

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2008.gada 20.februāra sēdē
(prot. Nr.7, 10.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

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

2007.gads

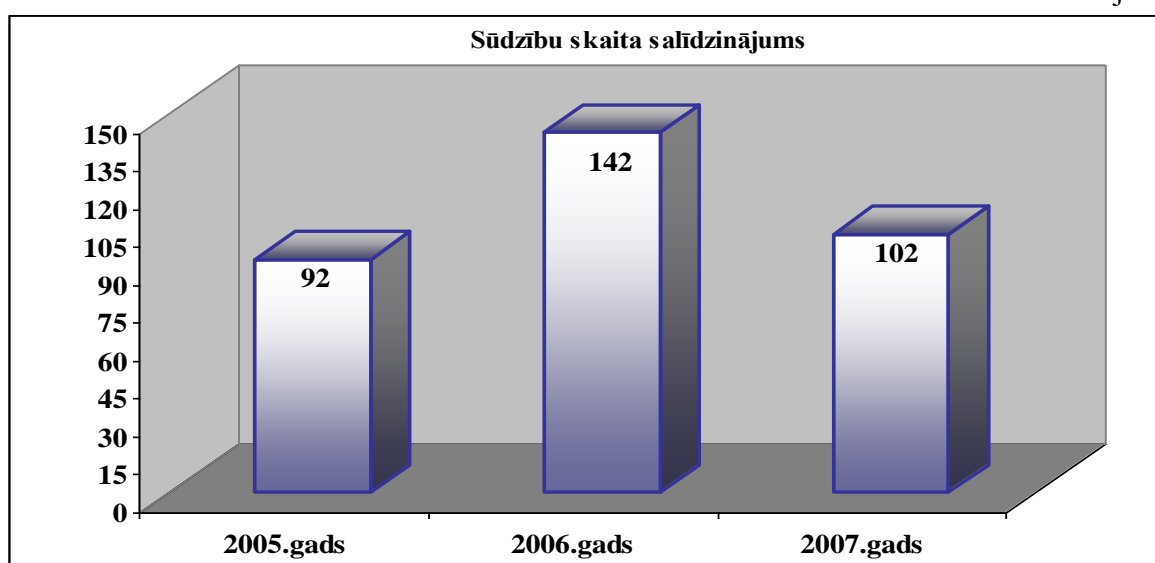
I. IEVADS

Pildot Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 7.punktā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 10.panta trešajā daļā, 13.panta otrajā daļā 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. 2007.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 102 sūdzības (pretenzijas). Kopējo sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2005., 2006. un 2007.gadu norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums



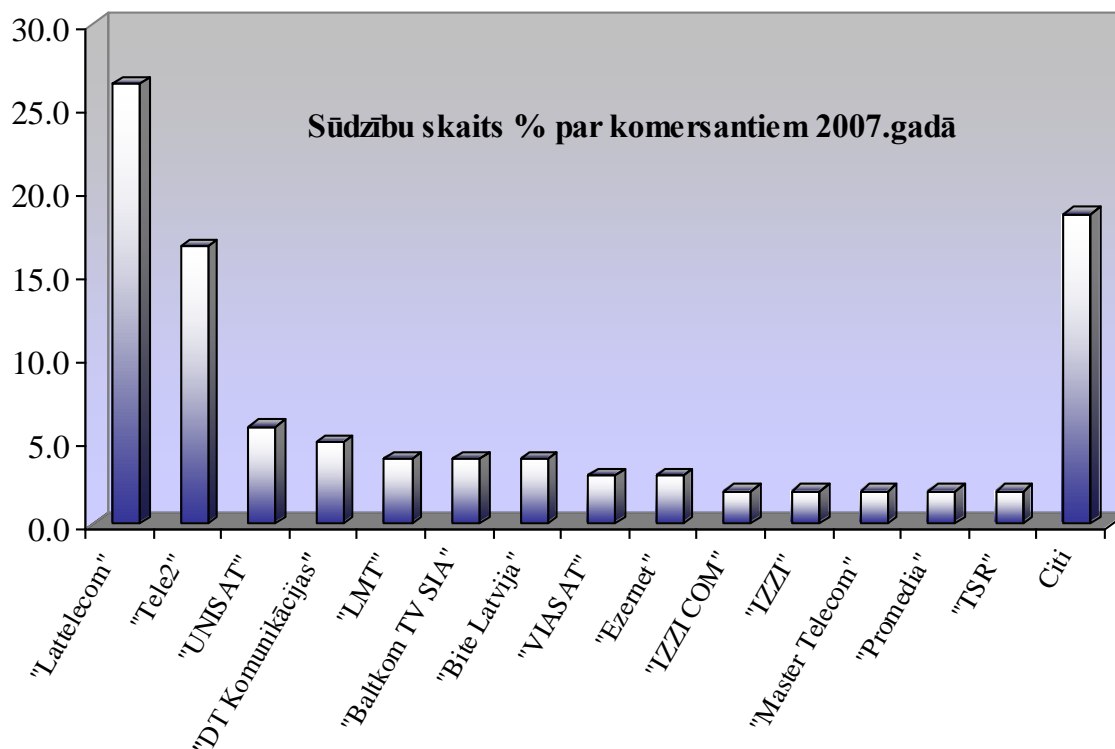
Izvērstš sadalījums par elektronisko sakaru komersantiem norādīts 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA "Lattelecom"	27	26,5
SIA "Tele2"	17	16,7
SIA „UNISAT”	6	5,9
SIA „DT Komunikācijas”	5	4,9
„Latvijas Mobilais Telefons” SIA	4	3,9
SIA „Baltkom TV SIA”	4	3,9
SIA „Bite Latvija”	4	3,9
SIA „VIASAT”	3	2,9
SIA „Ezernet”	3	2,9
SIA „IZZICOM”	2	2,0
SIA „IZZI”	2	2,0
SIA „Master Telecom”	2	2,0
SIA „Promedia”	2	2,0
SIA „TSR”	2	2,0
Citi komersanti *	19	18,6
Kopā:	102	100,0

*SIA „Elektrons S” (1); SIA „Multitone Balt” (1); SIA „Spektrs” (1); SIA „Hansa Internets” (1); SIA „SDT un IT” (1); SIA „Pronets” (1); SIA „Compitex”(1); SIA „IT Macro” (1); SIA „PC ABC” (1); SIA „Tele2SAT-I-NET” (1); SIA „Informatīvo tehnoloģiju centrs” (1); AS „Telekom Baltija” (1); komersanti nav norādīti (7).

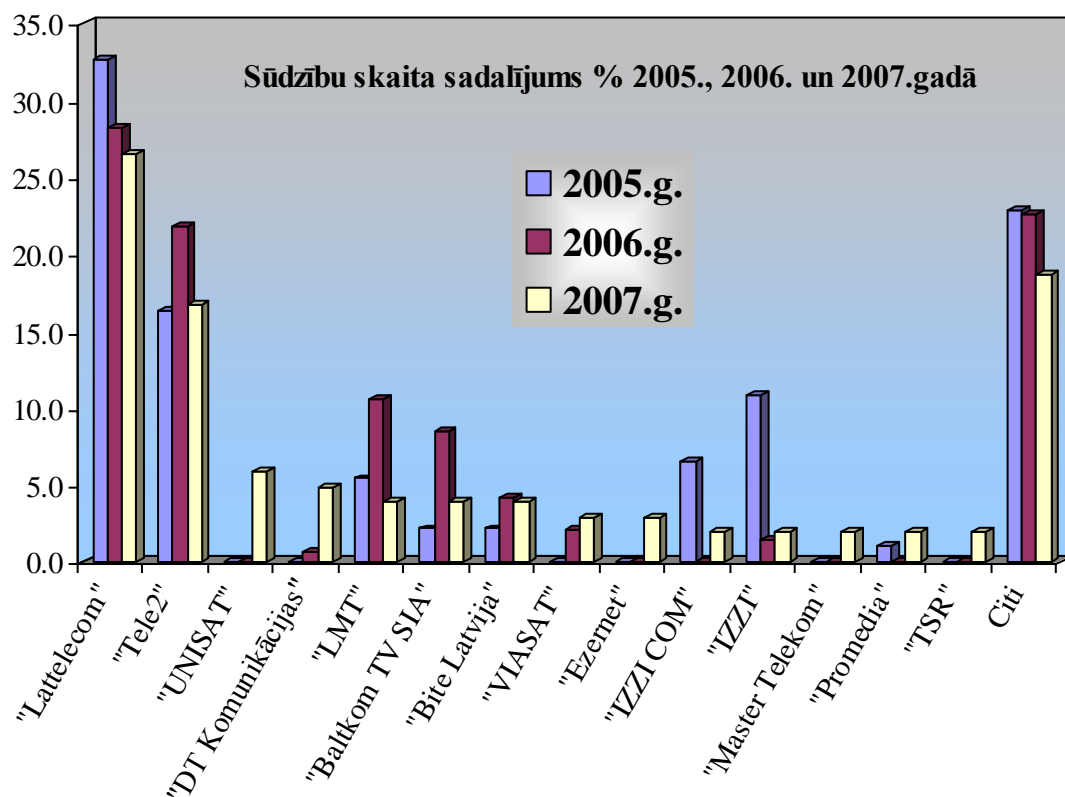
2.zīmējums



Komersanti	2005.gads		2006.gads		2007.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
SIA "Lattelecom"	30	32,6	40	28,2	27	26,5
SIA "Tele2"	15	16,3	31	21,8	17	16,6
SIA "UNISAT"	0	0	0	0	6	5,9
SIA "DT Komunikācijas"	0	0	1	0,7	5	4,9
"Latvijas Mobilais Telefons" SIA	5	5,4	15	10,6	4	3,9
SIA "Baltkom TV SIA"	2	2,2	12	8,5	4	3,9
SIA "Bite Latvija"	2	2,2	6	4,2	4	3,9
SIA "VIASAT"	0	0	3	2,1	3	2,9
SIA "Ezernet"	0	0	0	0	3	2,9
SIA "IZZI COM"	6	6,5	0	0	2	2
SIA "IZZI"	10	10,9	2	1,4	2	2
SIA „Master Telekom”	0	0	0	0	2	2
SIA "Promedia"	1	1	0	0	2	2
SIA "TSR"	0	0	0	0	2	2
Citi komersanti	21	22,8	32	22,5	19	18,6
Kopā:	92	100	142	100	102	100

Sūdzību (pretenziju) skaita procentuālais sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2005., 2006. un 2007.gadu

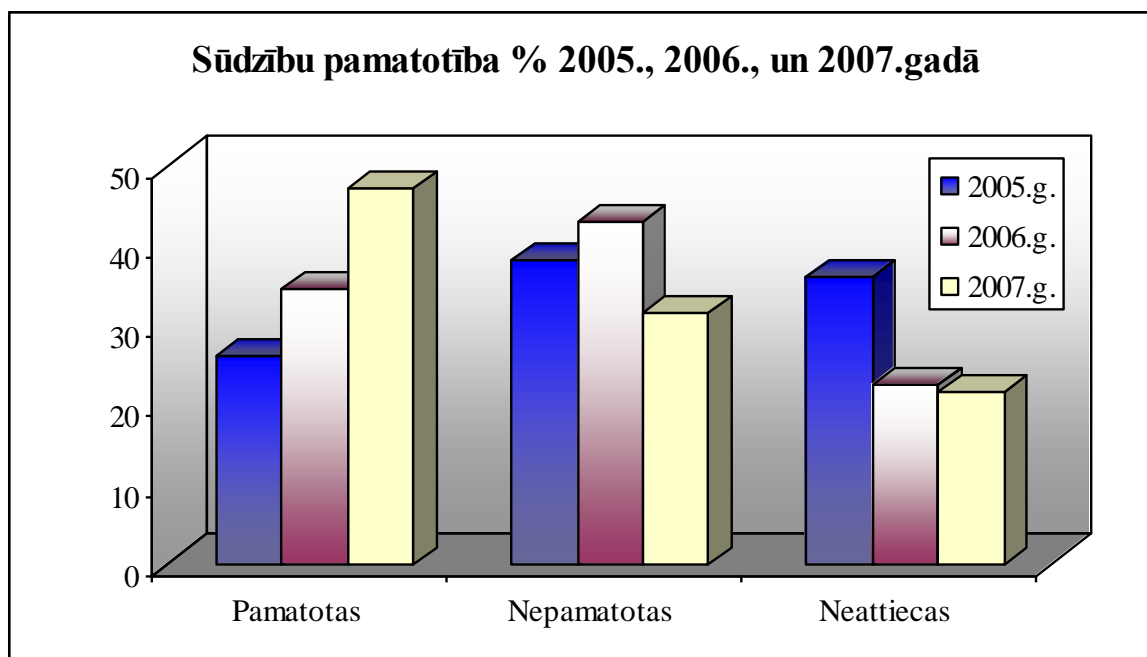
3.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 10 (9,9%) un no fiziskām personām ir saņemtas 92 (90,1%) sūdzības (pretenzijas). Sūdzības (pretenzijas) tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Civillikumu. Vērtējot šīs sūdzības (pretenzijas), ir konstatēts, ka pamatotas ir 48, nepamatotas – 32 un tās, kas neattiecas uz Komisijas kompetenci - 22. Skatīt 3.tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

Komisijas slēdziens	2005.gads		2006.gads		2007.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	24	26,1	49	34,5	48	47
Nepamatotas	35	38	61	43	32	31,4
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	33	35,9	32	22,5	22	21,6
Kopā:	92	100	142	100	102	100

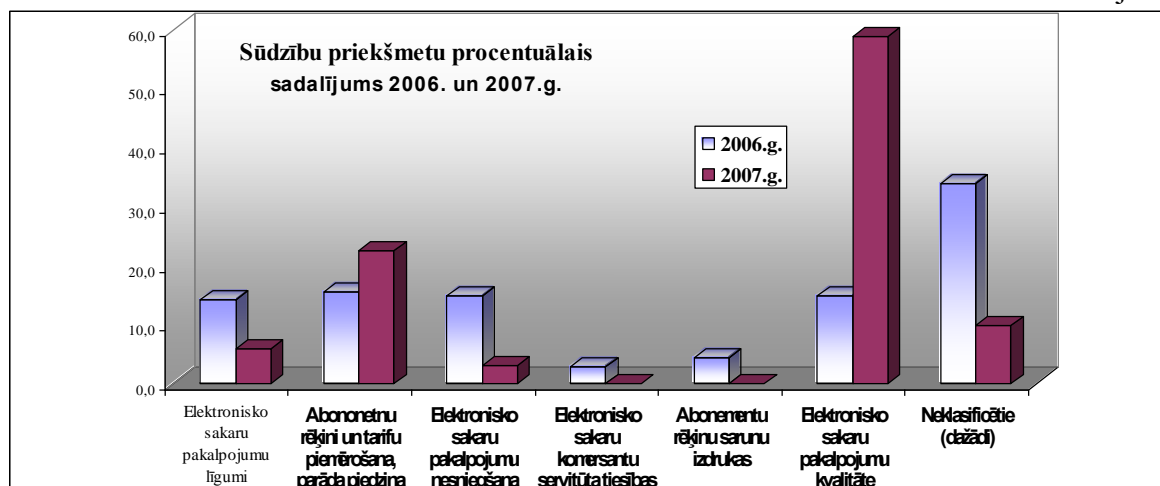


3. Saņemto sūdzību (pretenziju) priekšmets ir ļoti dažāds un klasificējams 5 grupās. Sūdzību (pretenziju) sadalījums pa priekšmetiem norādīts 4.tabulā un 5.zīmējumā.

4.tabula

Sūdzību (pretenziju) priekšmets	2006.gads		2007.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	20	14.1	6	5.9
Abonentu rēķini un tarifu piemērošana, parāda piedziņa	22	15.5	23	22.5
Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana	21	14.8	3	2.9
Elektronisko sakaru komersantu servitūta tiesības	4	2.8	0	0.0
Abonentu rēķinu sarunu izdrukas	6	4.2	0	0.0
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	21	14.8	60	58.8
Neklasificētie (dažādi)	48	33.8	10	9.8
Kopā	142	100.0	102	100.0

5.zīmējums



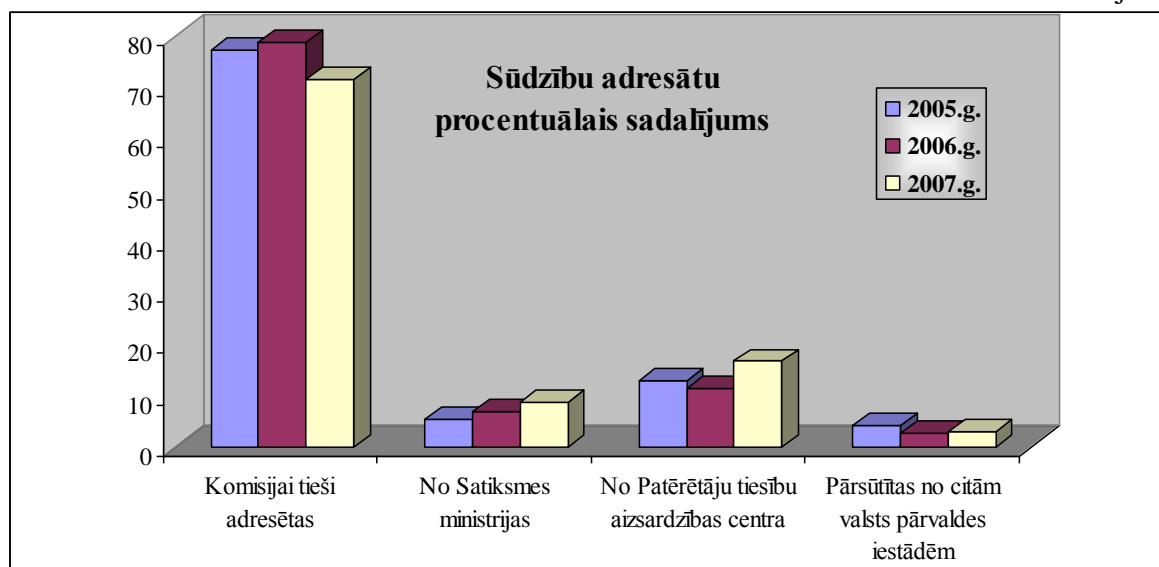
4. Daļa no sūdzībām (pretenzijām) tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts pārvaldes iestādēm. Šis sadalījums ir norādīts 5. tabulā.

5.tabula

Valsts institūcija	2005.gads		2006.gads		2007.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	71	77,2	112	78,9	73	71,6
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	5	5,4	10	7,0	9	8,8
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	12	13,0	16	11,3	17	16,7
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	4	4,3	4	2,8	3	2,9

5. Sūdzību (pretenziju) skaita sadalījums % pa valsts pārvaldes iestādēm, no kurām sūdzības (pretenzijas) ir pārsūtītas Komisijai, salīdzinājumā ar 2005., 2006. un 2007. gadu ir norādīts 6.zīmējumā:

6.zīmējums



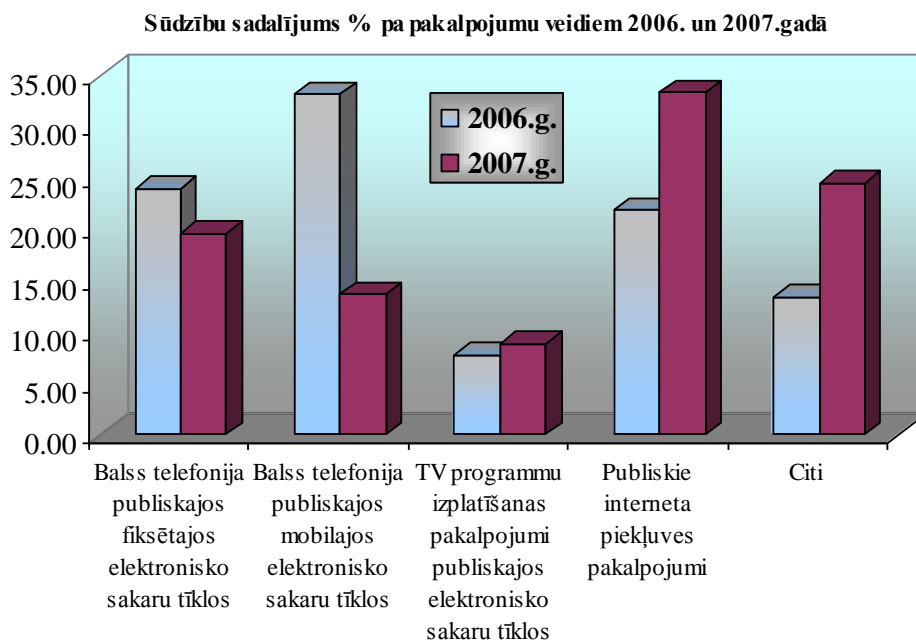
6. 2006. un 2007. gada sūdzību (pretenziju) sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem.

6.tabula

Sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem	2006.g.		2007.g.	
	Skaitis	%	Skaitis	%
Balss telefonija publiskajos fiksētajos elektroniskajos sakaru tīklos	34	23.94	20	19.6
Balss telefonija publiskajos mobilajos elektroniskajos sakaru tīklos	47	33.10	14	13.7
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumi publiskajos elektronisko sakaru tīklos	11	7.75	9	8.8
Publiskie interneta piekļuves pakalpojumi	31	21.83	34	33.3
Citi	19	13.38	25	24.5
Kopā:	142	100.00	102	100.0

7. 2006. un 2007.gada sūdzību (pretenziju) sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem.

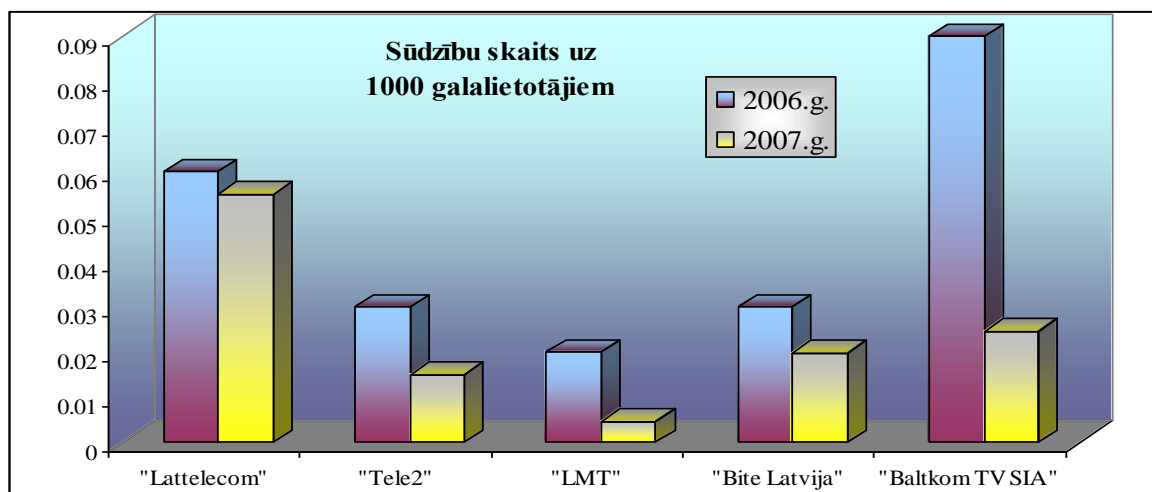
7.zīmējums



8.Sūdzību skaits uz elektronisko sakaru komersantu 1 000 galalietotājiem*

7.tabula

Komersanti	Sūdzību skaits uz 1 000 galalietotājiem	
	2006.g.	2007.g.
SIA "Lattelecom"	0.06	0.055
SIA "Tele2"	0.03	0.015
"Latvijas Mobilais Telefons" SIA	0.02	0.005
SIA "Bite Latvija"	0.03	0.020
SIA "Baltkom TV SIA"	0.09	0.025



*Elektronisko sakaru komersanti, kuru galalietotāju skaits pārsniedz 100 000.

III. Secinājumi

1. Kopumā 2007.gadā Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā (turpmāk – Komisija) iesniegto sūdzību (pretenziju) skaits par elektronisko sakaru komersantu sniegtajiem pakalpojumiem ir samazinājies salīdzinot ar 2006.gada rādītājiem.

2. Mainījies sūdzību (pretenziju) struktūra, kā arī nav Komisijā iesniegtu sūdzību (pretenziju) par elektronisko sakaru komersanta servitūta tiesībām un abonentu rēķinu sarunu izdrukām, kas daļēji skaidrojams ar to, ka no 2007.gada 1.jūlija stājās spēkā 2006.gada 8.novembra sēdē apstiprinātie ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas lēmumu Nr.275 „Noteikumi par abonenta rēķina detalizācijas pamatlīmeni”.

3. Sūdzību (pretenziju) skaits par elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšanu un par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem salīdzinot 2006.un 2007.gada rādītājus ir samazinājies, jo Komisija pieprasa elektronisko sakaru komersantam sakārtot elektronisko sakaru komersanta un abonenta savstarpējās attiecības un ietvert elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā informāciju, ko nosaka Elektronisko sakaru likuma 22.pants.

4. Pamatoto sūdzību (pretenziju) procentuālais pieaugums un sūdzību (pretenziju), kas neattiecas uz Komisijas kompetenci samazinājums liecina par lietotāju uzticību Komisijai.

5. Sadalījumā pa pakalpojumu veidiem 2007.gada sūdzību struktūrā redzams, ka salīdzinot ar 2006.gadu samazinājies sūdzību (pretenziju) skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publisko mobilo elektronisko sakaru tīklā.

6. Par to, ka elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāji pievērš lielāku uzmanību sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātei, apliecina, piemēram, 2007.gada sūdzību (pretenziju) skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu, kas sastāda trešo daļu no visām 2007.gadā iesniegtajām sūdzībām (pretenzijām).

7. Samazinājies sūdzību (pretenziju) skaits par lielākajiem elektronisko sakaru pakalpojumu komersantiem, un tas norāda, ka lielākais sūdzību (pretenziju) skaits ir par nelieliem elektronisko sakaru komersantiem.

8. Vērojami gadījumi, kad lietotāji izsaka pretenzijas par elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti pēc tam, kad laužts elektronisko sakaru pakalpojuma līgums un elektronisko sakaru pakalpojums vairs netiek nodrošināts.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva