



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS  
PAR ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU  
SŪDZĪBĀM (PRETENZIJĀM)**

**2004.g.**

**Izstrādāja:** A. Spiridonova  
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas  
Elektronisko sakaru un pasta departamenta  
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas eksperte

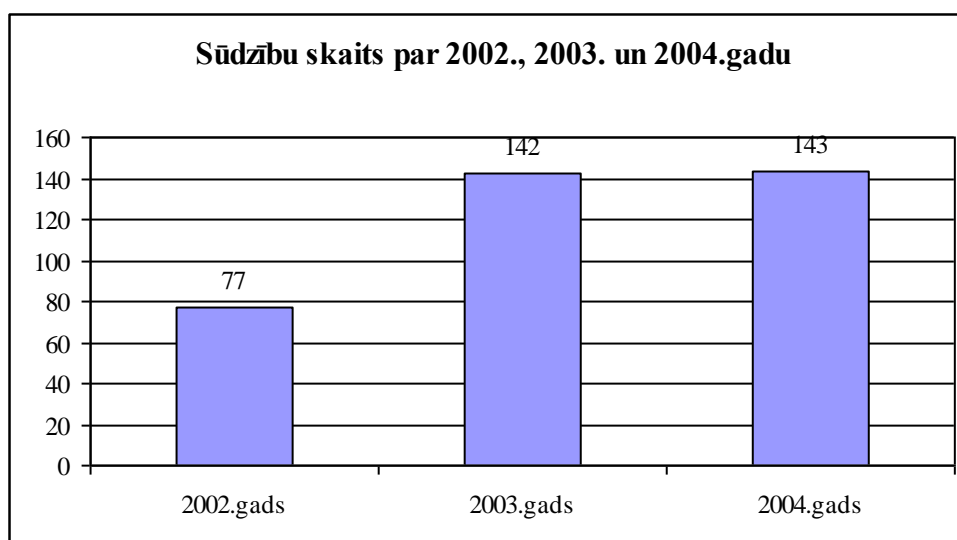
## I. IEVADS

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

## II. SŪDZĪBU (PRETENZIJU) ANALĪZE

1. 2004.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 143 sūdzības (pretenzijas). Kopējo sūdzību skaitu salīdzinājumā ar 2002., 2003. un 2004.gadu skatīt 1.zīmējumā.

1.zīmējums



Detalizētāku sadalījumu par komersantiem skatīt 1.tabulā un 2.zīmējumā:

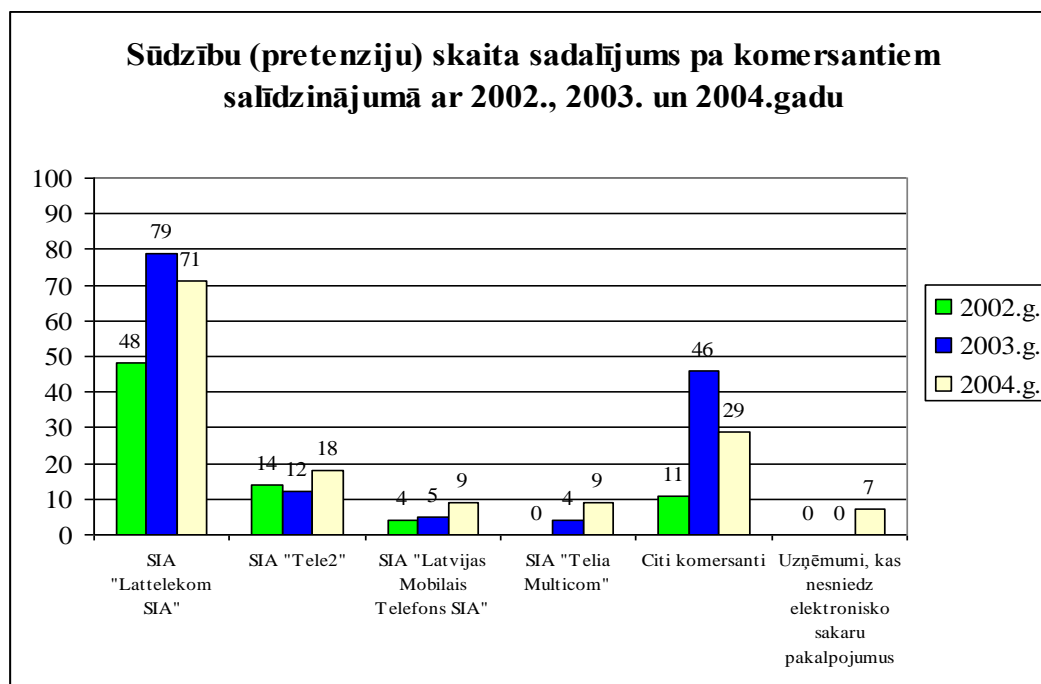
1.tabula

| Komersanti  | Skaitis    | %            |
|---|------------|--------------|
| SIA "Lattelekom SIA"                                    | 71         | 49,7         |
| SIA "Tele2"   | 18         | 12,6         |
| "Latvijas Mobilais Telefons " SIA                       | 9          | 6,3          |
| SIA „Telia Multicom”                                    | 9          | 6,3          |
| Citi komersanti <sup>1</sup>                            | 29         | 20,3         |
| Uzņēmumi, kas nesniedz elektronisko sakaru pakalpojumus | 7          | 4,9          |
| <b>Kopā:</b>  | <b>143</b> | <b>100,0</b> |

Vairāk nekā viena sūdzība ir iesniegta par komersantiem:

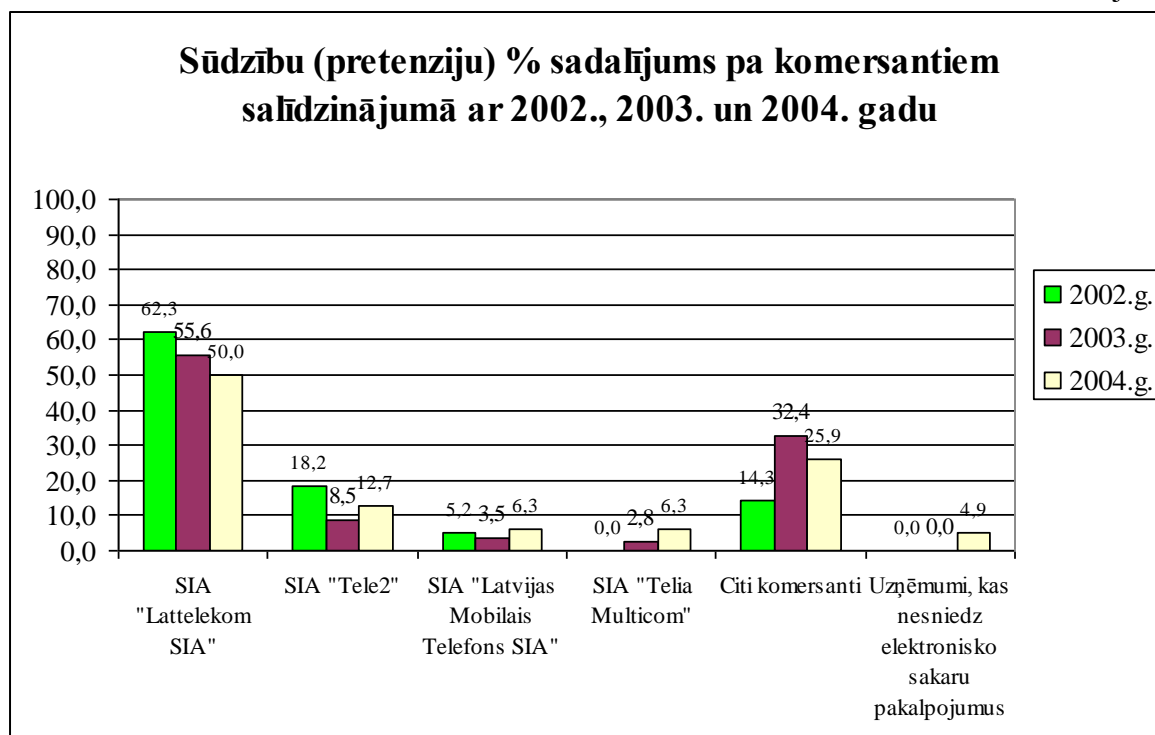
<sup>1</sup> SIA „Telia MultiCom Dati” (3 sūdz.), SIA „Netcom” (2 sūdz), SIA „Groteks” (2 sūdz.), SIA „Telegrupa” (5 sūdz.), SIA „Interneta Pasaule” (2 sūdz.), SIA „Baltkom TV SIA” (2 sūdz.).

## 2.zīmējums



Sūdzību (pretenziju) skaita procentuālais sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2002., 2003. un 2004. gadu ir apskatāms 3.zīmējumā.

## 3.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 35 (24,5 %) un no fiziskām personām ir saņemtas 108 (75,5 %) sūdzības (pretenzijas). Sūdzības (pretenzijas) tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Preču un pakalpojumu drošuma likumu. Vērtējot

šīs sūdzības (pretenzijas), ir konstatēts, ka pamatotas ir 21, nepamatotas - 64 un tās, kas neattiecas uz Komisijas kompetenci - 58. Sīkāk skatīt 2.tabulā.

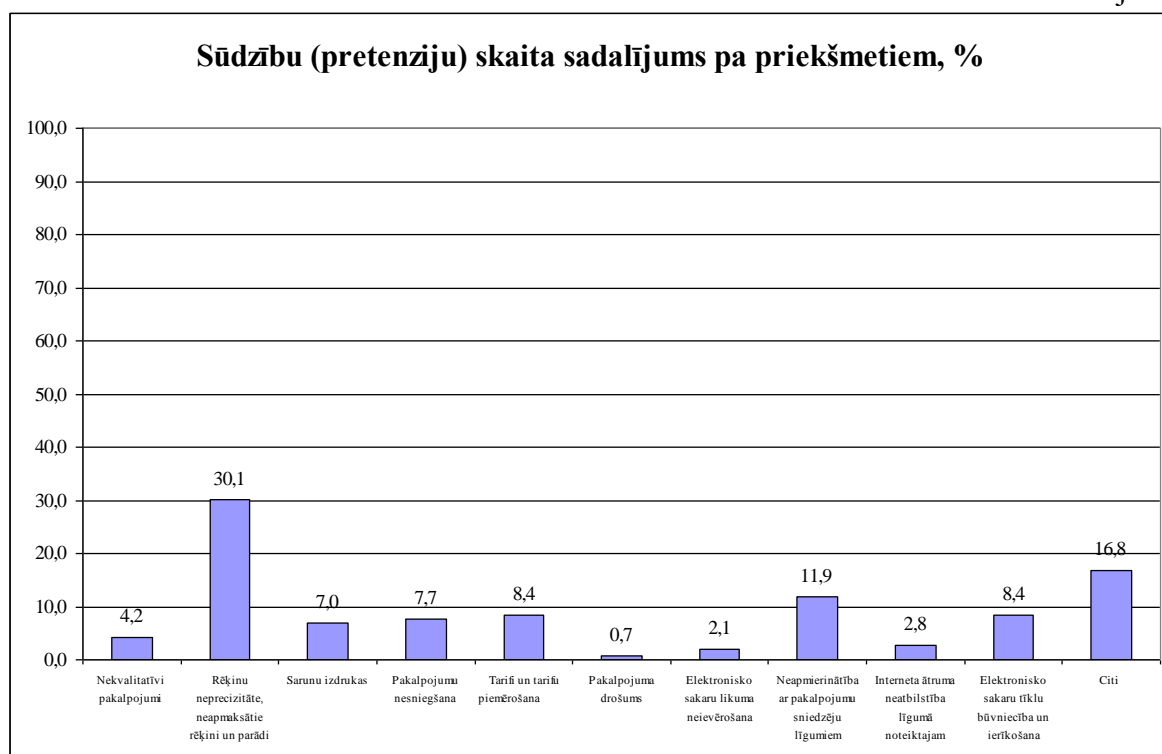
2.tabula

| <b>Komisijas slēdziens</b>         | <b>Skaitis</b> | <b>%</b>     |
|------------------------------------|----------------|--------------|
| Pamatotas                          | 21             | 14,7         |
| Nepamatotas                        | 64             | 44,7         |
| Neattiecas uz Komisijas kompetenci | 58             | 40,6         |
| <b>Kopā:</b>                       | <b>143</b>     | <b>100,0</b> |

3. Saņemto sūdzību (pretenziju) priekšmets ir ļoti dažāds un klasificējams 11 grupās. Sūdzību (pretenziju) sadalījums pa priekšmetiem atspoguļots 3.tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

| <b>Nr.p.k.</b> | <b>Sūdzību (pretenziju) priekšmets</b>              | <b>Skaitis</b> | <b>%</b>     |
|----------------|---|----------------|--------------|
| 1.             | Nekvalitatīvi pakalpojumi                           | 6              | 4,2          |
| 2.             | Rēķinu neprecizitāte, neapmaksātie rēķini un parādi | 43             | 30,1         |
| 3.             | Sarunu izdrukas                                     | 10             | 7,0          |
| 4.             | Pakalpojumu nesniegšana                             | 11             | 7,7          |
| 5.             | Tarifi un tarifu piemērošana                        | 12             | 8,4          |
| 6.             | Pakalpojuma drošums                                 | 1              | 0,7          |
| 7.             | Elektronisko sakaru likuma neievērošana             | 3              | 2,1          |
| 8.             | Neapmierinātība ar pakalpojumu sniedzēju līgumiem   | 17             | 11,9         |
| 9.             | Interneta ātruma neatbilstība līgumā noteiktajam    | 4              | 2,8          |
| 10.            | Elektronisko sakaru tīklu būvniecība un ierīkošana  | 12             | 8,4          |
| 11.            | Citi  | 24             | 16,8         |
|                | <b>Kopā :</b>                                       | <b>143</b>     | <b>100,0</b> |

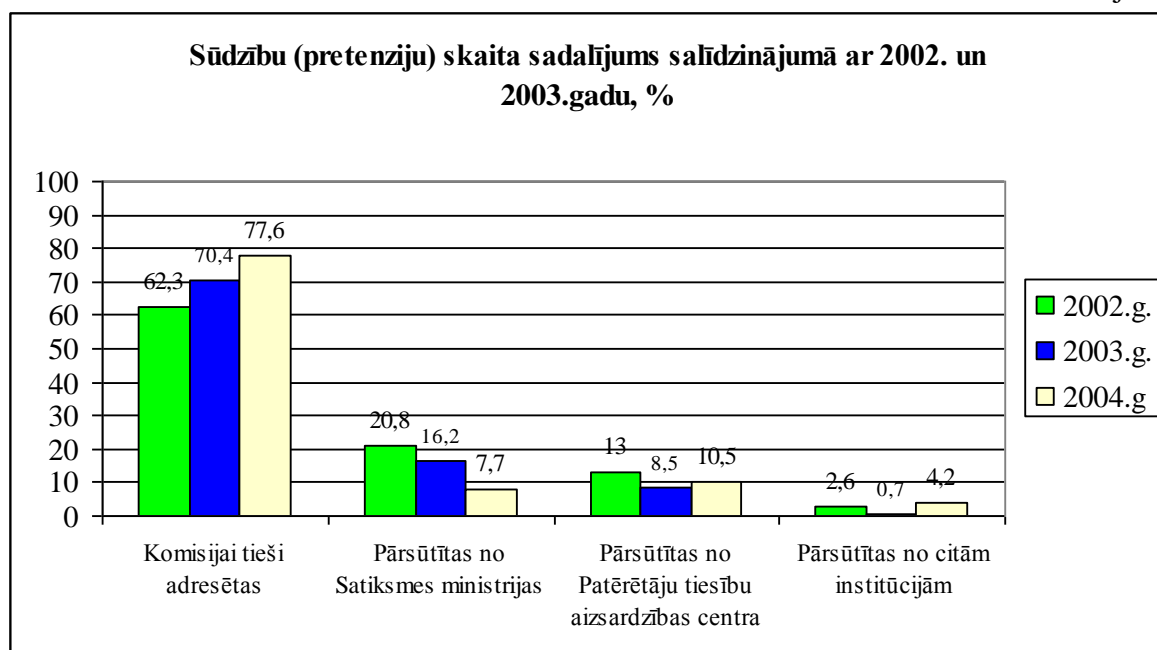


4. Daļa no sūdzībām (pretenzijām) tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts institūcijām. Šis sadalījums ir apskatāms 4. tabulā.

4.tabula

| Valsts institūcija                                   | Skaitis    | %            |
|--|------------|--------------|
| Komisijai tieši adresētas                            | 111        | 77,6         |
| Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas                  | 11         | 7,7          |
| Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra | 15         | 10,5         |
| Pārsūtītas no citām institūcijām                     | 6          | 4,2          |
| <b>Kopā:</b>   | <b>143</b> | <b>100,0</b> |

Sūdzību (pretenziju) skaita sadalījums pa valsts institūcijām, no kurām sūdzības (pretenzijas) ir pārsūtītas Komisijai, salīdzinājumā ar 2002. un 2003. gadu ir apskatāms 5.zīmējumā:

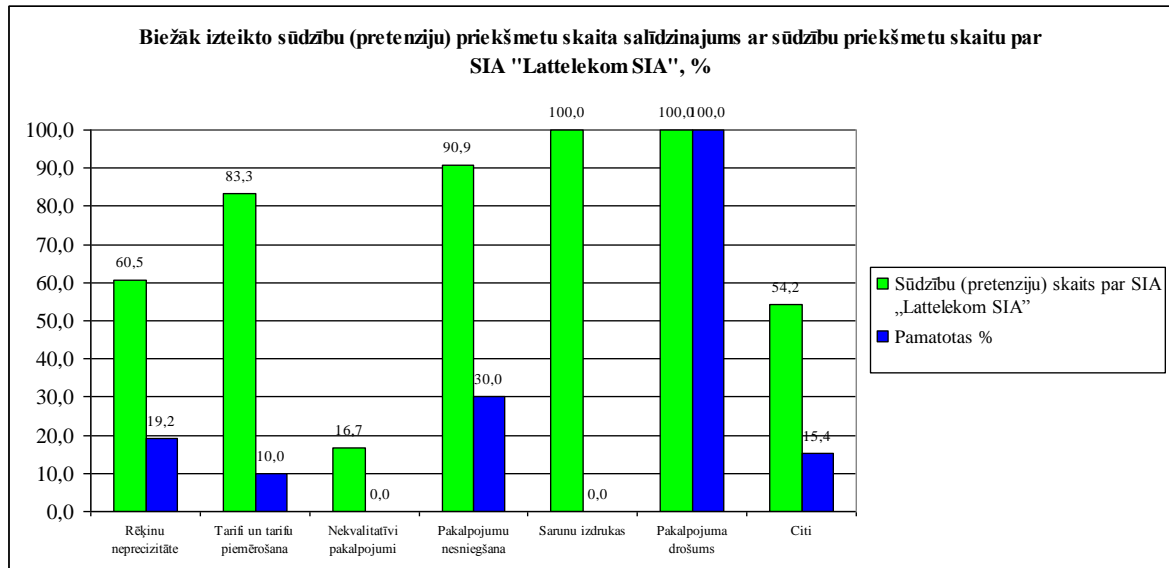


5. Komisija, izskatot sūdzības (pretenzijas), secina, ka arī 2004.gadā lielākais sūdzību (pretenziju) skaits ir par SIA „Lattelekom SIA” darbību, jo klientu apkalpošanā nav krasu izmaiņu. Joprojām nav iespējas tikties ar elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja darbiniekiem. Izmantojot bezmaksas tālruni, notiekošā saruna ir bezpersoniska. Šādi kontaktējoties grūti rast kompromisu. Tas tikai sekmē nepamatoto sūdzību (pretenziju) skaitu.

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, neapmaksātie rēķini un parādi | 43                                   | 26   | 5         |
| 2.           | Tarifi un tarifu piemērošana                        | 12                                   | 10   | 1         |
| 3.           | Nekvalitatīvi pakalpojumi                           | 6                                    | 1  | 0         |
| 4.           | Pakalpojumu nesniegšana                             | 11                                   | 10   | 3         |
| 5.           | Sarunu izdrukas                                     | 10                                   | 10   | 0         |
| 6.           | Pakalpojuma drošums                                 | 1                                    | 1  | 1         |
| 7.           | Elektronisko sakaru likuma neievērošana             | 3                                    | 0  | 0         |
| 8.           | Citi  | 24                                   | 13   | 2         |
| 9.           | Neapmierinātība ar pakalpojumu sniedzēju līgumiem   | 17                                   | 0  | 0         |
| 10.          | Interneta ātruma neatbilstība                       | 4                                    | 0  | 0         |
| 11.          | Elektronisko sakaru tīklu būvniecība                | 12                                   | 0  | 0         |
| <b>Kopā:</b> |   | <b>143</b>                           | <b>71</b>  | <b>12</b> |

## 6 .zīmējums



Sadalījums pa pakalpojumu veidiem ir apskatāms 6.tabulā:

6.tabula

| Nr.p.k. | Sadalījums pa pakalpojumu veidiem                                   | Skaitis    | %             |
|---------|---|------------|---------------|
| 1.      | Balss telefonijas pakalpojumi fiksētajos elektronisko sakaru tīklos | 52         | 36,36         |
| 2.      | Balss telefonijas pakalpojumi mobilajos elektronisko sakaru tīklos  | 27         | 18,88         |
| 3.      | Kabeļtelevīzijas pakalpojumi  | 14         | 9,79          |
| 4.      | Interneta piekļuves pakalpojumi                                     | 24         | 16,78         |
| 5.      | Citi pakalpojumi  | 26         | 18,18         |
|         | <b>Kopā:</b>  | <b>143</b> | <b>100,00</b> |

## II. SECINĀJUMI.

1. Salīdzinoši ar 2003.gadu, tieši Komisijai adresēto sūdzību (pretenziju) skaits ir pieaudzis, tātad Komisija ir kļuvusi labāk atpazīstama.
2. 50% no iesniegto sūdzību (pretenziju) skaita ir par SIA „Lattelekom” sniegtajiem pakalpojumiem.
3. 2004.gadā sūdzību (pretenziju) skaits palielinājies par SIA „Tele 2”, „Latvijas Mobilais Telefons” SIA, kas skaidrojams ar abonentu skaita pieaugumu.
4. Būtisks ir sūdzību (pretenziju) skaits par SIA „Telia MultiCom”, ko varētu saistīt ar komersanta reorganizāciju un īpašnieku maiņu.
5. Saskaņā ar Komisijas rīcībā esošo informāciju, joprojām daudzu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju līgumos ar lietotāju līgumslēdzēju pušu tiesības un pienākumi nav vienlīdzīgi, tie ir netaisni pret elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem. Šajā sakarā Komisija aicina klientus uzmanīgi lasīt līgumus pirms tos paraksta un atcerēties, ka līgums ir divpusēja vienošanās, kurā arī klients var izvirzīt savas prasības.
6. 2004.gadā Komisija saņēma kolektīvu elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzību (pretenziju) par kabeļtelevīzijas tīkla kvalitāti. Elektronisko sakaru un pasta departamenta Pakalpojumu kvalitātes nodaļas ekspertu un elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja pilnvarotā pārstāvja kopēji veiktā pārbaude veicināja mēneša laikā novērst konstatēto un uzlabot kvalitāti. Kvalitātes uzlabojumu apliecināja elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju telefoniski izteiktā pateicība un pakalpojumu sniedzēja iesniegtā informācija.