



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR TELEKOMUNIKĀCIJU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM (PRETENZIJĀM)
2003.g.**

I. IEVADS

Pildot likumā „Par telekomunikācijām” un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteiktos uzdevumus, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) līdzās plānotajām regulārajām telekomunikāciju sakaru kvalitātes pārbaudēm visā Latvijas teritorijā izskata arī telekomunikāciju pakalpojumu lietotāju sūdzības (pretenzijas) par telekomunikāciju pakalpojumu sniegšanu.

Sakarā ar uzņēmuma „Tele 2” prasību turēt slepenībā viņu abonētu skaitu, Regulators nevar sniegt pārskatu par sūdzību attiecību pret operatoru abonētu skaitu. Kā arī iepriekšējos gados lielākais sūdzību skaits ir par SIA „Lattelekom SIA”, taču uzreiz jāpiebilst, ka pamatotas bija trešā daļa no tām. Visvairāk sūdzību ir par neprecizitātēm rēķinos. Par citiem uzņēmumiem visvairāk sūdzību ir par interneta un kabeļtelevīziju pakalpojumu kvalitāti un līgumu nosacījumiem.

II. SŪDZĪBU (PRETENZIJU) ANALĪZE

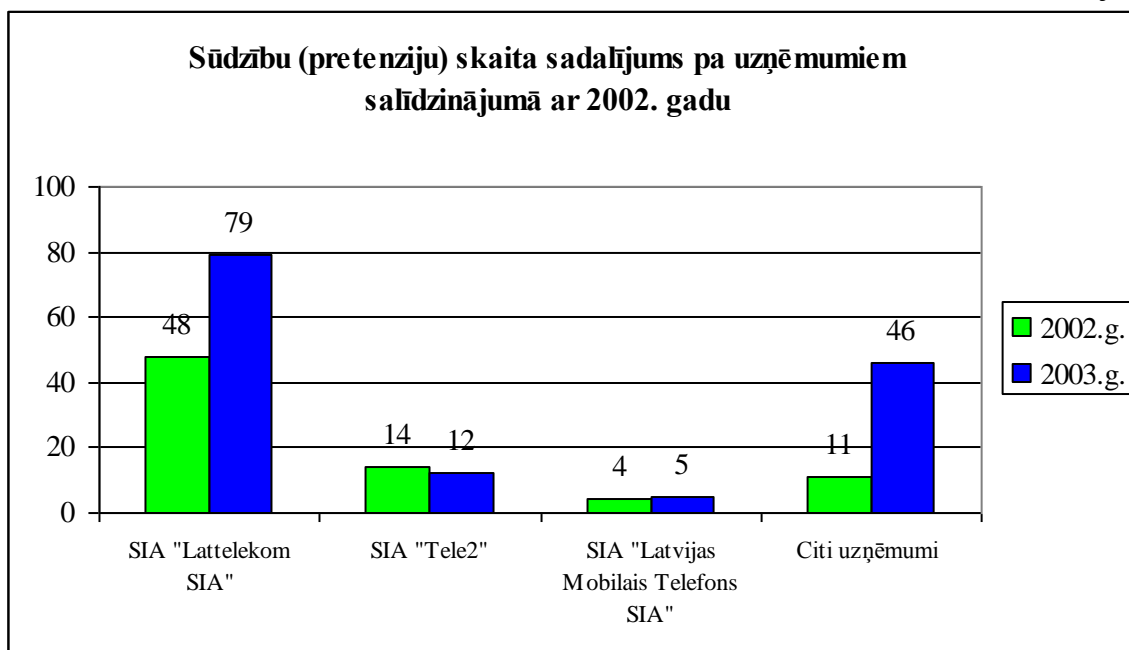
1. 2003.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 142 sūdzības (pretenzijas). Detalizētāku sadalījumu pa uzņēmumiem skatīt 1.tabulā un 1.zīmējumā:

1.tabula

Uzņēmums	Skaitis	%
SIA "Lattelekom SIA"	79	55,6
SIA "Tele2"	12	8,5
SIA "Latvijas Mobilais Telefons SIA"	5	3,5
Citi uzņēmumi *	46	32,4
Kopā:	142	100,0

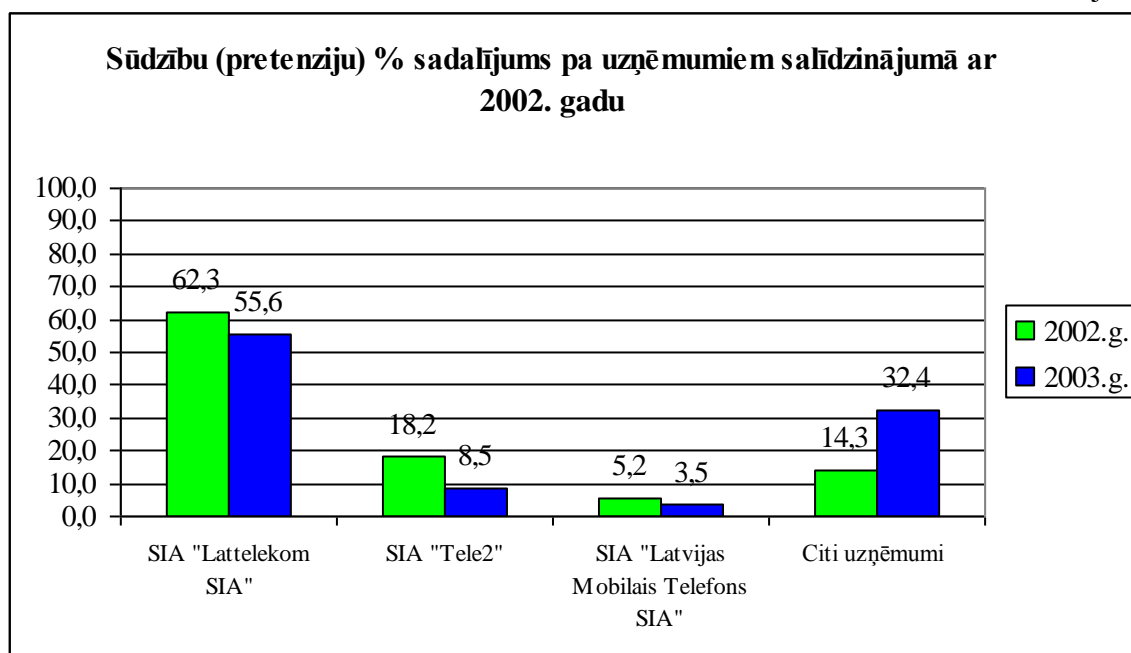
* SIA „Vides komunikācijas” (7 sūdz.), SIA „Telia Multicom” (4 sūdz.), SIA „Neonets” (3 sūdz.), SIA „Netcom” (2 sūdz.), SIA „Elektrons” (2 sūdz.), SIA „Datu tīkli” (1 sūdz.), SIA „Latvijas mārketinga grupa” (1 sūdz.), SIA „BVB” (1 sūdz.), SIA „Piektā dimensija” (1 sūdz.), SIA „Baltekonet” (1 sūdz.), SIA „SIGIS” (1 sūdz.), VAS „Latvijas Dzelzceļš” (1 sūdz.), AS „L.A.R.” (1 sūdz.), SIA „Media centrs Kurzeme” (1 sūdz.), SIA „ALGS RĪGA” (1 sūdz.), SIA „Mono” (1 sūdz.), SIA „Mīts LV” (1 sūdz.), SIA „TAD Kompānija” (1 sūdz.), SIA Iespēja TV” (1 sūdz.), SIA „Baltkom TV SIA” (1 sūdz.), SIA „Līvas” (1 sūdz.), SIA „LAT” (1 sūdz.), SIA „TELEVIDEOTĪKLS” (1 sūdz.), SIA „IRBE M” (1 sūdz.), SIA „FAO” (1 sūdz.), SIA „NEOLAINS” (1 sūdz.), „Ozolgrēdas” (1 sūdz.), SIA „SV Nets” (4 sūdz.), BO DzĪKS „Signāls” (1 sūdz.), SIA „Optiline Internet” (1 sūdz.).

1.zīmējums



Sūdzību (pretenziju) skaita procentuālais sadalījums pa telekomunikāciju uzņēmumiem salīdzinājumā ar 2002. gadu ir apskatāms 2.zīmējumā.

2.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 36 (25,35%) un no fiziskām personām ir saņemtas 106 (74,65%) sūdzības (pretenzijas). Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, likumu „Par telekomunikācijām”, likumu „Patērētāju tiesību aizsardzības likums” un likumu „Preču un pakalpojumu drošuma likums”. Vērtējot šīs sūdzības (pretenzijas), ir konstatēts, ka pamatotas ir 41, nepamatotas- 85 un tās, kas neattiecas uz Regulatora kompetenci - 16. Sīkāk skatīt 2.tabulā.

2.tabula

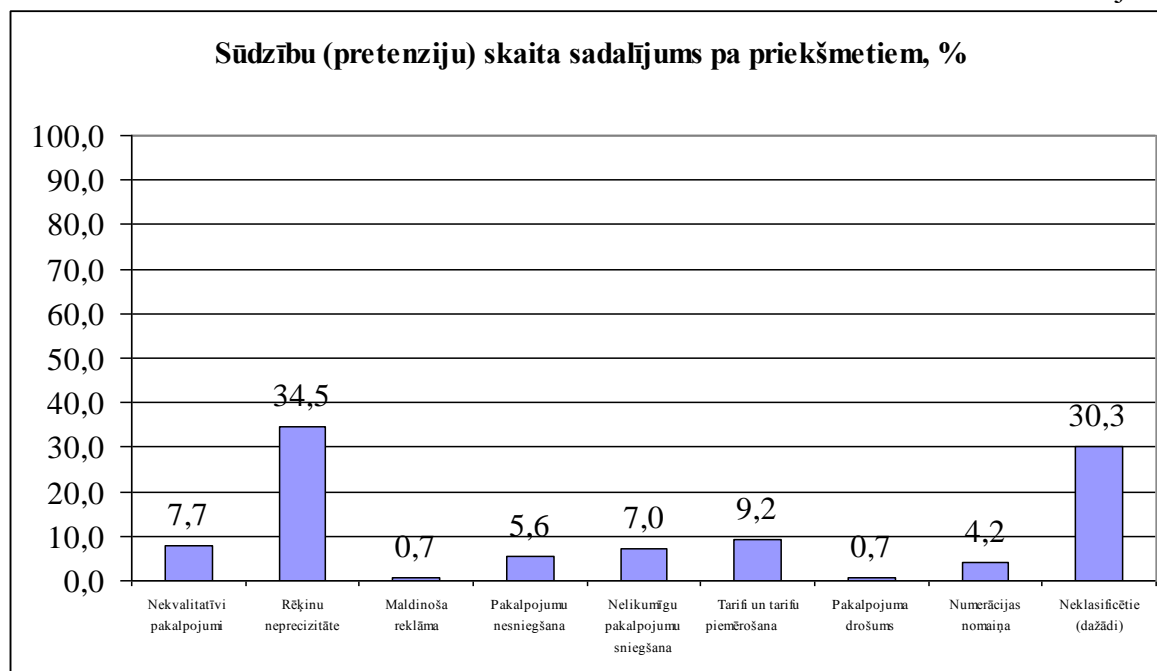
Regulatora slēdziens	Skaitis	%
Pamatotas	41	28,9
Nepamatotas	85	59,9
Neattiecas uz Regulatora kompetenci	16	11,2
Kopā:	142	100,0

3. Saņemto sūdzību (pretenziju) priekšmets ir ļoti dažāds un klasificējams 9 grupās. Sūdzību (pretenziju) sadalījums pa priekšmetiem atspoguļots 3.tabulā un 3.zīmējumā.

3.tabula

Nr.p.k.	Sūdzību (pretenziju) priekšmets	Skaitis	%
1.	Nekvalitatīvi pakalpojumi	11	7,7
2.	Rēķinu neprecizitāte	49	34,5
3.	Maldinoša reklāma	1	0,7
4.	Pakalpojumu nesniegšana	8	5,6
5.	Nelikumīgu pakalpojumu sniegšana	10	7,0
6.	Tarifi un tarifu piemērošana	13	9,2
7.	Pakalpojuma drošums	1	0,7
8.	Numerācijas nomaiņa	6	4,2
9.	Neklasificētie (dažādi)	43	30,3
	Kopā :	142	100,0

3.zīmējums



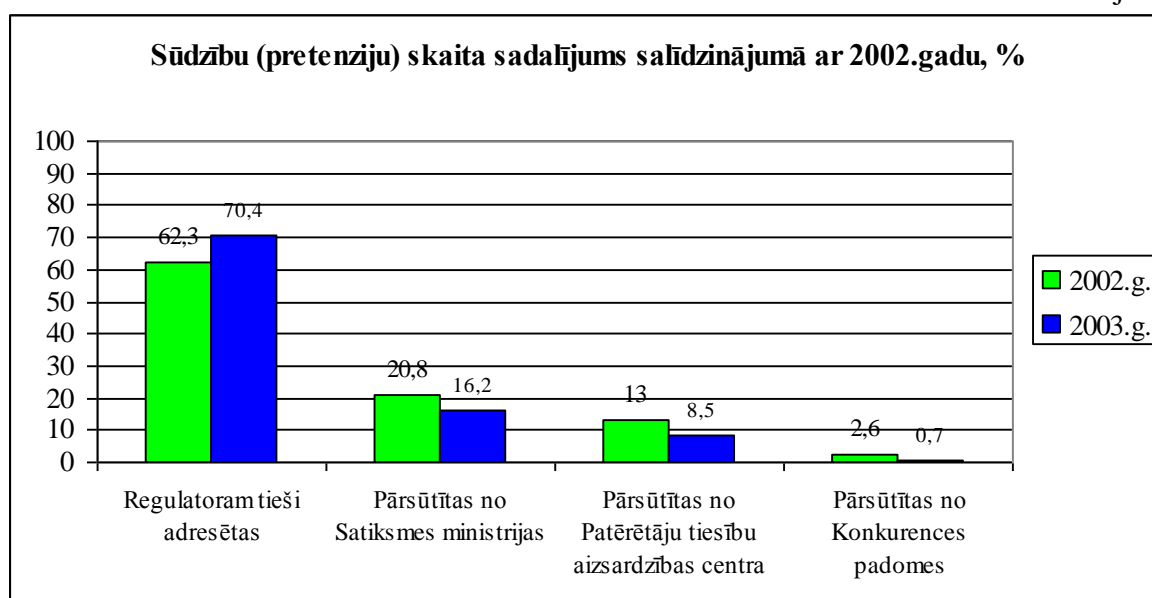
4. Daļa no sūdzībām (pretenzijām) tiek pārsūtītas Regulatoram arī no citām valsts institūcijām. Šis sadalījums ir apskatāms 4. tabulā.

4.tabula

Valsts institūcija	Skaitis	%
Regulatoram tieši adresētas	100	70,4
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	23	16,2
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	12	8,5
Pārsūtītas no Konkurences padomes	1	0,7
Pārsūtītas Valsts kancelejas	4	2,8
Pārsūtītas no BO VAS Latvijas valsts elektrosakaru inspekcijas	1	0,7
Pārsūtītas no Valsts ieņēmumu dienesta	1	0,7
Kopā:	142	100,0

Sūdzību (pretenziju) skaita sadalījums pa valsts institūcijām, no kurām sūdzības (pretenzijas) ir pārsūtītas Regulatoram, salīdzinājumā ar 2002. gadu ir apskatāms 4.zīmējumā:

4.zīmējums

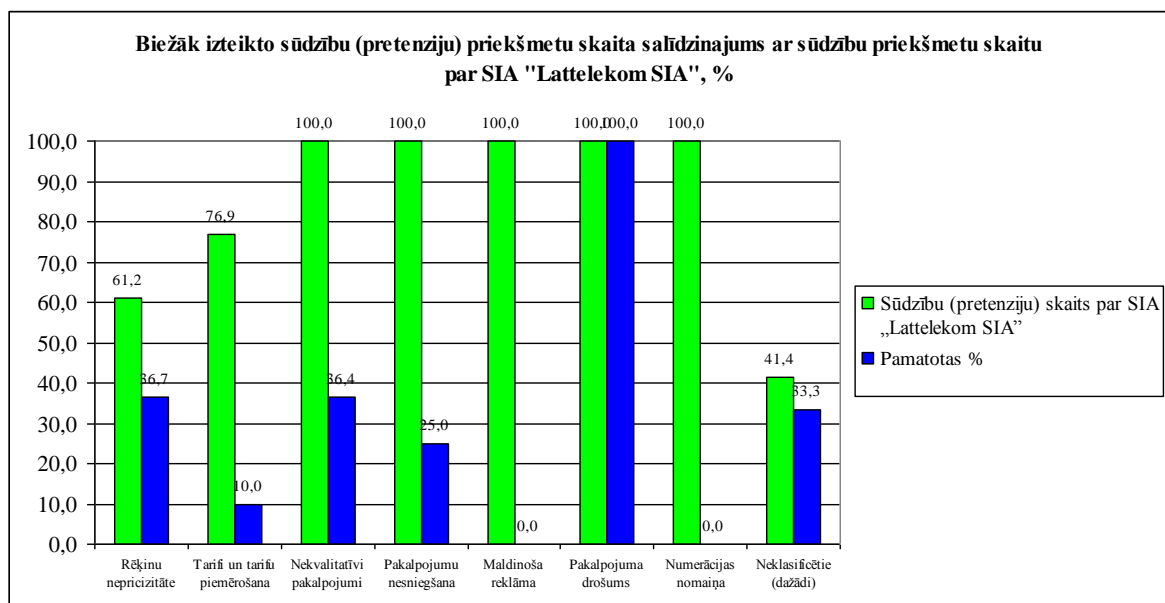


5. Regulators, izskatot sūdzības (pretenzijas), secina, ka vislielākais sūdzību (pretenziju) skaits ir par SIA „Lattelekom SIA” darbību un tas ir atkarīgs no klientu apkalpošanai veltītās uzmanības, kā arī no iespējas kontaktēties ar telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēja darbiniekiem. To uzskatāmi parāda sūdzību (pretenziju) analīze, kurā salīdzinām biežāk izteikto sūdzību priekšmetu kopējo skaitu ar sūdzību skaitu par SIA „Lattelekom SIA”. Secinājumu analīze ir apskatāma 5.tabulā un 5.zīmējumā.

5.tabula

Nr.p.k.	Biežāk izteikto sūdzību priekšmets	Kopējais sūdzību (pretenziju) skaits	Sūdzību (pretenziju) skaits par SIA „Lattelekom SIA”	
			Skaits	Pamatotas
1.	Rēķinu neprecizitāte	49	30	11
2.	Tarifi un tarifu piemērošana	13	10	1
3.	Nekvalitatīvi pakalpojumi	11	11	4
4.	Pakalpojumu nesniegšana	8	8	2
5.	Maldinoša reklāma	1	1	0
6.	Pakalpojuma drošums	1	1	1
7.	Numerācijas nomaiņa	6	6	0
8.	Neklasificētie (dažādi)	29	12	4
Kopā:		118	79	23

5 .zīmējums



II. SECINĀJUMI.

1. Salīdzinoši ar 2002.gadu, Regulatoram adresēto sūdzību (pretenziju) skaits strauji pieaudzis par 84%, kas ir izskaidrojams ar tirgus dalībnieku skaita pieaugumu, kā arī Regulatora atpazīstamību.
2. Plašā telekomunikāciju pakalpojumu klāsta dēļ palielinājās to sūdzību (pretenziju) skaits, kas saistītas ar rēķinu neprecizitāti.
3. Iesniegto sūdzību (pretenziju) skaits par SIA „Lattelekom SIA” sniegtajiem pakalpojumiem ir palielinājums par 65%. Iespējams, ka tas būtu daudz mazāks, ja SIA

„Lattelekom SIA” vairāk uzmanības veltītu klientu apkalpošanai un rastu iespējas klātienē kontaktēties ar telekomunikāciju pakalpojumu lietotāju, kā to dara SIA „Latvijas Mobilais Telefons SIA” un daļēji arī SIA „Tele2”.

4. Daudzu telekomunikāciju pakalpojumu sniedzēju līgumos līgumslēdzēju pušu tiesības un pienākumi nav vienlīdzīgi, tie ir netaisni attiecībā pret telekomunikāciju lietotājiem.

5. Saskaņā ar Regulatora rīcībā esošo informāciju, telekomunikāciju uzņēmumi līgumā ar abonentu nav uzrādījuši telekomunikāciju pakalpojumu kvalitātes nosacījumus, kas ir pretrunā ar likuma „Par telekomunikācijām” 23.pantu. Kur tika konstatēts šāds pārkāpums, Regulators uzdeva līgumus grozīt. Šajā sakarā Regulators aicina klientus uzmanīgi lasīt līgumus pirms tos paraksta un atcerēties, ka līgums ir divpusēja vienošanās, kurā arī klients var izvirzīt savas prasības.