



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

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

2006.g.

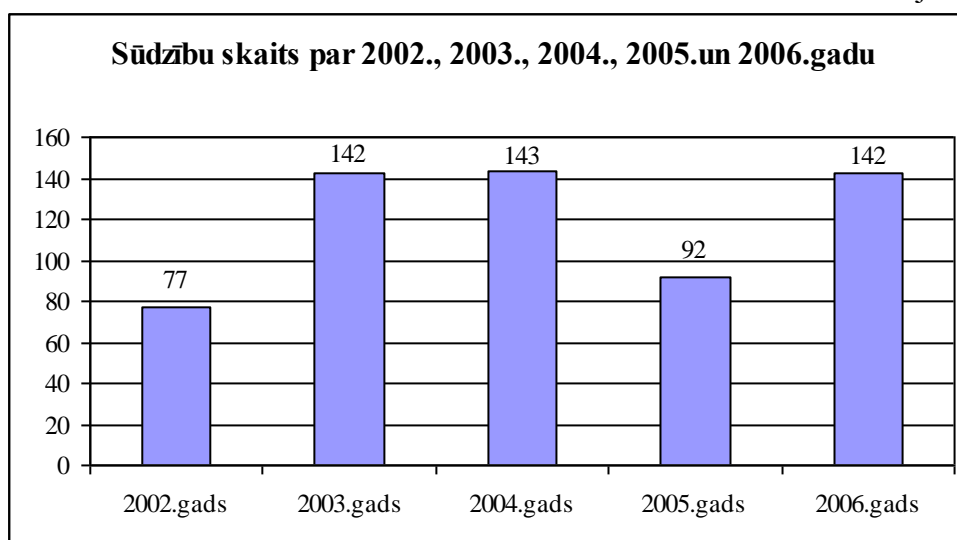
I. IEVADS

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. 2006.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 142 sūdzības (pretenzijas). Kopējo sūdzību skaitu salīdzinājumā ar 2002., 2003., 2004., 2005. un 2006.gadu skatīt 1.zīmējumā.

1.zīmējums



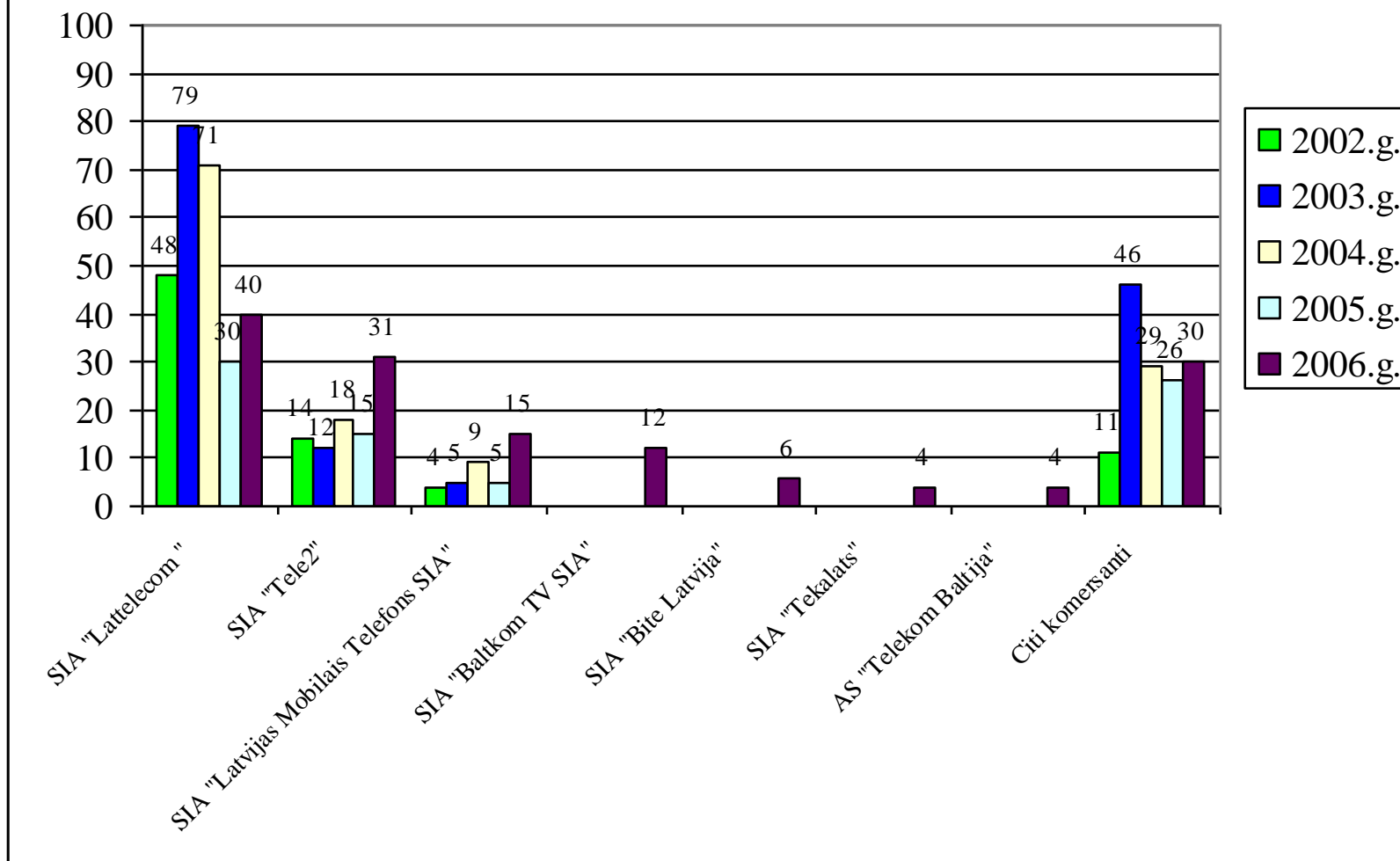
Detalizētāku sadalījumu par komersantiem skatīt 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA "Lattelecom"	40	28,2
SIA "Tele2"	31	21,8
"Latvijas Mobilais Telefons " SIA	15	10,6
SIA „Baltkom TV SIA”	12	8,5
SIA „Bite Latvija”	6	4,2
SIA „Tekalats”	4	2,8
A/S „Telekom Baltija”	4	2,8
Citi komersanti *	30	21,1
Kopā:	142	100,0

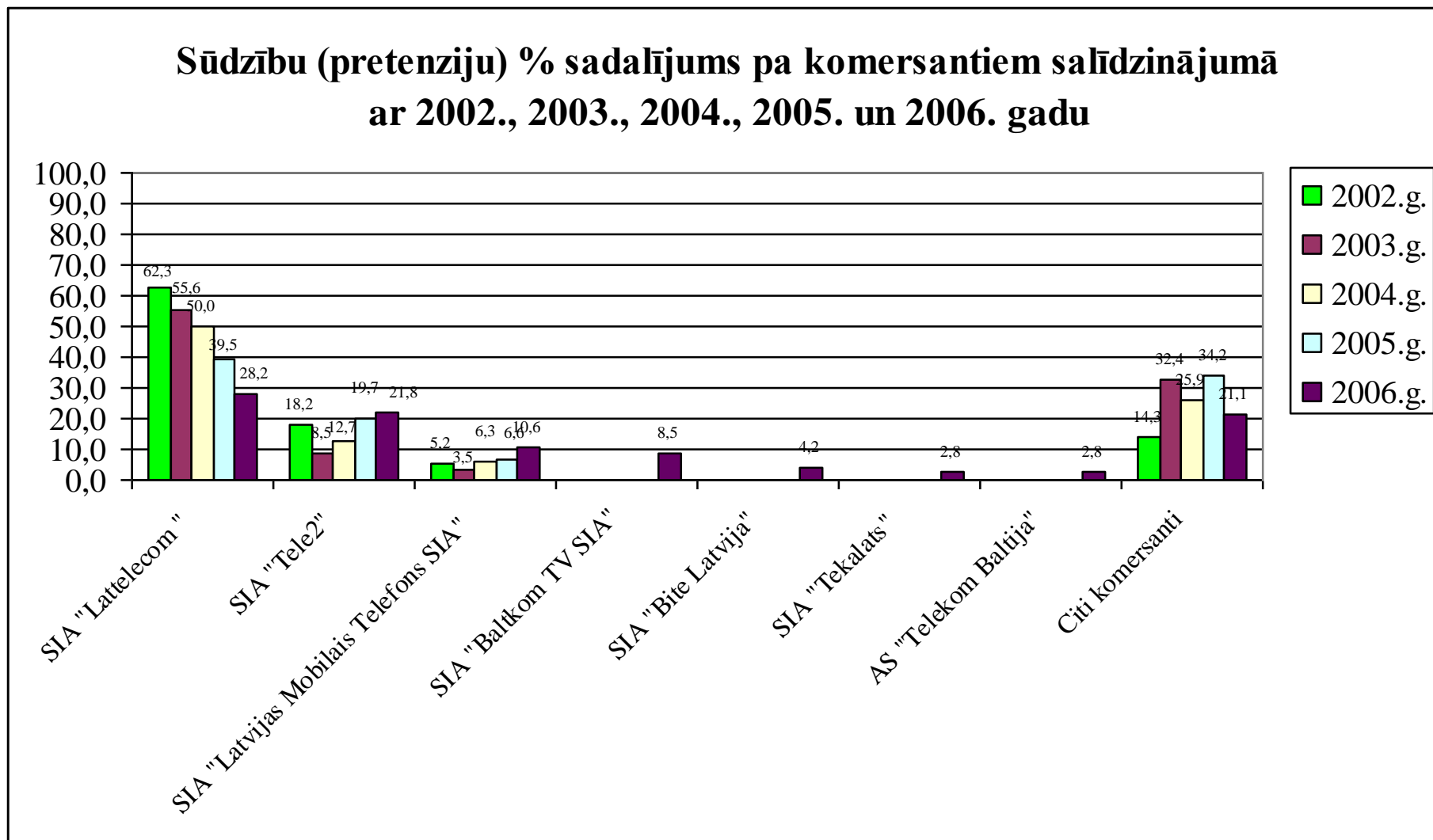
*SIA „Airnet”(1); SIA”Jūlija O”(1); SIA „Maksinets”(2); SIA „Televideotīkls”(1); SIA „MĪTS LV”(2); SIA „Global dva”(1); SIA „Unisat”(1); SIA „Nite Datoru sistēmas”(1); SIA „Sigis”(1); VIASAT (3); SIA „Interneta Pasaule”(3); SIA „IT Macro”(1); SIA „DT Komunikācijas”(1); TV 3+ (2); SIA „Pronets”(1); SIA „Limbažu TV”(1); SIA „Namu apsaimniekošanas aģentūra”(1); SPRK (1); e-pasta adrese (1); SIA „JZZI”(2); SIA „Citynet”(1); SIA „Elektrons & K”(1).

Sūdzību (pretenziju) skaita sadalījums pa komersantiem salīdzinājumā ar 2002., 2003., 2004., 2005. un 2006.gadu



Sūdzību (pretenziju) skaita procentuālais sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2002., 2003., 2004., 2005. un 2006.gadu ir apskatāms 3.zīmējumā.

3.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 18 (12,7%) un no fiziskām personām ir saņemtas 124 (87,3%) 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 49, nepamatotas - 61 un tās, kas neattiecas uz Komisijas kompetenci - 32. Sīkāk skatīt 2.tabulā.

2.tabula

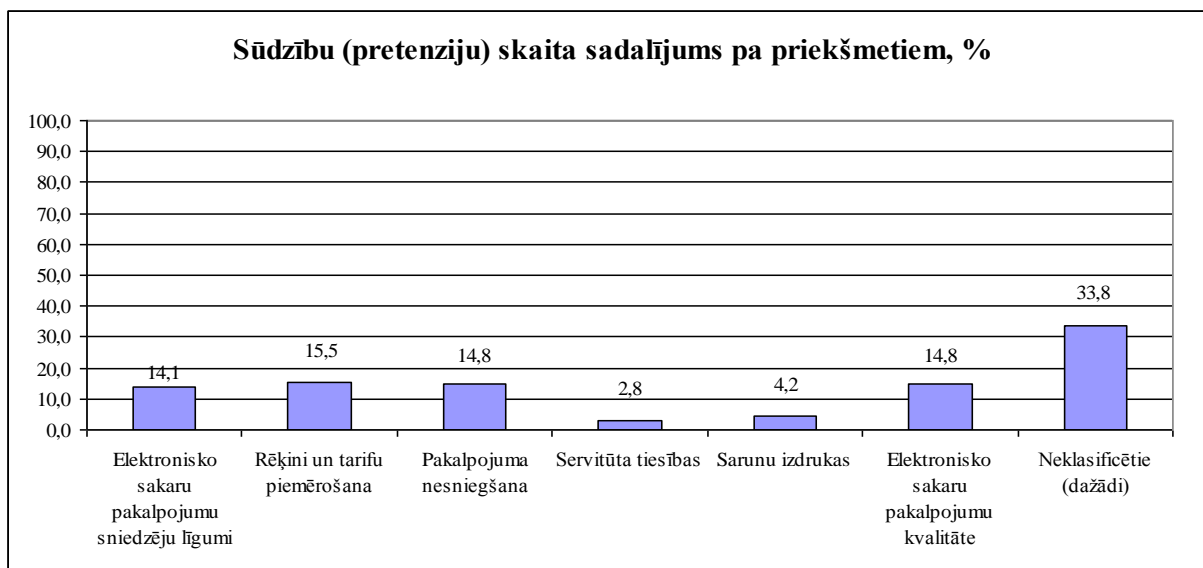
Komisijas slēdziens	2002.gads		2003.gads		2004.gads		2005.gads		2006.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	25	32,5	41	28,9	21	14,7	24	26,1	49	34,5
Nepamatotas	45	58,4	85	59,9	64	44,7	35	38,0	61	43,0
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	7	9,1	16	11,2	58	40,6	33	35,9	32	22,5
Kopā:	77	100	142	100	143	100	92	100,0	142	100

3. Saņemto sūdzību (pretenziju) priekšmets ir ļoti dažāds un klasificējams 7 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	14,1
2.	Rēķini un tarifu piemērošana	22	15,5
3.	Pakalpojumu nesniegšana	21	14,8
4.	Servitūta tiesības	4	2,8
5.	Sarunu izdrukas	6	4,2
6.	Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	21	14,8
7.	Neklasificētie (dažādi)	48	33,8
	Kopā :	142	100,0

4.zīmējums



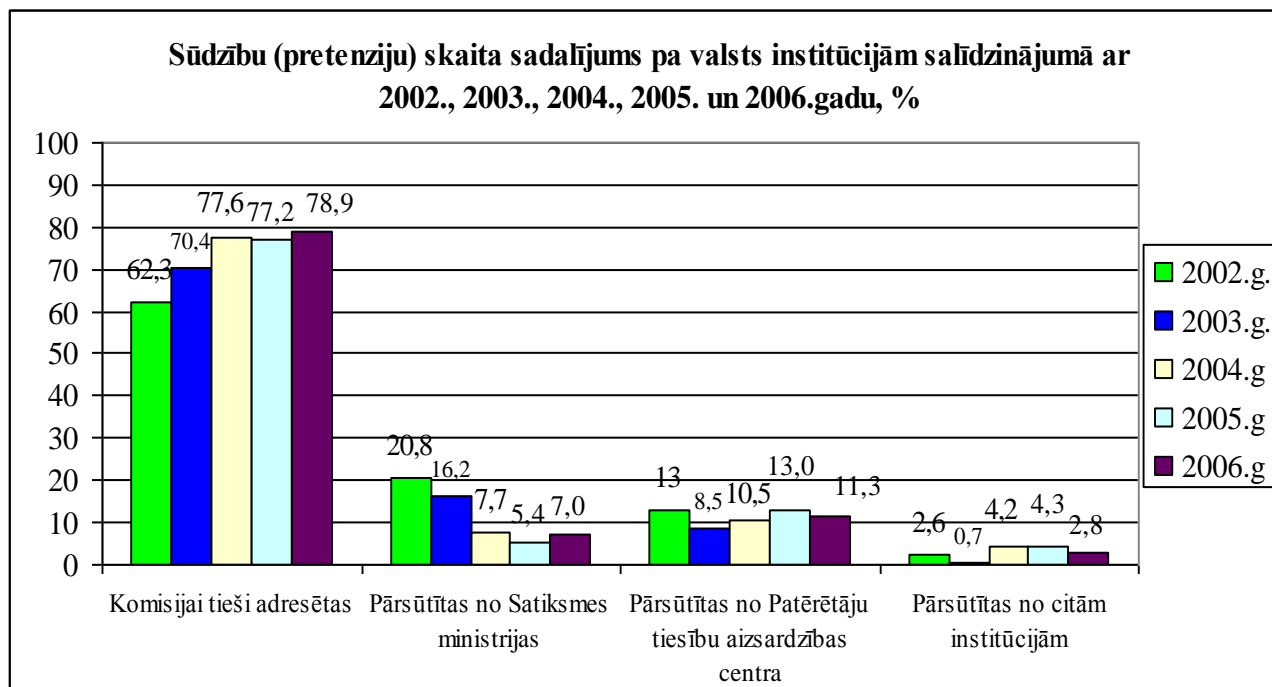
4. Daļa no sūdzībām (pretenzijām) tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts institūcijām. Šis sadalījums ir apskatāms 4. tabulā.

4.tabula

Valsts institūcija	2002.gads		2003.gads		2004.gads		2005.gads		2006.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	48	62,3	100	70,4	111	77,6	71	77,2	112	78,9
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	16	20,8	23	16,2	11	7,7	5	5,4	10	7,0
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	10	13	12	8,5	15	10,5	12	13,0	16	11,3
Pārsūtītas no citām institūcijām	3	3,9	7	4,9	6	4,2	4	4,3	4	2,8
Kopā:	77	100	142	100	143	100	92	100	142	100

5. Sūdzību (pretenziju) skaita sadalījums % pa valsts institūcijām, no kurām sūdzības (pretenzijas) ir pārsūtītas Komisijai, salīdzinājumā ar 2002., 2003., 2004., 2005. un 2006. gadu ir apskatāms 5.zīmējumā:

5.zīmējums

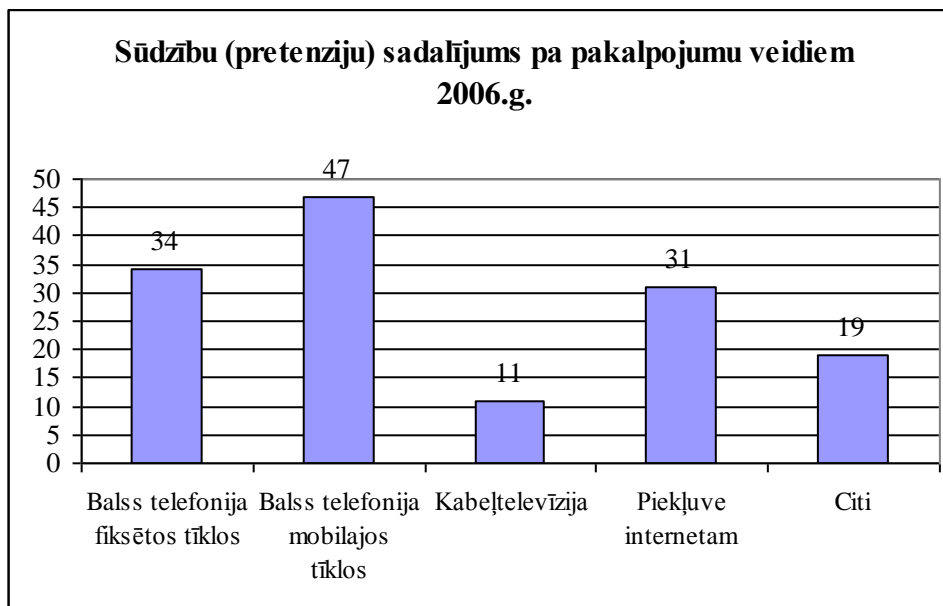


6. 2006.gada sūdzību (pretenziju) sadalījums pa pakalpojumu veidiem

5.tabula

Nr.p.k.	Sadalījums pa pakalpojumu veidiem	Skaitis	%
1.	Balss telefonija fiksētos tīklos	34	23,9
2.	Balss telefonija mobilajos tīklos	47	33,1
3.	Kabeļtelevīzija	11	7,8
4.	Piekļuve internetam	31	21,8
5.	Citi	19	13,4
	kopā:	142	100

6.zīmējums



7. Sūdzību skaits uz elektronisko sakaru komersantu 1000 galalietotājiem*

6.tabula

Nr.p.k.	Komersanti	Sūdzību skaits uz 1000 galalietotājiem
1.	SIA "Lattelecom"	0,06
2.	SIA "Tele2"	0,03
3.	"Latvijas Mobilais Telefons " SIA	0,02
4.	SIA „Baltkom TV SIA”	0,09
5.	SIA „Bite Latvija”	0,03

* Elektronisko sakaru komersanti, kuru galalietotāju skaits pārsniedz 100000.

III. SECINĀJUMI

2006.gadā Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā (turpmāk – Komisija) iesniegto sūdzību (pretenziju) skaits par elektronisko sakaru komersantu sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem ir palielinājies un sasniedzis 2003. – 2004. gada līmeni. Galvenokārt tas ir izskaidrojams ar to, ka ir palielinājies elektronisko sakaru komersantu skaits un arī elektronisko pakalpojumu lietotāju skaits.

Elektronisko sakaru komersanti ar relatīvi nelielu lietotāju skaitu ne vienmēr var nodrošināt tādu apkalpošanas līmeni, kas apmierina lietotājus.

Konkurences saasināšanās apstākļos ne visi elektronisko sakaru komersanti ir spējīgi investēt līdzekļus pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai. Tā sekas ir mainījusies sūdzību (pretenziju) struktūra – ir palielinājies sūdzību (pretenziju) skaits tieši par pakalpojumu kvalitāti, bet samazinājies sūdzību (pretenziju) skaits par rēķiniem, tarifiem un tarifu piemērošanu.

Pieaugot interneta piekļuves pakalpojuma lietotāju skaitam ir palielinājies arī interneta piekļuves pakalpojuma sniedzējiem iesniegto sūdzību (pretenziju) skaits.

Analizējot 2006.gadā iesniegtās sūdzības (pretenzijas) var secināt, ka joprojām daudzu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju līgumi ar lietotāju ir sastādīti tā, ka līgumslēdzēju pušu tiesības un pienākumi nav vienlīdzīgi, ka tie ir netaisni pret elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem. Šajā sakarā Komisija aicina lietotājus uzmanīgi lasīt līgumus pirms tos paraksta un atcerēties, ka līgums ir divpusēja vienošanās, kurā arī lietotājs var izvirzīt savas prasības.