



## Konkurences padome

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67282865, fakss 67242141, e-pasts konkurence@kp.gov.lv, www.kp.gov.lv

### **Konkurences padomes tirgus izpētes secinājumi par telekomunikāciju tarifu izmaiņām, ieviešot principu “viesabonē kā mājās”**

- 1 15.06.2017 spēkā stājās princips “viesabonē kā mājās”, kas ir ieviests ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu 2015/2120, ar ko nosaka pasākumus saistībā 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 viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā (turpmāk - Viesabonēšanas regula)<sup>1</sup>. Minētais princips paredz, ka ikvienam lietotājam, atrodoties kādā no Eiropas Ekonomiskās zonas (turpmāk – EEZ) valstīm, zvani, īsziņas un datu pārraide maksā tikpat, cik atrodoties “mājās”.
- 2 Digitālā vienotā tirgus, kurā ietilpst arī Viesabonēšanas regulas pieņemšana, viens no galvenajiem mērķiem ir veicināt ES iedzīvotāju pārrobežu aktivitāti, tādējādi palielinot ES kopējo ekonomisko izaugsmi. Viesabonēšanas iespēju paplašināšanas pamatā ir ne tikai pieņēmums, bet arī pamatuzstādījums, ka viesabonēšanas (pārrobežu) pakalpojumu izmantošanas iespējai ir jāklūst plašākai.
- 3 Ar šo regulu ieviesta kopēja pieeja, lai nodrošinātu, ka mobilo sakaru lietotājiem, ceļojot EEZ teritorijā un veicot un saņemot zvanus, nosūtot un saņemot īsziņas un lietojot datu sakaru pakalpojumus, nebūtu jāmaksā pārmērīgi augsta maksa par EEZ mēroga viesabonēšanas pakalpojumiem.
- 4 Viesabonēšanas regulā mobilo sakaru operatoriem tika paredzētas iespējas noteiktā īstenošanai:
  - ieviest “viesabonē kā mājās” bez papildu maksas (operatora izvēle) – t.i., atrodoties citā EEZ valstī, par pakalpojumiem maksa ir identiska tai, kā izmantojot šos pakalpojumus savā valstī;
  - ieviest “viesabonē kā mājās” ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk – Regulators) apstiprinātu papildu maksu (pēc operatora pieprasījuma) – ja pakalpojuma sniedzējs konstatē, ka tas nevar segt izmaksas, kas rodas, nodrošinot viesabonēšanas pakalpojumu par tarifiem, kādi tiek piemēroti sakariem Latvijā, tam ir tiesības vērsties Regulatorā ar lūgumu izvērtēt un noteikt papildu maksu par pakalpojumu nodrošināšanu viesabonēšanā;
- 5 Operatoriem pastāvēja teorētiska iespēja nepiedāvāt viesabonēšanas pakalpojumu vispār, bet šādi rīkojoties, operators varētu nebūt konkurētspējīgs tirgū. Papildus tam, operatori līdz ar tarifu plāniem, kas ietver viesabonēšanu, var piedāvāt tarifu plānus, kas paredz sakaru izmantošanu tikai Latvijā.
- 6 Latvijas lielākie mobilo sakaru operatori izvēlējušies pakalpojumus viesabonēšanā piedāvāt, nepiemērojot papildu maksu. Tas nozīmē, ka klientiem neatkarīgi no to atrašanās vietas – Latvijā vai kādā no EEZ valstīm – cena par izmantotajiem pakalpojumiem ir nemainīga. Ieviešot Viesabonēšanas regulu, neviens no operatoriem sākotnēji neizvēlējās piedāvāt tarifu plānus, kas neietver viesabonēšanas pakalpojumus, kā arī neviens no operatoriem nevērsās

<sup>1</sup> Viesabonēšanas regula - <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/8fdf5d08-93fc-11e5-983e-01aa75ed71a1/language-lv>

Regulatorā, lai pieprasītu noteikt papildu maksu, kas tiktu piemērota par pakalpojumiem viesabonēšanā.

- 7 Pirms “viesabonē kā mājās” ieviešanas Latvijas mobilo sakaru operatori publiski paziņoja, ka līdzšinējie tarifu plāni netiks saglabāti un patērētājiem tiks piedāvāti jauni – par augstāku cenu, kas paredzēs pakalpojumu lietošanu par vienotu samaksu kā ārvalstīs, tā arī Latvijā. Regulators ir atzinis<sup>2</sup>, ka ar operatoru rīcību, palielinot cenas pakalpojumiem, Viesabonēšanas regula nav pārkāpta – tarifu plānu viesabonēšanas komponente atbilst regulas prasībām, un mazumtirdzniecības piedāvājumi atbilst Elektronisko sakaru likuma prasībām.
- 8 Saistībā ar minēto Latvijas mobilo sakaru operatoru rīcību Konkurences padome (turpmāk – KP) saņēma vairākus privātpersonu iesniegumus, kuros izteikta neapmierinātība ar to, ka no 01.06.2017. vairs nevarēs izmantot esošos tarifa plānus par iepriekš noteikto cenu, neskatoties uz to, ka šie patērētāji neveic un nesaņem zvanus no EEZ valstīm. Tāpat iesniedzēji norādīja, ka mobilo sakaru operatori populārāko tarifu plānu pakalpojumu klāsts un cenas ir kļuvušas līdzīgas, kas viņu skatījumā varētu liecināt par konkurences tiesību pārkāpumu.
- 9 Izvērtējot KP rīcībā esošo un mobilo sakaru operatoru tīmekļa vietnēs publiski pieejamo informāciju, KP konstatēja, ka 2017.gada aprīlī operatori SIA “Bite Latvija” (turpmāk - Bite) un SIA “Tele2” (turpmāk - Tele2) ir izziņojuši jaunus tarifu plānus, kas ir par augstāku cenu nekā iepriekš piedāvātie. Savukārt SIA “Latvijas mobilais telefons” (turpmāk - LMT) tarifu plānam “Brīvība” cenu bija paaugstinājis jau 01.12.2016.
- 10 Operatoru pamattarifu plānu (tos izmanto lielākā daļa klientu), kuros ietilpst viesabonēšana, cenu pieaugums gan naudas izteiksmē, gan procentuāli, ir atspoguļots tabulā Nr.1.

Tabula Nr.1

**Pamattarifu plānu cenu pieaugums (EUR, %)**

Operators	Iepriekšējais tarifa plāna nosaukums	Jaunais tarifa plāna nosaukums	Tarifa plāna cena līdz 01.06.2017, EUR	Tarifa plāna cena pēc 01.06.2017, EUR	Tarifu plānu cenu starpība, EUR	Tarifu plānu cenu pieaugums %
Bite	-	Bite 500MB	6.50	<b>8.50</b>	<b>2.00</b>	23.5
Tele2	Zelts 100MB	Zelts 500MB	5.99	<b>8.49</b>	<b>2.5</b>	29.4
Bite	-	Bite 2GB	9.50	<b>11.50</b>	<b>2.00</b>	17.4
Tele2	Zelts 1.5GB	Zelts 2GB	8.99	<b>11.99</b>	<b>3.00</b>	25
LMT	-	Brīvība	9.95 (līdz 01.12.2016)	<b>12.90</b> (pēc 01.12.2016)	<b>2.95</b>	22

Avots: KP apkopojums no publiski pieejamās informācijas

- 11 Salīdzinot Bite un Tele2 divus pamattarifu plānus<sup>3</sup>, konstatējams, ka tie ietver līdzīgus pamatpakalpojumus (dzeltenā krāsā) un atšķirīgus papildpakalpojumus (skat. tabulu Nr.2).

<sup>2</sup> <http://www.lvportals.lv/visi/skaidrojumi/287448-mobilie-sakari-bus-dargaki-pateretajiem-jaiesaistas-sava-tarifa-izvele/>

<sup>3</sup> Pamattarifu plāni – Bite 500MB, Zelts 500 (MB), Bite 2GB, Zelts 2GB. Pieņemums par to, kādi tarifu plāni ietilpst pamattarifu plānu grupā, ir izdarīts, balstoties uz apsvērumu, ka minētie tarifu plāni ir lētākie no tiem, kas ietilpst pamatpiedāvājumā. Tāpat Bite ir rakstiski minējusi, ka tarifu plāns Bite 500MB ir pieslēgts vairākiem viņu klientu. Līdzīga situācija ir arī Tele2 ar tarifa plānu Zelts 500MB.

## Pamattarifu plānu apraksts

Bite 500MB	Zelts 500MB	Bite 2GB	Zelts 2GB
Neierobežoti zvani un īsziņas, atrodoties Latvijā un Eiropā (Bite iekļauj tikai zvanus uz “populāriem” tīkliem), datu apjoms 500MB Latvijā un Eiropā		Neierobežoti zvani un īsziņas, atrodoties Latvijā un Eiropā (Bite iekļauj tikai zvanus uz “populāriem” tīkliem”), datu apjoms 2GB Latvijā un Eiropā	
Starptautiskie zvani uz Eiropu (50 min)	Starptautiskie zvani uz Eiropu (100 min)	Starptautiskie zvani uz Eiropu (bez limita)	Starptautiskie zvani uz Eiropu (bez limita)
Ekrāna apdrošināšana (1 mēnesis, pērkot jaunu telefonu no Bite)		Ekrāna apdrošināšana (3 mēneši, pērkot jaunu telefonu no Bite)	SIM karte datiem 300 MB Latvijā un Eiropā
Neierobežots internets aplikācijām (6 mēneši, līdz šim bez termiņa ierobežojuma)		Neierobežots internets aplikācijām (6 mēneši, līdz šim bez termiņa ierobežojuma)	
Antivīruss (6 mēneši esošajam telefonam)		Antivīruss (6 mēneši esošajam telefonam)	

Avots: KP apkopojums no publiski pieejamās informācijas

- 12 Ņemot vērā, ka visi trīs operatori bija izvēlējušies vienotu rīcības stratēģiju sakarā ar principa “viesabonē kā mājās” ieviešanu, proti, iekļāvuši iespēju izmantot viesabonēšanas pakalpojumus savos tarifu plānos, ka Bite un Tele2 cenu paaugstināšanu pamattarifu plāniem paziņoja īsā laika posmā, kā arī reaģējot uz patērētāju sūdzībām, KP izvērtēja tirgus dalībnieku saskaņoto darbību vai paralēlas uzvedības iespējamību.
- 13 KP jau iepriekš ir secinājusi<sup>4</sup>, ka mobilo sakaru mazumtirdzniecības pakalpojumu tirgus struktūra ir oligopolistiska. Konkurences tiesību teorijā un praksē ir atzīts, ka paralēlai rīcībai varētu būt strukturāls raksturs, proti, tāds, kas izriet no tirgus struktūras (oligopols). Oligopolistiskā tirgus dalībnieki šādu paralēlo rīcību varētu demonstrēt, atbildot uz cita tirgus dalībnieka darbībām tirgū. Piemēram, ja tirgus dalībnieks, kas ir līderis tirgū, paaugstina cenas savam produktam, tad tirgus dalībnieks, kurš nav tirgus līderis (*outsider*), arī tā rīkojas (cenu pieaugums, kas nav saistīts ar papildu ieguldījumu nepieciešamību). Tādā veidā, pastāvot oligopolistiskam tirgum, kurā darbojas tikai daži tirgus dalībnieki ar līdzīgām tirgus daļām un kuri savstarpēji reaģē uz citu tirgus dalībnieku uzvedību, izmaiņas stratēģijā tiek veiktas, ņemot vērā iespējamo konkurentu atbildi. Šādā tirgū pati tirgus specifika var radīt cenu pielīdzināšanu (bez saskaņotām darbībām konkurentu starpā)<sup>5</sup>.
- 14 Eiropas Savienības Tiesa un Eiropas Komisija (turpmāk – EK) savos nolēmumos ir vērtējušas paralēlo uzvedību kā saskaņotas darbības pazīmi. EK *Wood-Pulp* lietā<sup>6</sup> ir norādījusi, ka paralēlā uzvedība var tikt uzskatīta par pierādījumu saskaņoto darbību esamībai tikai tādā gadījumā, ja darbību saskaņošana ir vienīgais ticamais izskaidrojums šādai paralēlai uzvedībai, jo uzņēmumiem ir iespēja viegli pielāgot savu uzvedību konkurentu uzvedībai.
- 15 Kā kopīgs iemesls operatoru līdzīgajai rīcībai ir Viesabonēšanas regulas ieviešana. Tāpat jāņem vērā, ka LMT, kas ir tirgus līderis, tarifus paaugstināja pirmais jau 2016.gada nogalē, kamēr Bite un Tele2 to veica vairākus mēnešus vēlāk. Pakalpojumu cenu pieaugums ir viens no būtiskiem faktoriem, kas var izraisīt klientu aizplūdumu, un šāda novēlota rīcība no Bite un

<sup>4</sup> Mobilo sakaru mazumtirdzniecības pakalpojumu tarifu uzraudzība -

<http://www.kp.gov.lv/documents/ce6dff5eda1e0e7895117b10842562a26f045429>

<sup>5</sup> “Agreements”, “Decisions” and “Concerted practices”: key concepts in the analysis of anticompetitive agreements. Christina Cucu. p. 225.

<sup>6</sup> *Wood-Pulp case*, Decision 85/202, JO no. L 85 of 1985.

- Tele2 varētu būt bijis apzināts stratēģisks solis, lai iegūtu jaunus klientus, kas pārnāk no LMT (tomēr faktiskais klientu aizplūdums no LMT bija minimāls).
- 16 Mobilo sakaru operatori, skaidrojot iemeslus cenu izmaiņām, kas stājās spēkā 01.06.2017., kā arī kritērijus, kas izmantoti, nosakot tarifa plāna cenu, kā galveno pamatojumu min Viesabonēšanas regulas ieviešanu, kā rezultātā operatori vairs nevarēja no lietotājiem pieprasīt papildu maksu par viesabonēšanas pakalpojuma sniegšanu, vienlaikus norādot, ka operatoriem saglabājās pienākums maksāt vairumtirdzniecības maksu citas valsts operatoram. Lai arī vairumtirdzniecības tarifi savstarpējiem norēķiniem starp mobilo sakaru operatoriem līdz ar Viesabonēšanas regulas ieviešanu tika būtiski samazināti, šādas izmaksas joprojām ir ievērojamas. Tādējādi KP pārbaudīja šādu tarifu maiņas pamatotību saistībā ar regulas ieviešanu.
- 17 Papildus mobilo sakaru operatori norādīja, ka pirms Viesabonēšanas regulas ieviešanas daļa lietotāju, atrodoties ārzemēs, savus tālrunus neizmantoja vai pat tos izslēdza, lai izvairītos no papildu izmaksām. Savulaik, pārejot no maksas aprēķināšanas par katru sniegtā pakalpojuma minūti uz bezlimita tarifu plāniem, operatori novēroja, ka klienti sāka arvien vairāk un plašāk savu tālruni izmantot ikdienas procesos. Līdz ar to, ieviešot tarifu plānus, kuros iekļauta arī viesabonēšanas izmantošana kā mājās, operatori paredzēja, ka pieaugs viesabonēšanas pakalpojumu izmantošana ne tikai tiem lietotājiem, kam jau bijusi viesabonēšanas pieredze, bet arī lietotājiem, kas līdz šim sevi bija ierobežojuši.
- 18 Pakalpojuma patēriņa pieaugumu viesabonēšanā apstiprina Regulatora publiski sniegtā informācija<sup>7</sup>, ka pēc Viesabonēšanas regulas ieviešanas, salīdzinot ar periodu pirms regulas stāšanās spēkā, piemēram, Tele2 klientiem mobilo datu patēriņš viesabonēšanā audzis piecas reizes, veikto sarunu ilgums četras reizes un izsūtīto īsziņu skaits palielinājies uz pusi. Bite klientiem kopējais interneta lietojums un zvanu apjoms viesabonēšanā EEZ ir palielinājies aptuveni piecas reizes. Arī LMT klientu lietotāju paradumi viesabonēšanā ir mainījušies, jo pakalpojumu izmantošana viesabonēšanā ir palielinājusies par vairāk nekā 50 %.
- 19 Izvērtējot KP rīcībā esošo informāciju, konstatējams, ka ieņēmumi, ko operatori saņem no klientiem, kuri izmanto viesabonēšanas pakalpojumus (maksā par tarifu plāniem, ieskaitot papildu pakalpojumu izmantošanu), kā arī ieņēmumi no ārvalstu operatoriem par vairumtirdzniecības viesabonēšanas pakalpojuma sniegšanu, laika periodā no 2017.gada jūnija līdz 2017.gada septembrim ir bijuši mazāki par izmaksām (vairumtirdzniecības izmaksas), kas veidojas, nodrošinot “viesabonē kā mājās” principu esošo tarifu plānu ietvaros. Vienlaikus norādāms, ka saskaņā ar Viesabonēšanas regulu operatoru vairumtirdzniecības izdevumi nākotnē samazināsies, jo cenas operatoru savstarpējiem norēķiniem, kad klienti viesabonēšanā izmanto citu operatoru tīklus ES, periodiski (katru gadu) līdz 2022.gadam tiks būtiski samazinātas.
- 20 Lai identificētu, vai pastāv izskaidrojums paralēlai operatoru rīcībai, KP ieguva arī informāciju par operatoru pirms Viesabonēšanas regulas spēkā stāšanās veiktiem pētījumiem un aprēķiniem, ko tie bija izmantojuši, veidojot jauno tarifu plānu cenu politiku. Izvērtējot operatoru sniegto informāciju, KP secina, ka pētījumi ir atšķirīgi, gan analizējot dažādus potenciālos komerciālās stratēģijas scenārijus, gan izmantojot dažādas cenu aprēķināšanas metodes.
- 21 KP jau Mobilo sakaru mazumtirdzniecības pakalpojumu tarifu uzraudzībā<sup>8</sup> ir secinājusi, ka mobilo sakaru pakalpojumu kopums, kas ietilpst konkrētajos tarifu plānos, gan cenas, gan iekļauto pakalpojumu apjoma, gan kvalitātes ziņā ir vērtējams kā heterogēns pakalpojums, līdz ar to šie pakalpojumi nav tieši salīdzināmi, atšķirībā no homogēniem pakalpojumiem. Tirgos, kur prece/pakalpojums ir heterogēns, ir grūtāk panākt un īstenot aizliegtu

<sup>7</sup> SPRK publiski pieejamā informācija: <https://www.sprk.gov.lv/jaunums/viesabone-ka-majas-rezims-eiropas-savieniba-vai-darbojas>

<sup>8</sup> Mobilo sakaru mazumtirdzniecības pakalpojumu tarifu uzraudzība - <http://www.kp.gov.lv/documents/ce6dff5eda1e0e7895117b10842562a26f045429>

vienošanos par cenu noteikšanu. Tāpat jāņem vērā, ka tirgū cenas ir publiski pieejamas, un tas atvieglo iespēju tirgus dalībniekiem savstarpēji pielāgoties.

22 Ņemot vērā pieejamo informāciju, KP secina, ka cenu maiņa ir vērtējama kā operatoru individuāla rīcība, kas izskaidrojama ar Viesabonēšanas regulas ieviešanu. Šīs rīcības līdzīgais un paralēlais raksturs ir izskaidrojams ar izmaksām, kas rodas, lai pilnvērtīgi varētu nodrošināt “viesabonē kā mājās” principu, kā arī mobilo sakaru pakalpojumu tirgus īpatnībām.

23 Daudzi klienti, kuriem nav nepieciešami viesabonēšanas pakalpojumi, sūdzējās tieši par to, ka viņiem nav iespējas izvēlēties tarifu plānus, kas neietver viesabonēšanu (skat. 6. un 8.rindkopu).

24 KP izpētes procesā noskaidroja, ka Tele2 un Bite klientiem piedāvā arī tarifu plānus, kas paredzēti izmantošanai tikai vietējā Latvijas tīklā, kamēr LMT šāda piedāvājuma nav. Bite ir tarifu plāns “Bite vietējais 100 Mb”<sup>9</sup>, kuram ir fiksēta mēneša maksa 6,50 EUR, un tajā ir iekļauti neierobežoti zvani un īsziņas uz populārākajiem tīkliem Latvijā, kā arī 100 Mb datu apjoms pārraidei. Savukārt “Zelta zivtiņas” pēcapmaksas plāns “Visi”<sup>10</sup> ir alternatīva tiem Tele2 klientiem, kas vēlas mobilos pakalpojumus izmantot tikai Latvijas teritorijā. Tarifs iekļauj neierobežotu skaitu zvanu un īsziņu uz visiem tīkliem Latvijā un izmaksā 6,49 EUR mēnesī.

25 KP konstatēja, ka šie tarifu plāni netika aktīvi piedāvāti klientiem un popularizēti, sakaru operatoru tīmekļa vietnēs tie bija grūti atrodami pretstatā plāniem, kas iekļāva viesabonēšanas iespēju. Patērētāju iespēja izvēlēties tiem atbilstošākus un piemērotākus pakalpojumus starp konkurējošiem piedāvājumiem ir būtiska, un izvēles iespēja ir atkarīga no atbilstošas informācijas pieejamības. Nezinot par iespēju pārslēgties uz vietējiem tarifu plāniem, šie klienti pārmaksāja par mobilajiem sakariem. Ja tirgus dalībniekiem ir objektīvs pamatojums (t.sk., regulējuma izmaiņas) paaugstināt kādu pakalpojumu cenu, tad nav pieļaujama situācija, ka cenas tiek paaugstinātas arī tiem klientiem, kuri attiecīgo pakalpojumu neizmanto un nav informēti par citu tarifu plānu esamību.

26 Līdz ar to, KP vērsa operatoru uzmanību, ka klientiem adresētajā informācijā vienlīdz pieejamā un uztveramā veidā jāatspoguļo visi operatora piedāvātie tarifu plāni (arī tie, kas paredz pakalpojumu izmantošanu tikai Latvijā), tādējādi piedāvājot klientiem pietiekamas alternatīvas izvēles iespējas. Uz KP aicinājumu norādīt konkrētus pasākumus un termiņus klientu informēšanai savos informācijas izplatīšanas kanālos (tīmekļa vietnēs, tirdzniecības vietās u.c.) operatori sniedza informāciju par plānotajiem un jau veiktajiem pasākumiem:

- 1) LMT norādīja, ka nedz komunikācijā ar LMT, nedz arī klientu aptaujās nav konstatēta vērā ņemama viņu klientu interese par vietējiem tarifu plāniem, un LMT regulāri izskatot klientu pieprasījumu pēc jauniem pakalpojumiem.
- 2) Bite interneta vietnē informācija par tarifu plāniem turpmāk ir sadalīta šādā griezumā: “Pamata tarifu plāni” (pēcapmaksas tarifu plāni gan ar viesabonēšanas iespēju, gan vietējie); “Priekšapmaksas tarifu plāni”; “Jauniešu tarifu plāni” – sk. <https://www.bite.lv/lv/tarifu-plani>. Tāpat Bite interneta vietnē no 15.08.2018. līdz 15.09.2018. tiks izvietots speciāls reklāmas laukums ar informāciju par tarifu plāniem, tādējādi papildus aktualizējot visus tarifu plānus, kādi ir operatora piedāvājumā, kā arī Bite tirdzniecības vietās no augusta līdz oktobrim (ieskaitot) tiks izvietota informācija par tarifu plāniem.
- 3) Tele2 interneta vietnēs [www.tele2.lv](http://www.tele2.lv) un [www.zeltazivtina.lv](http://www.zeltazivtina.lv) ir pieejams rīks “Tarifu kalkulators”, kas atvieglo tarifa plāna izvēli. Šajā kalkulatorā ir iekļauti arī vietējie tarifu plāni. Esošajiem Tele2 klientiem arī pašapkalpošanās portālos ir pieejama informācija par visiem tarifu plāniem, t.sk. arī vietējiem, kā arī pastāv

<sup>9</sup> Bite interneta vietne: <https://www.bite.lv/lv/pecapmaksas-tarifu-plani/bite-vietejais-100mb>

<sup>10</sup> Zelta zivtiņa interneta vietne: <https://www.zeltazivtina.lv/pecapmaksas/tarifi/zz-visi-pecapmaksas/>

viegla tarifu plāna maiņas iespēja. Papildus Tele2 norādīja, ka, sākot ar 2018.gada septembri, Tele2 tirdzniecības vietās izvietotajos digitālajos ekrānos pārraidīs informāciju un aicinājumu iepazīties interneta vietnēs ar tarifu plāniem un izvēlēties sev piemērotāko.

- 27 Pabeidzot uzraudzību, KP aicina mobilo sakaru operatorus turpmāk, īstenojot jaunas regulējuma prasības vai realizējot citas izmaiņas, kas saistītas ar novitātēm mobilo sakaru pakalpojumos, atbildīgi izturēties pret klientu vajadzībām un iespējām, plānojot jaunus pakalpojumus vai tarifu plānus, lai klientiem netiktu prasīta samaksa par pakalpojumiem, kurus tie neizmanto.
- 28 Ņemot vērā visu trīs operatoru sniegto informāciju, KP aicina patērētājus būt mobiliem un izvērtēt visas pieejamās alternatīvas, visu operatoru piedāvājumus, t.sk. arī priekšapmaksas un pēcapmaksas karšu izmantošanas iespējas, lai izvēlētos sev piemērotāko pakalpojumu sniedzēju un saviem mobilo sakaru izmantošanas paradumiem atbilstošāko tarifu plānu ar viesabonēšanas iespēju vai bez tās.