

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2009.gada 4.marta sēdē
(prot. Nr.8., 5.p.)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM**

2008.gads

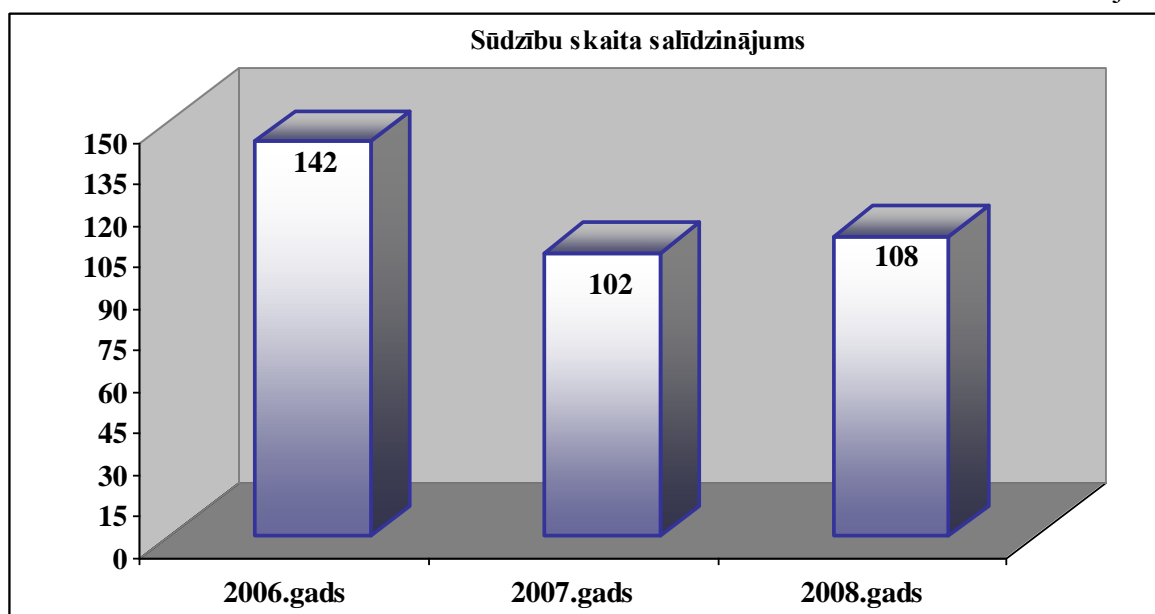
I. IEVADS

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 par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu.

II. SŪDZĪBU ANALĪZE

1. 2008.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 108 sūdzības. Kopējo sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2006., 2007. un 2008.gadu norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums

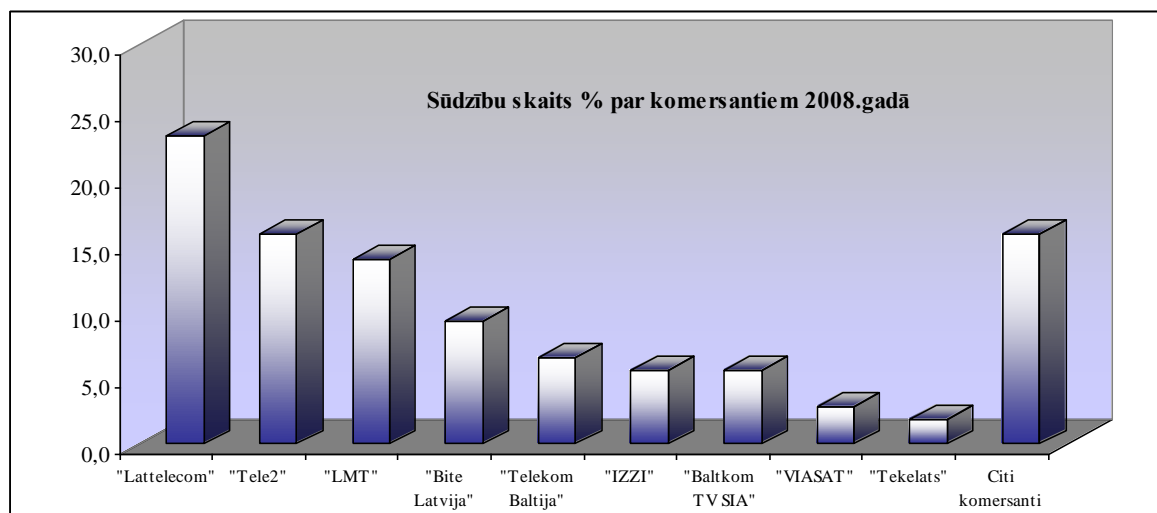


Izvērstais sadalījums par elektronisko sakaru komersantiem norādīts 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA "Lattelecom"	25	23,1
SIA "Tele2"	17	15,7
„LMT” SIA	15	13,9
SIA „Bite Latvija”	10	9,3
AS „Telekom Baltija”	7	6,5
SIA „IZZI”	6	5,6
SIA „Baltkom TV SIA”	6	5,6
AS „VIASAT”	3	2,8
SIA „Tekalats”	2	1,8
Citi komersanti*	17	15,7
Kopā:	108	100

*SIA „Balticom” (1); SIA „Groteks” (1); SIA „Nite Datoru sistēmas” (1); SIA „ZB.LV” (1); SIA „Signest” (1); AS „West East Industries” (1); SIA „Telecentrs”(1); SIA „CityNet” (1); SIA „Infovide” (1); SIA „Baltaico” (1); SIA „Telefant” (1); SIA „Labo Namu aģentūra” (1); SIA „Bitlain” (1); komersanti nav norādīti (4).



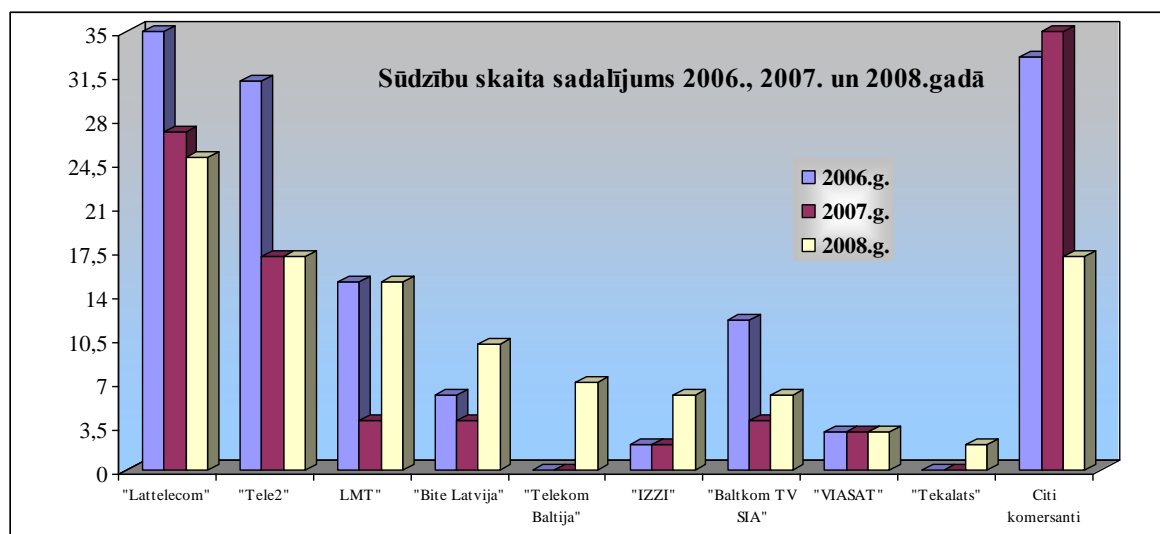
Sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2006., 2007. un 2008.gadu ir norādīts 2.tabulā un 3.zīmējumā.

2.tabula

Komersanti	2006.gads		2007.gads		2008.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
SIA "Lattelecom"	40	28,2	27	26,5	25	23,1
SIA "Tele2"	31	21,8	17	16,7	17	15,7
„LMT” SIA	15	10,6	4	3,9	15	13,9
SIA "Bite Latvija"	6	4,2	4	3,9	10	9,3
AS „Telekom Baltija”	0	0,0	0	0,0	7	6,5
SIA "IZZI”	2	1,4	2	2,0	6	5,6
SIA "Baltkom TV SIA "	12	8,5	4	3,9	6	5,6
AS "VIASAT"	3	2,1	3	2,9	3	2,8
SIA "Tekalats"	0	0,0	0	0,0	2	1,9
Citi komersanti	33	23,2	41	40,2	17	15,7
Kopā	142	100,0	102	100,0	108	100,0

Sūdzību skaita sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2006., 2007. un 2008.gadu.

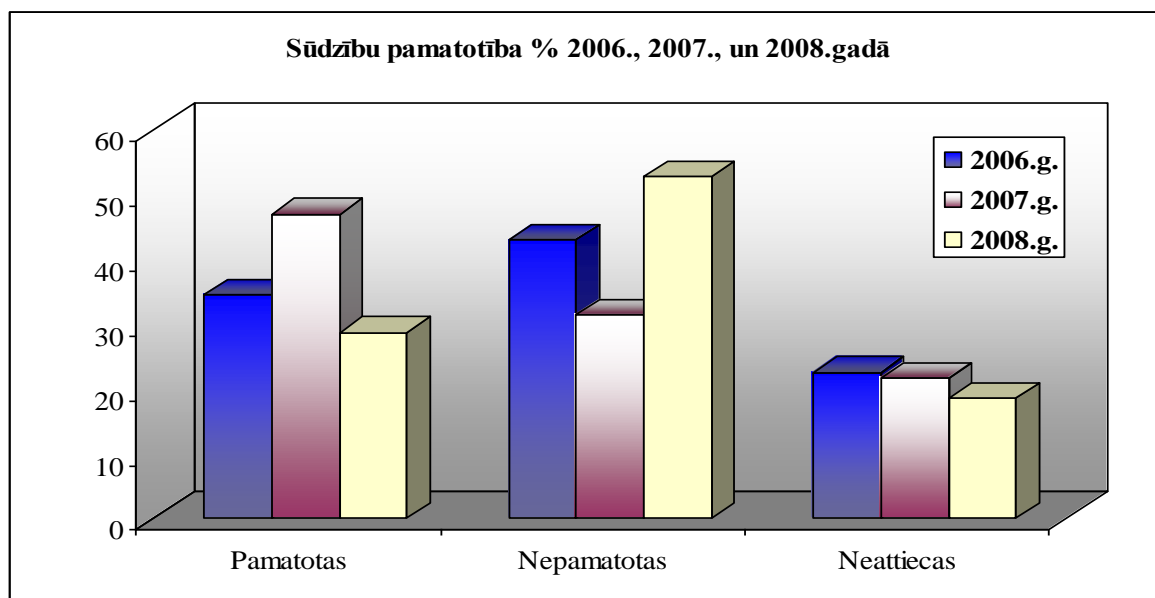
3.zīmējums



2. No juridiskām personām ir saņemtas 8 (7,4%) un no fiziskām personām ir saņemtas 100 (92.6%) sūdzības. Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, Patērētāju tiesību aizsardzības likumu un Civillikumu. Vērtējot šīs sūdzības, ir konstatēts, ka pamatotas ir 31, nepamatotas – 57 un tās, kas neattiecas uz Komisijas kompetenci - 20. Skatīt 3.tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

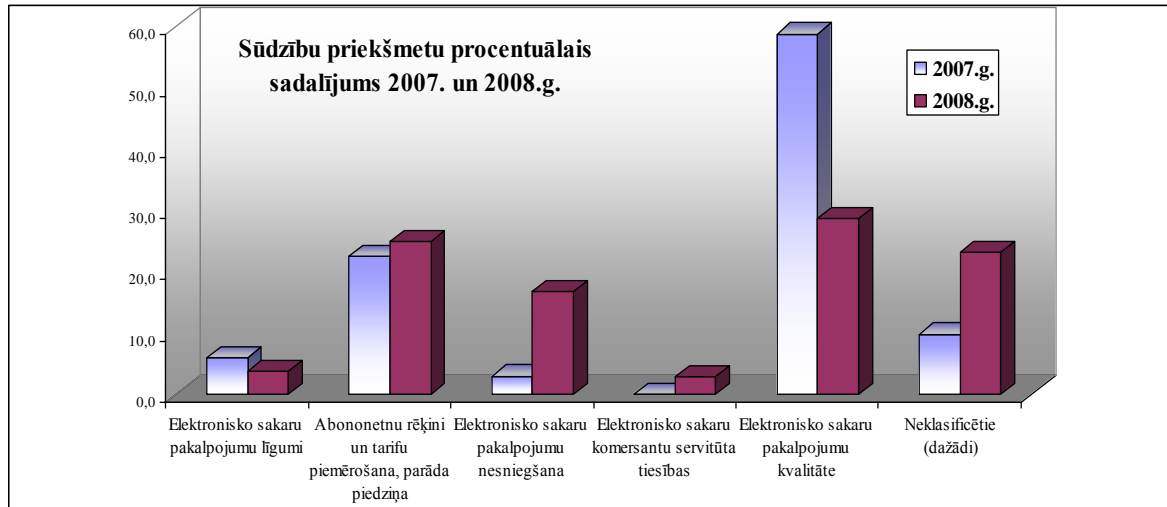
Komisijas slēdziens	2006.gads		2007.gads		2008.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	49	34,5	48	47,0	31	28,7
Nepamatotas	61	43	32	31,4	57	52,8
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	32	22,5	22	21,6	20	18,5
Kopā:	142	100	102	100	108	100



3. Saņemto sūdzību priekšmets ir ļoti dažāds un klasificējams 6 grupās. Sūdzību sadalījums pa priekšmetiem norādīts 4.tabulā un 5.zīmējumā.

4.tabula

Sūdzību priekšmets	2007.gads		2008.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	6	5,9	4	3,7
Abonentu rēķini un tarifu piemērošana, parāda piedziņa	23	22,5	27	25,0
Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana	3	2,9	18	16,7
Elektronisko sakaru komersantu servitūta tiesības	0	0	3	2,8
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	60	58,8	31	28,7
Neklasificētie (dažādi)	10	9,8	25	23,1
Kopā:	102	100	108	100



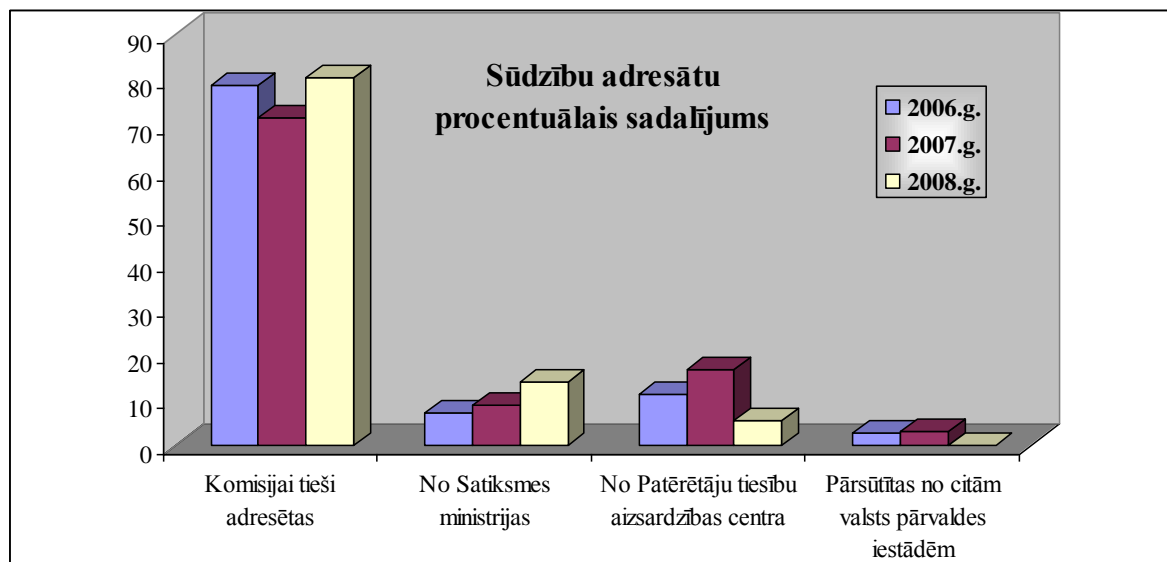
4. Daļa no sūdzībām tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts pārvaldes iestādēm. Šis sadalījums ir norādīts 5. tabulā.

5.tabula

Valsts institūcija	2006.gads		2007.gads		2008.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	112	78,9	73	71,6	87	80,6
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	10	7,0	9	8,8	15	13,9
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	16	11,3	17	16,7	6	5,5
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	4	2,8	3	2,9	0	0

5. Sūdzību skaita sadalījums % pa valsts pārvaldes iestādēm, no kurām sūdzības ir pārsūtītas Komisijai, salīdzinājumā ar 2006., 2007. un 2008.gadu ir norādīts 6.zīmējumā:

6.zīmējums



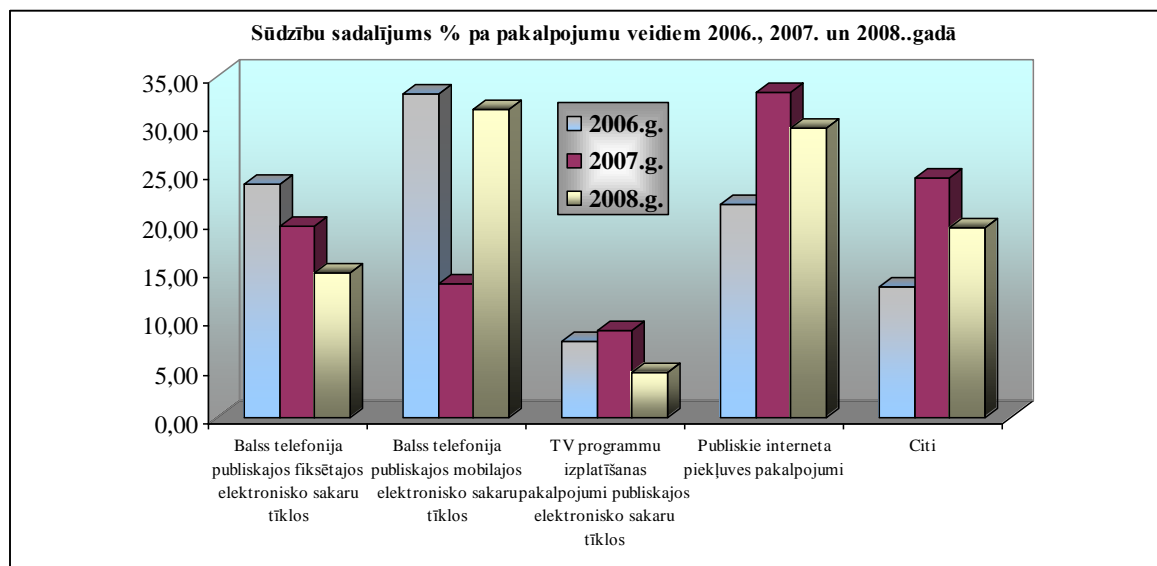
6. 2006., 2007. un 2008.gada sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 6.tabulā.

6.tabula

Sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem	2006.g.		2007.g.		2008.g.	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Balss telefonija publiskajos fiksētajos elektroniskajos sakaru tīklos	34	23.94	20	19,6	16	14,81
Balss telefonija publiskajos mobilajos elektroniskajos sakaru tīklos	47	33.10	14	13,7	34	31,48
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumi publiskajos elektronisko sakaru tīklos	11	7.75	9	8,8	5	4,63
Publiskie interneta piekļuves pakalpojumi	31	21.83	34	33,3	32	29,63
Citi	19	13.38	25	24,5	21	19,44
Kopā:	142	100.0	102	100.0	108	100.0

7. 2006., 2007. un 2008.gada sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 7.zīmējumā.

7.zīmējums



III. Secinājumi

1. Kopumā 2008.gadā Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā (turpmāk – Komisija) iesniegto sūdzību skaits par elektronisko sakaru komersantu sniegtajiem pakalpojumiem ir aptuveni tāds pats kā 2007.gadā.

2. Salīdzinot ar 2007.gadu 2008.gadā sūdzību struktūra nav mainījies.

3. 2008.gadā nedaudz samazinājies sūdzību skaits par SIA „Lattelecom”, pieaudzis sūdzību skaits par „LMT” SIA, SIA „Bite Latvija”, AS „Telekom Baltija”, SIA „IZZI”, SIA „Baltkom TV SIA”, sūdzību skaits par SIA „Tele2” nav mainījies.

4. Elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāji tāpat kā 2007.gadā, lielu uzmanību pievērš sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātei, to apliecina 2008.gada sūdzību skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu, kas sastāda trešo daļu no visām 2008.gadā iesniegtajām sūdzībām.

5. Elektronisko sakaru un pasta departamenta Pakalpojumu kvalitātes nodaļas darbinieki 2008.gadā vairākkārt pārbaudīja elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti sūdzības iesniedzēja norādītajā vietā, aicinot elektronisko sakaru kvalitātes pārbaudē piedalīties arī elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēja pārstāvi.

6. Joprojām vērojami gadījumi, kad elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāji iesniedz sūdzības par elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti pēc tam, kad laužts elektronisko sakaru pakalpojuma līgums un elektronisko sakaru pakalpojums vairs netiek nodrošināts un tādēļ šīs sūdzības nav iespējas izskatīt.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva