādīto veiktspēju.

Iedaļa "Cena"

Par elektronisko sakaru pakalpojumiem, kurus sniedz par tiešu naudas maksājumu, šajā iedaļā iekļauj pakalpojuma aktivizēšanas cenas un regulāro vai no patēriņa atkarīgo maksu.

Līgumos par abonēšanu norāda regulāro maksu kopā ar nodokļiem par noteiktu norēķina periodu un arī par mēnesi, ja norēķina periods nav mēnesis. Norāda arī papildu maksas, piemēram, par pakalpojuma aktivizēšanu, un attiecīgā gadījumā arī par ierīcēm, kā arī laikā ierobežotas atlaides, ja tās tiek piemērotas.

Attiecīgā gadījumā līguma kopsavilkumā norāda no patēriņa atkarīgo maksu, ko piemēro pēc regulārajā maksā iekļautā apjoma pārsniegšanas. Attiecīgā gadījumā kā atsevišķi pieejamu norāda informāciju par regulārajā maksā neiekļautu papildu pakalpojumu tarifiem.

Ja pakalpojums tiek sniegts bez tieša naudas maksājuma, bet ar nosacījumu, ka lietotāji pildīs kādus pienākumus, tas jānorāda.

Iedaļa "Līguma termiņš, pagarināšana un izbeigšana"

Attiecīgā gadījumā līguma kopsavilkumā iekļauj informāciju par līguma termiņu mēnešos un galvenos līguma pagarināšanas un izbeigšanas nosacījumus līguma termiņa beigu un pirmstermiņa izbeigšanas gadījumā. Norāda maksu par pirmstermiņa izbeigšanu, ieskaitot informāciju par galiekārtu atbloķēšanu. Šī informācija neskar citus Savienības vai valsts tiesību normās paredzētus izbeigšanas iemeslus, piemēram, gadījumus, kad nav atbilstības līgumam.

Iedaļa "Galalietotājiem invalīdiem paredzētās iespējas"

Iekļauj informāciju par galvenajiem produktiem un pakalpojumiem, kas domāti galalietotājiem invalīdiem. To starpā var būt, ja ir pieejami, vismaz reāllaika teksts, vispusīgā saruna, teksta pārlikšana, pieejamie ārkārtas sakaru līdzekļi, specializēts aprīkojums, īpaši tarifi un pieejamā informācija. Attiecīgā gadījumā var norādīt atsevišķi pieejamu detalizētu informāciju.

Iedaļa "Cita attiecīga informācija"

Pakalpojumu sniedzēji var iekļaut papildinformāciju, ko prasa Savienības vai valsts tiesību normas, pirms līgums vai attiecīgais piedāvājums kļūst saistošs patērētājam.
