



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

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

**2005.g.**

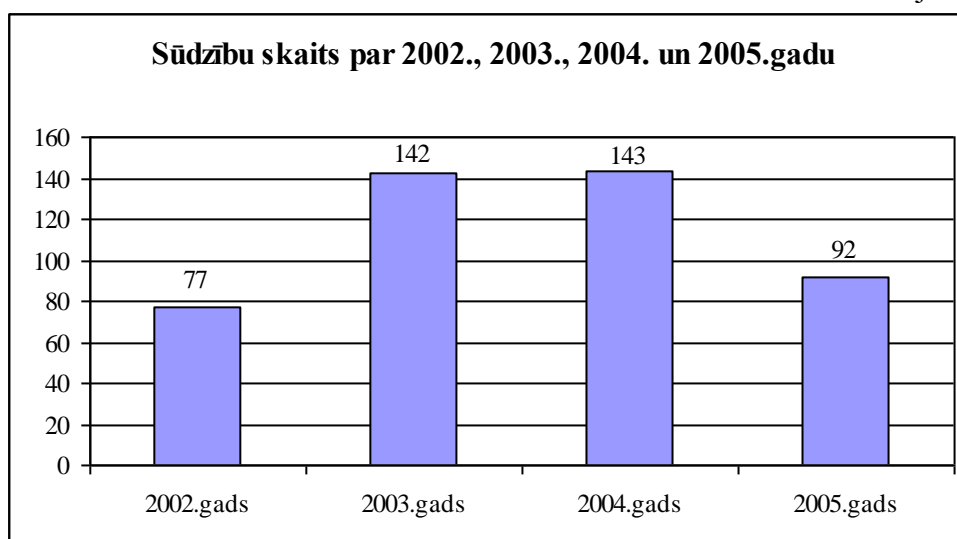
## I. IEVADS

Pildot Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 7.punktā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta otrās daļas 8.punktā noteiktās funkcijas, 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. 2005.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 92 sūdzības (pretenzijas). Kopējo sūdzību skaitu salīdzinājumā ar 2002., 2003., 2004. un 2005.gadu skatīt 1.zīmējumā.

1.zīmējums



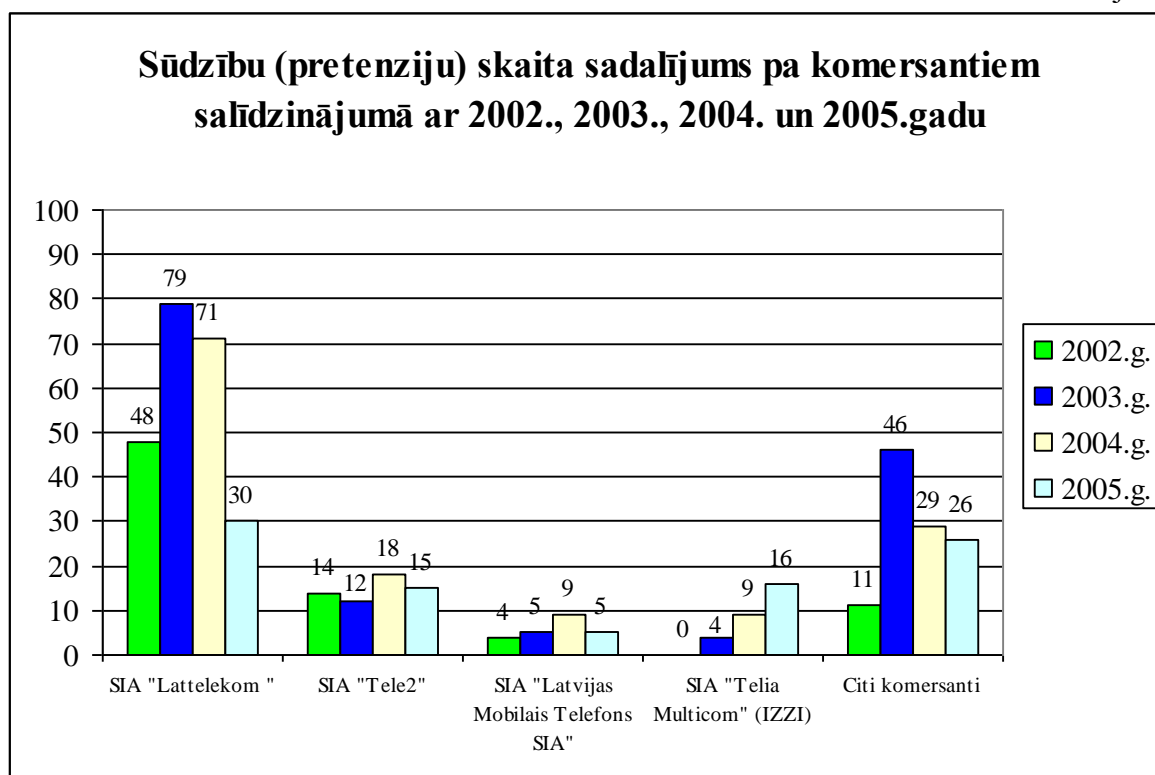
Detalizētāku sadalījumu par komersantiem skatīt 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA "Lattelekom"	30	32,6
SIA "Tele2"	15	16,3
"Latvijas Mobilais Telefons" SIA	5	5,4
SIA „Telia Multicom” (IZZI)	16	17,4
Citi komersanti *	26	28,3
<b>Kopā:</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

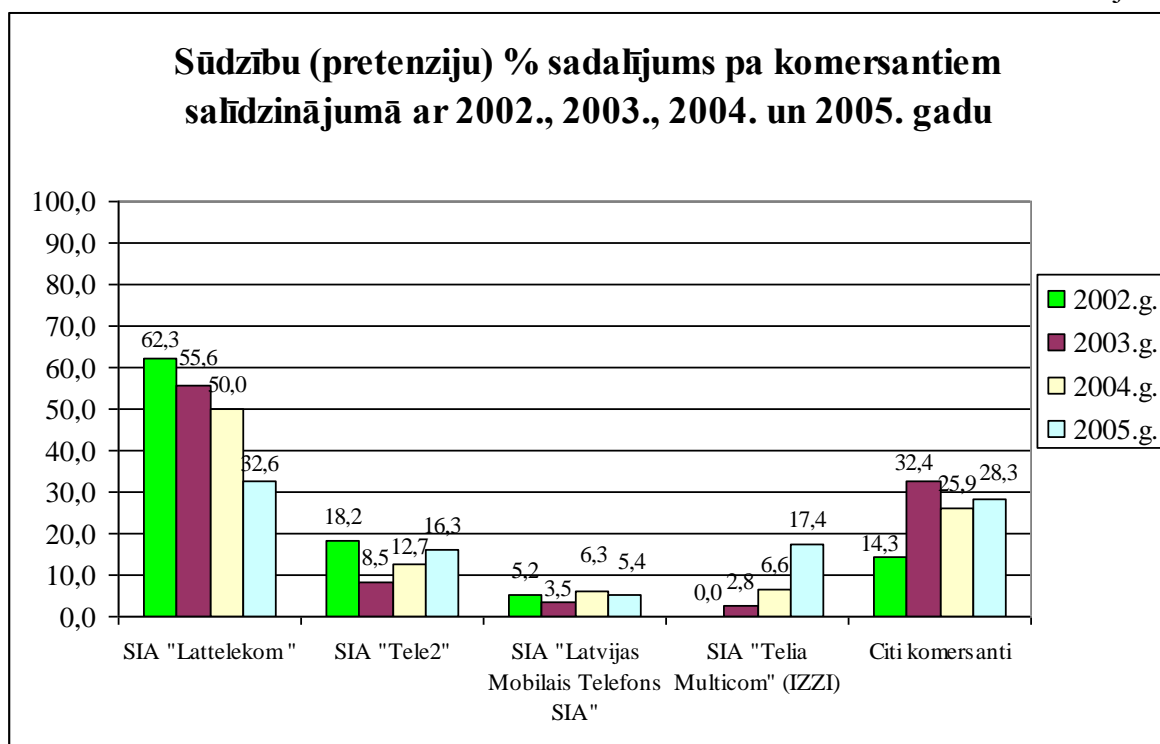
\*SIA „Junik”(1); SIA „Baltinet Data”(2); SIA”Jūlija O”(2); SIA „ARDI”(1); SIA „Baltkom TV SIA”(2); SIA „MĪTS”(1); SIA „Promedia”(1); A/S „Telekom Baltija”(1); SIA „MFL Serviss”(1); SIA „Optiline”(2); SIA „Adamasto”(1); SIA „Neonets”(1); SIA „Master Telekom”, SIA „Latvijas Tālrunis”(1); SIA „Aircom”(1); SIA „Bite Latvija”(2); SIA „Pronets”(1); SIA „SV Nets”(1); SIA „Spektrs”(1); BODzīks „Jubilejas”(1); SIA „Corvus Co”(1); SIA „CITYLINE”(1).

## 2.zīmējums



Sūdzību (pretenziju) skaita procentuālais sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2002., 2003., 2004. un 2005. gadu ir apskatāms 3.zīmējumā.

## 3.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 16 (17,4%) un no fiziskām personām ir saņemtas 76 (82,6%) sūdzības (pretenzijas). Sūdzības (pretenzijas) tiek izvērtētas saskaņā ar likumu

„Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Civilprocesa likumu. Vērtējot šīs sūdzības (pretenzijas), ir konstatēts, ka pamatotas ir 24, nepamatotas - 35 un tās, kas neattiecas uz Komisijas kompetenci - 33. Sīkāk skatīt 2.tabulā.

2.tabula

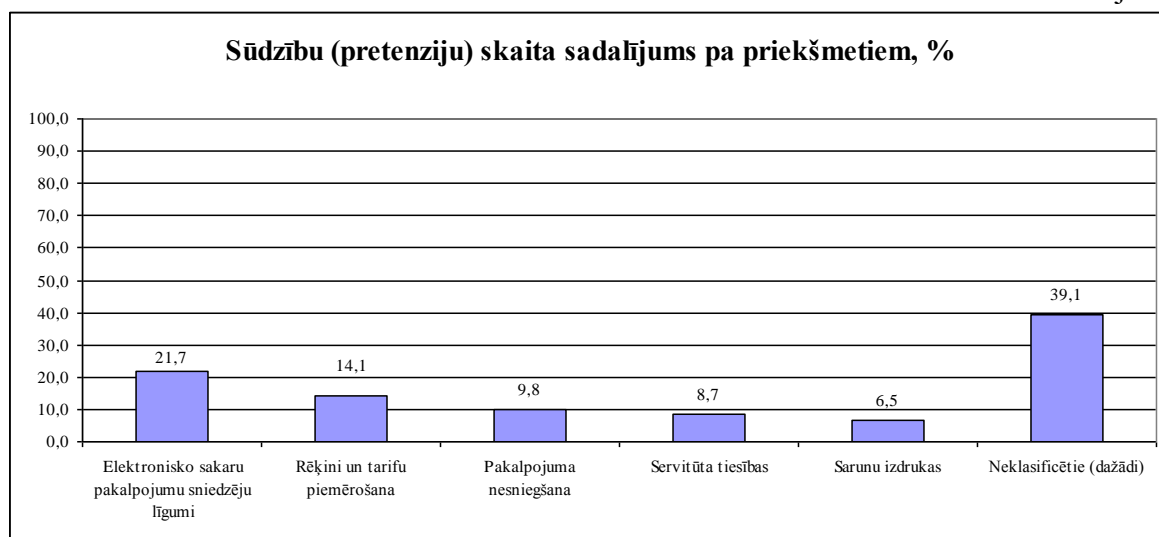
Komisijas slēdziens	2002.gads		2003.gads		2004.gads		2005.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	25	32,5	41	28,9	21	14,7	24	26,1
Nepamatotas	45	58,4	85	59,9	64	44,7	35	38,0
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	7	9,1	16	11,2	58	40,6	33	35,9
<b>Kopā:</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

3. Saņemto sūdzību (pretenziju) priekšmets ir ļoti dažāds un klasificējams 6 grupās. Sūdzību (pretenziju) sadalījums pa priekšmetiem atspoguļots 3.tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

Nr.p.k.	Sūdzību (pretenziju) priekšmets	Skaitis	%
1.	Elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju līgumi	20	21,7
2.	Rēķini un tarifu piemērošana	13	14,1
3.	Pakalpojumu nesniegšana	9	9,8
4.	Servitūta tiesības	8	8,7
5.	Sarunu izdrukas	6	6,5
6.	Neklasificētie (dažādi)	36	39,1
	<b>Kopā :</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>

4.zīmējums



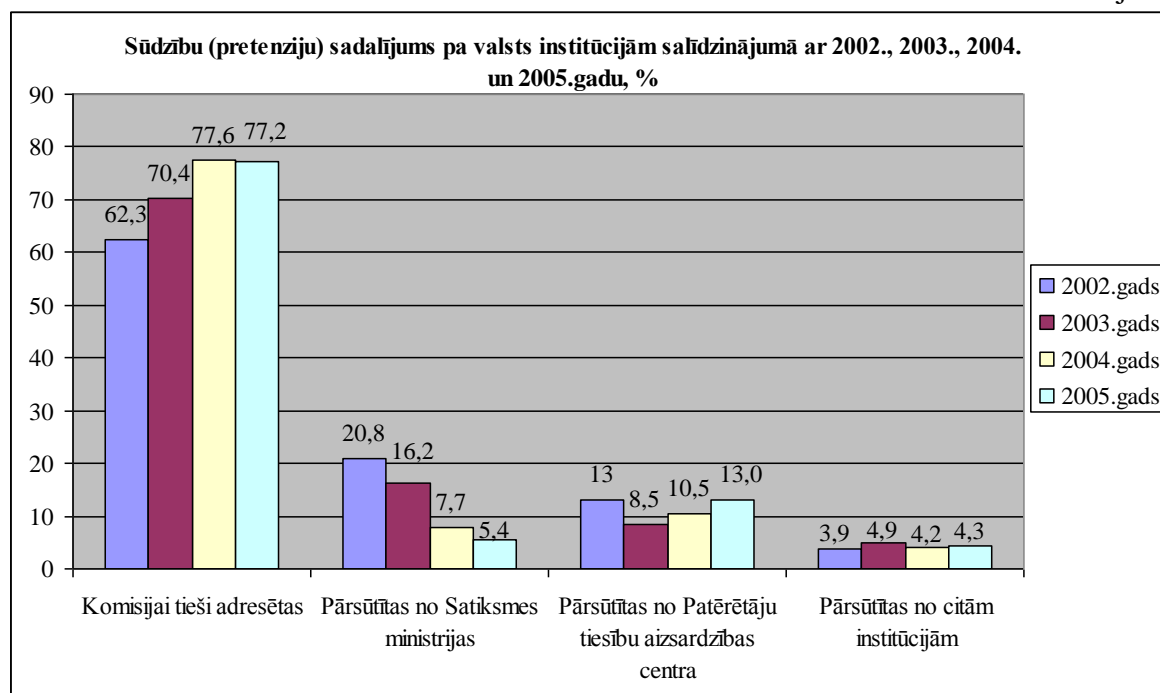
4. Daļa no sūdzībām (pretenzijām) tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts institūcijām. Šis sadalījums ir apskatāms 4. tabulā.

4.tabula

Valsts institūcija	2002.gads		2003.gads		2004.gads		2005.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	48	62,3	100	70,4	111	77,6	71	77,2
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	16	20,8	23	16,2	11	7,7	5	5,4
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	10	13	12	8,5	15	10,5	12	13,0
Pārsūtītas no citām institūcijām	3	3,9	7	4,9	6	4,2	4	4,3
<b>Kopā:</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>142</b>	<b>100</b>	<b>143</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Sūdzību (pretenziju) skaita sadalījums % pa valsts institūcijām, no kurām sūdzības (pretenzijas) ir pārsūtītas Komisijai, salīdzinājumā ar 2002., 2003., 2004. un 2005. gadu ir apskatāms 5.zīmējumā:

5.zīmējums



### III. SECINĀJUMI.

1. Salīdzinoši ar 2004.gadu, tieši Komisijai adresēto sūdzību (pretenziju) skaits ir samazinājies, kas liecina par to, ka konkurences apstākļos uzlabojusies elektronisko sakaru komersantu darbība.
2. Būtisks sūdzību (pretenziju) skaits ir par elektronisko sakaru komersantu sabiedrību ar ierobežotu atbildību „Telia MultiCom” (IZZI), ko varētu saistīt ar ilgstošu elektronisko sakaru komersanta reorganizāciju un darbības sfēras paplašināšanu. Savukārt elektronisko sakaru komersanta sabiedrības ar ierobežotu atbildību „Lattelekom” darbība uzlabojusies, bet par pārējiem lielajiem elektronisko sakaru komersantiem sūdzību (pretenziju) skaits nav būtiski izmainījies.
3. Iesniegtās 20 sūdzības (pretenzijas) ir par elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju līgumiem. Analizējot šo sūdzību (pretenziju) būtību var secināt, ka 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.