

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2010.gada 14. aprīļa sēdē
(prot. Nr.16, 14.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM**

2009.gads

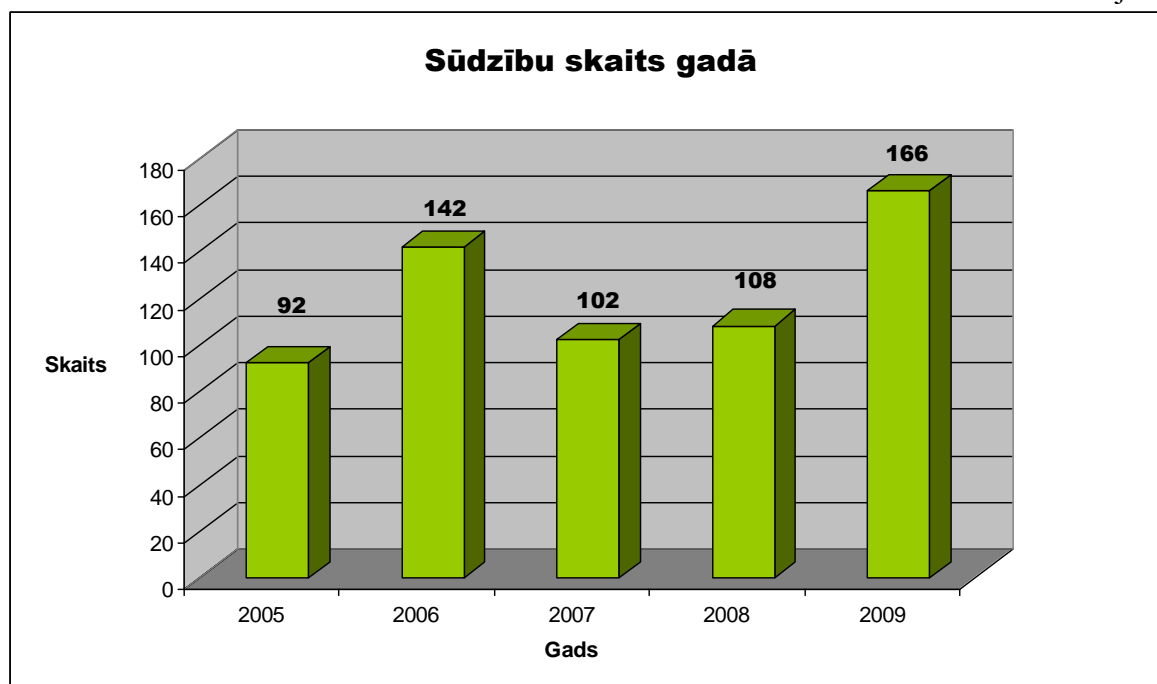
I. IEVADS

Pildot likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 8.punktā, 10.panta trešajā daļā, 13.panta otrajā daļā un Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 7.punktā noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) līdzās plānotajām regulārajām elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes pārbaudēm visā Latvijas teritorijā izskata arī elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzības par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Komisija nodrošina darbības atklātumu, publicējot gada pārskatu, kā arī atbilstoši savai kompetencei apkopo un publisko informāciju par elektronisko sakaru nozari.

II. SŪDZĪBU ANALĪZE

1. 2009.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 166 sūdzības. Kopējo sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2005., 2006., 2007., 2008. un 2009.gadu norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums



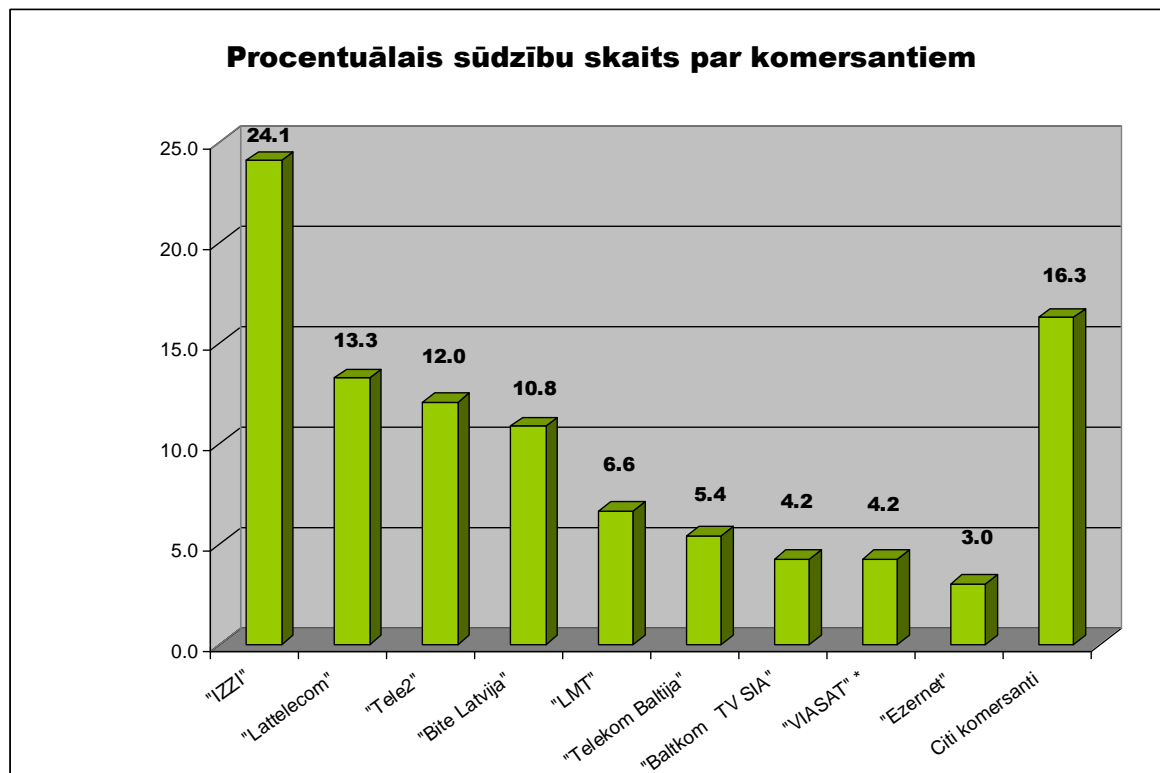
Izvērstais sadalījums par elektronisko sakaru komersantiem norādīts 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA „IZZI”	40	24,1
SIA „Lattelecom”	22	13,3
SIA „Tele2”	20	12,0
SIA „Bite Latvija”	18	10,8
„Latvijas Mobilais Telefons” SIA („LMT”)	11	6,6
AS „Telekom Baltija”	9	5,4
SIA „Baltkom TV SIA”	7	4,2
ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle”*	7	4,2
SIA „Ezernet”	5	3,0
Citi komersanti**	27	16,3
Kopā:	166	100

* Dati par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” attiecas uz periodu pēc 2009.gada 28.jūlija.

**Komandītsabiedrība „JUNIK TELEKOM”(3); SIA „Dautkom TV”(2); SIA „Interneta Pasaule”(2); SIA „Televideotīkls”(2); SIA „Mīts”(1); SIA „LIVAS NET”(1); SIA „Elektrons&K”(1); SIA „Pronets”(1); SIA „Baltinet Data”(1); SIA „UNISAT”(1); AS „Latvenergo”(1); SIA „Gruntman”(1); SIA „Neolains”(1); SIA „Aircom”(1); SIA „Junik”(1); komersanti nav norādīti (7).



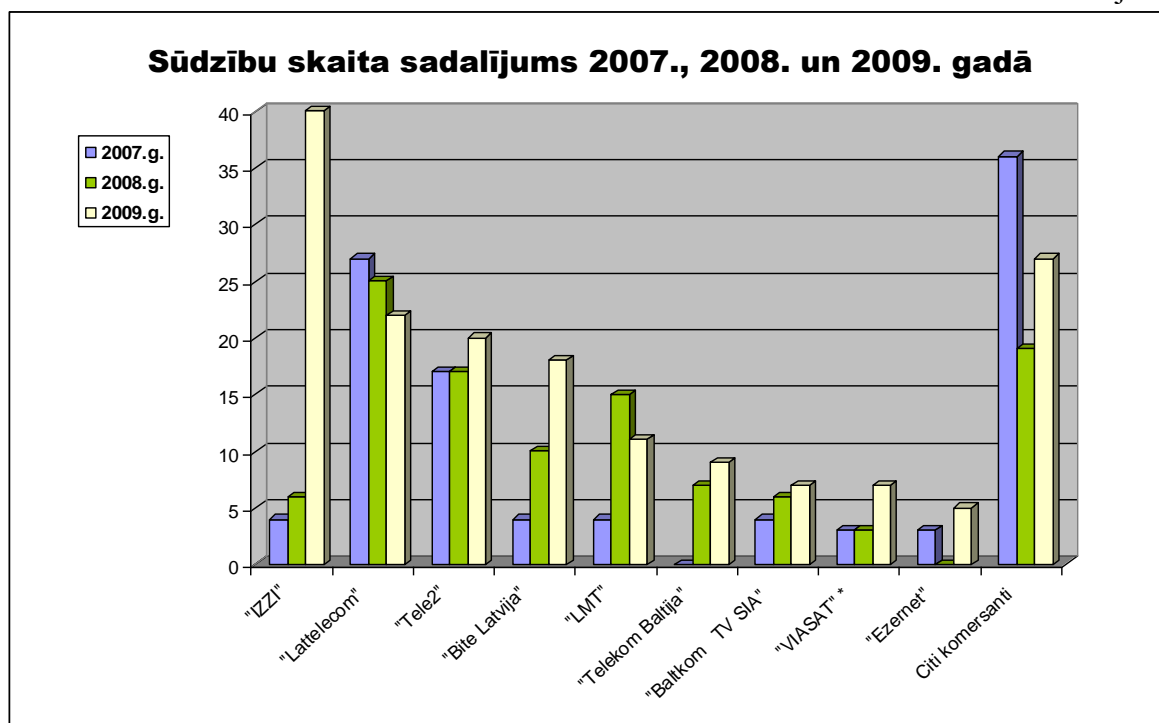
* Dati par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” attiecas uz periodu pēc 2009.gada 28.jūlija.

Sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2007., 2008. un 2009.gadu ir norādīts 2.tabulā un 3.zīmējumā.

2.tabula

Komersanti	2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
SIA „Lattelecom”	27	26,5	25	23,1	22	13,3
SIA „Tele2”	17	16,7	17	15,7	20	12,0
„LMT”	4	3,9	15	13,9	11	6,6
SIA „Bite Latvija”	4	3,9	10	9,3	18	10,8
AS „Telekom Baltija”	0	0,0	7	6,5	9	5,4
SIA „IZZI”	2	2,0	6	5,6	40	24,1
SIA „Baltkom TV SIA”	4	3,9	6	5,6	7	4,2
ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle”*	3	2,9	3	2,8	7	4,2
SIA „Ezernet”	0	0,0	0	0,0	5	3,0
Citi komersanti	41	40,2	19	17,5	27	16,3
Kopā:	102	100,0	108	100,0	166	100,0

* Dati par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” attiecas uz periodu pēc 2009.gada 28.jūlija.



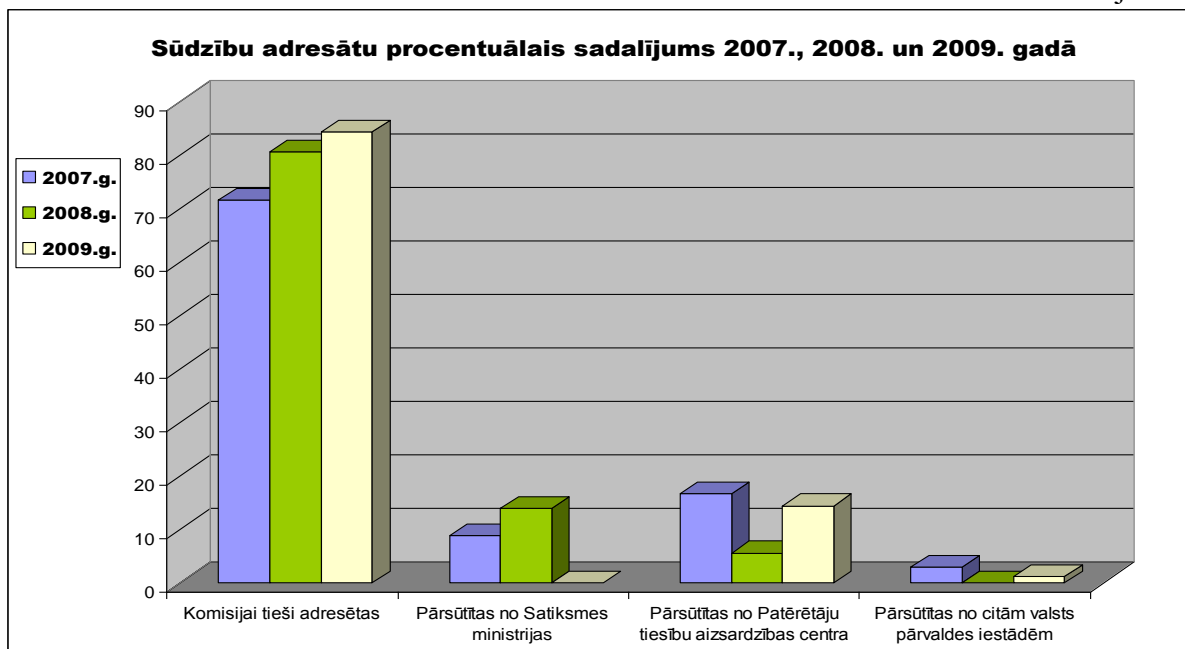
* Dati par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” attiecas uz periodu pēc 2009.gada 28.jūlija.

2. No juridiskām personām ir saņemtas 14 (8,4%) un no fiziskām personām ir saņemtas 152 (91,6%) sūdzības. Daļa no sūdzībām tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts pārvaldes iestādēm. Šis sadalījums ir norādīts 3. tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

Valsts pārvalde	2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	73	71,6	87	80,6	140	84,3
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	9	8,8	15	13,9	0	0
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	17	16,7	6	5,5	24	14,5
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	3	2,9	0	0	2	1,2

4.zīmējums

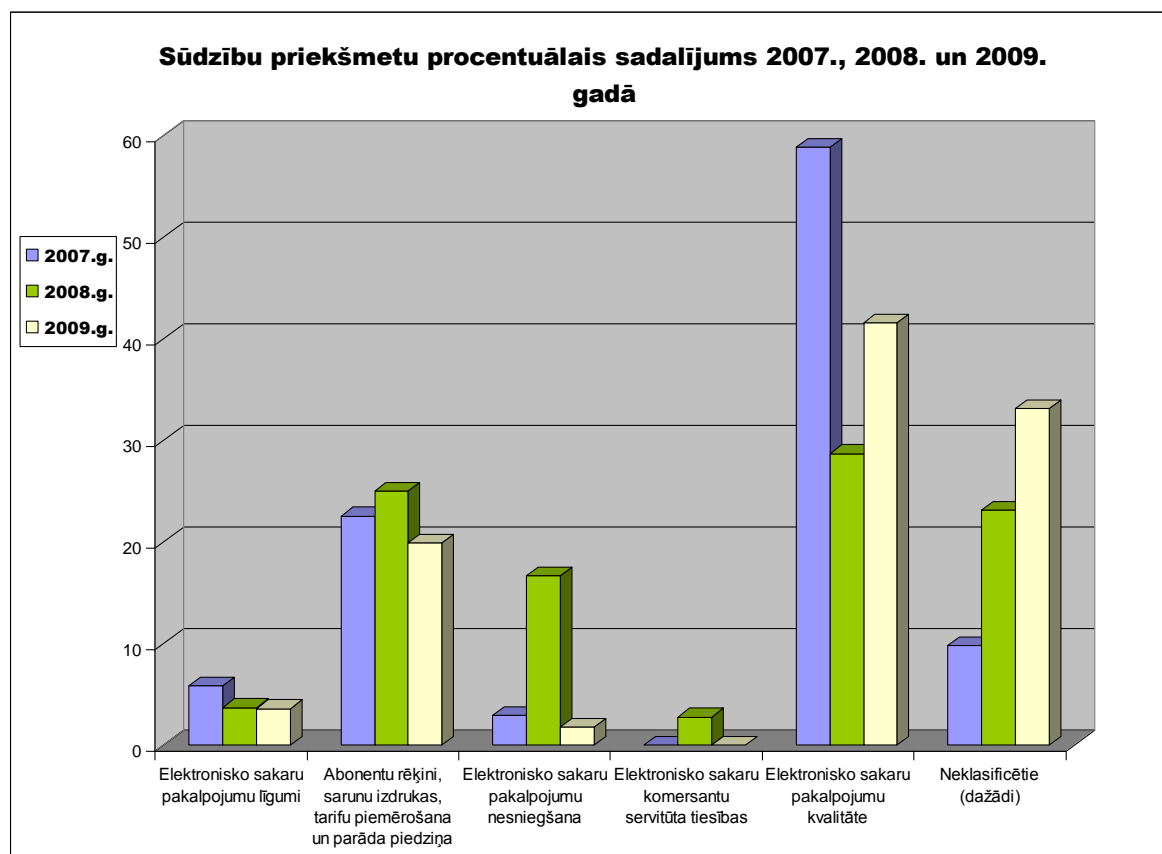


3. Saņemto sūdzību priekšmets ir ļoti dažāds un klasificējams grupās. Sūdzību sadalījums pa priekšmetiem norādīts 4.tabulā un 5.zīmējumā.

4.tabula

Sūdzību priekšmets	2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	6	5,9	4	5,9	6	3,61
Abonentu rēķini un tarifu piemērošana, parāda piedziņa	23	22,5	27	25,0	33	19,88
Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana	3	2,9	18	16,7	3	1,81
Elektronisko sakaru komersanta servitūta tiesības	0	0,0	3	2,8	0	0
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	60	58,8	31	28,7	69	41,57
Neklasificētie (dažādi)	10	9,8	25	23,1	55	33,11
Kopā:	102	100	108	100	166	100

5.zīmējums

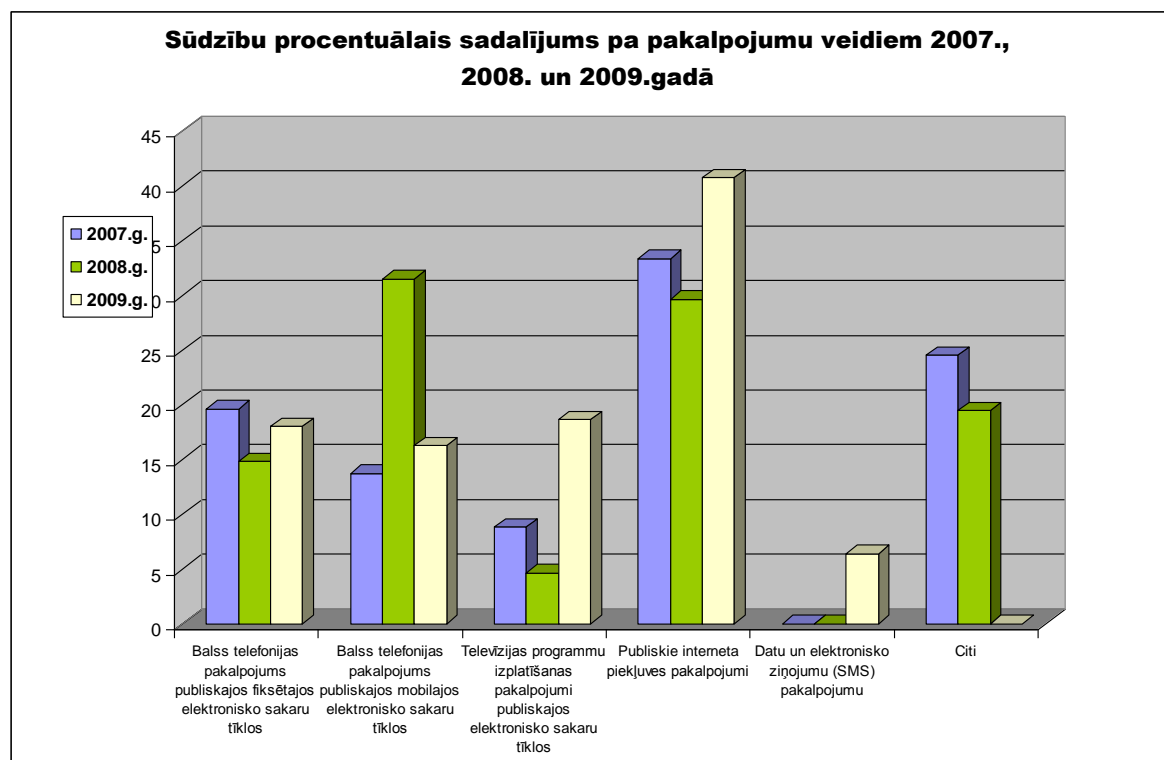


4. 2007., 2008. un 2009.gada sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 5.tabulā un 6.zīmējumā.

5.tabula

Sadalījums pa elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem	2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos	20	19,61	16	14,81	31	18,02
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos	14	13,73	34	31,48	28	16,28
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumi publiskajos elektronisko sakaru tīklos	9	8,82	5	4,63	32	18,60
Publiskie interneta piekļuves pakalpojumi	34	33,33	32	29,63	70	40,70
Datu un elektronisko ziņojumu pakalpojums	0	0	0	0	11	6,40
Citi	25	24,51	21	19,44	0	0

6.zīmējums

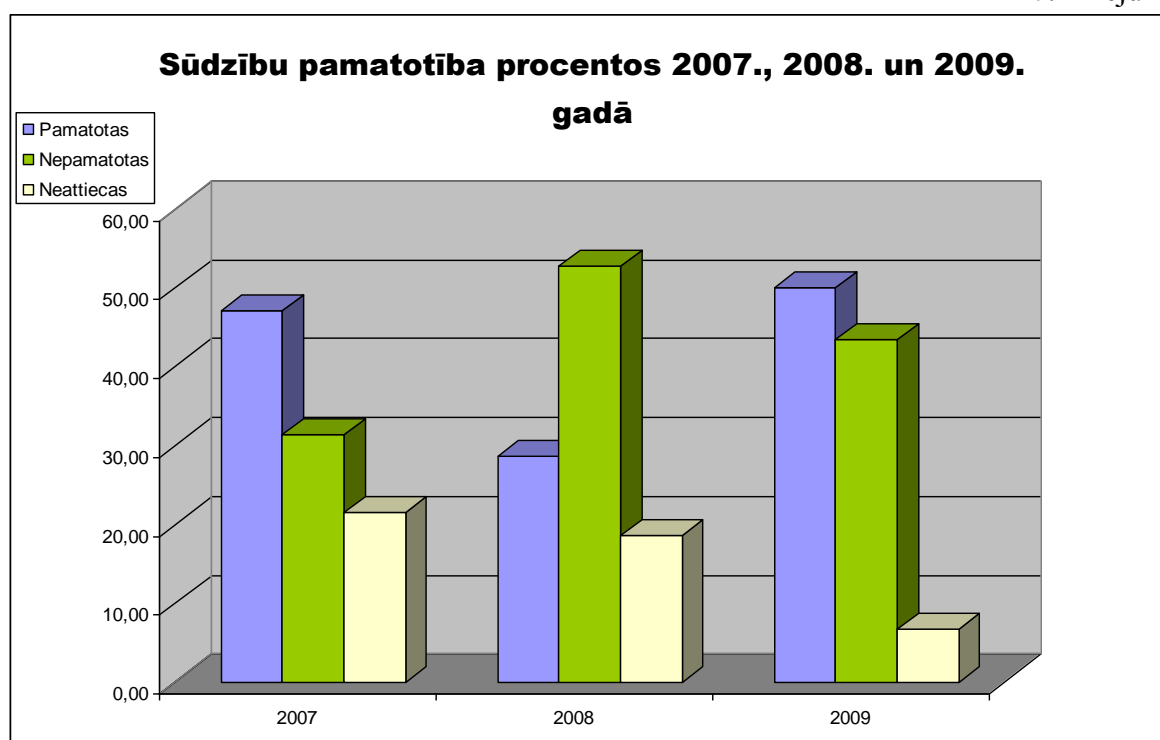


5. Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, kā arī ņemot vērā Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un Civillikumā noteiktās tiesību normas. Sūdzību sadalījums pēc pamatotības 2007., 2008. un 2009.gadā ir norādīts 6.tabulā un 7.zīmējumā.

6.tabula

Komisijas slēdziens	2007.gads		2008.gads		2009.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	48	47,0	31	28,7	88	50,0
Nepamatotas	32	31,4	57	52,8	74	43,4
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	22	21,6	20	18,5	4	6,6
Kopā:	142	100	102	100	166	100

7.zīmējums

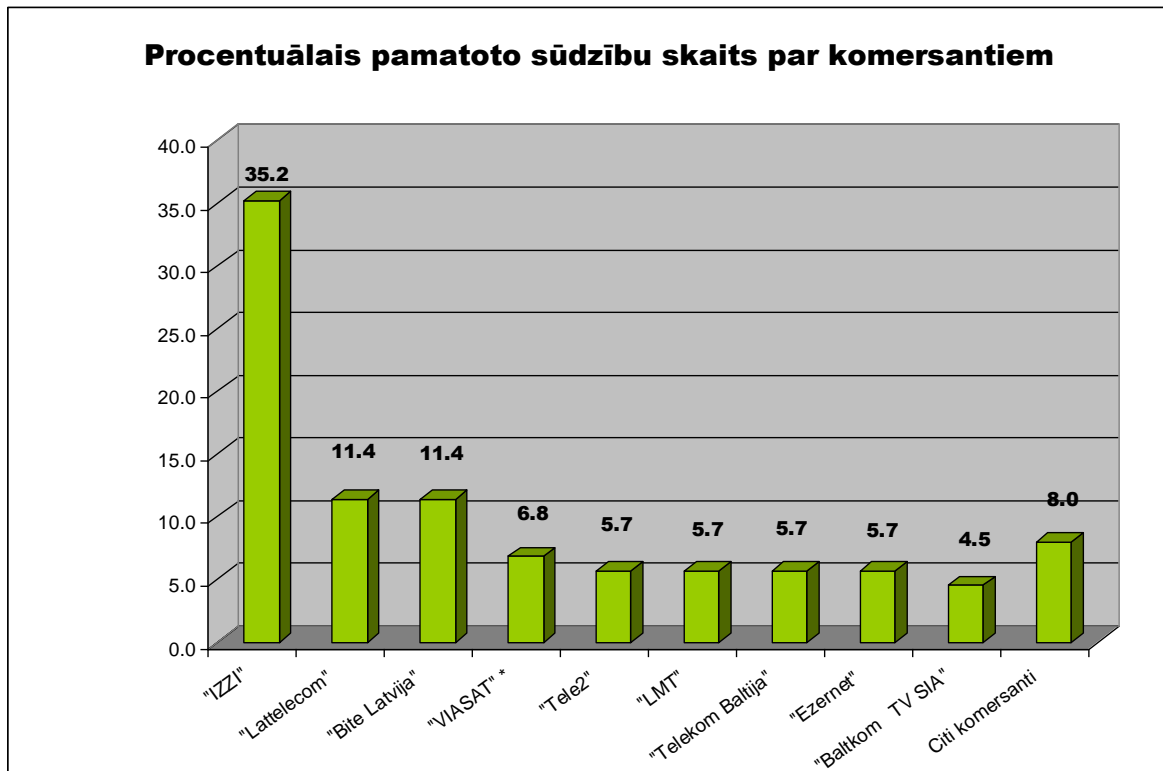


Pamatoto sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem 2009.gadā ir norādīts 7.tabulā un 8.zīmējumā.

7.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA „IZZP”	31	35,2
SIA „Lattelecom”	10	11,4
SIA „Tele2”	5	5,7
SIA „Bite Latvija”	10	11,4
„LMT”	5	5,7
AS „Telekom Baltija”	5	5,7
SIA „Baltkom TV SIA”	4	4,5
ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle”*	6	6,8
SIA „Ezernet”	5	5,7
Citi komersanti	7	8,0
Kopā:	88	100

* Dati par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” attiecas uz periodu pēc 2009.gada 28.jūlija.



* Dati par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” attiecas uz periodu pēc 2009.gada 28.jūlija.

III. Secinājumi

1. Salīdzinot 2008.gadu ar 2009.gadu Komisijā iesniegto sūdzību skaits ir palielinājies par 58 sūdzībām, tas ir 53.7%.
2. Salīdzinot 2008.gadu ar 2009.gadu Komisijā iesniegto sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā ir samazinājies par 4 sūdzībām, par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā mobilajā elektronisko sakaru tīklā sūdzību skaits ir 5 reizes mazāks.
3. Vienlaikus 5 reizes pieaudzis sūdzību skaits par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu publiskajā elektronisko sakaru tīklā un gandrīz 2 reizes pieaudzis sūdzību skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu.
4. Sūdzības par neatbilstošu elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti sastāda 41.6%, kas salīdzinot ar 2008.gadu ir lielāks.
5. 24,1% no kopīgā sūdzību skaita (40 sūdzības, no tām 31 pamatota, kas ir 35,2% no visām pamatotajām sūdzībām) ir sūdzības par SIA „IZZI”. SIA „IZZI” ir vienīgais elektronisko sakaru komersants par kuru iesniegto sūdzību skaits Komisijā gada laikā palielinājies vairāk kā 6 reizes. Lai gan 2009.gadā notikušas Komisijas padomes locekļu un Komisijas ekspertu daudzkārtējas tikšanās ar SIA „IZZI” pārstāvjiem un atbildīgām amatpersonām ar mērķi pievērst uzmanību jautājumam par liela skaita abonētu sūdzībām, sūdzību skaits par SIA „IZZI” sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem un to neapmierinošo kvalitāti turpina augt. Tas liecina, ka SIA „IZZI” nespēj nodrošināt saviem klientiem kvalitatīvu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu.

6. Elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāji pastiprinātu uzmanību pievērš minimālajam garantētajam datu pārraides ātrumam, saņemot publiskā interneta piekļuves pakalpojumu. Tomēr daži elektronisko sakaru komersanti šo parametru elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos nenorāda. Ņemot vērā minēto, Komisija šiem elektronisko sakaru komersantiem rakstveidā ir sniegusi ieteikumus, kā arī brīdinājusi par administratīvo atbildību saskaņā ar Latvijas Administratīvo pārkāpumu kodeksa 148.¹ pantu.

7. Pamatojoties uz elektronisko sakaru lietotāju iesniegtajām sūdzībām Komisijas darbinieki 2009.gadā vairākkārt pārbaudīja elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, aicinot elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes pārbaudē piedalīties elektronisko sakaru komersanta pārstāvi.

8. Joprojām vērojami gadījumi, kad elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāji sūdzas par elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti pēc tam, kad laužts noslēgtais elektronisko sakaru pakalpojuma līgums un elektronisko sakaru pakalpojums vairs netiek nodrošināts. Šādos gadījumos vairs nav iespējams veikt elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumus un konstatēt elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes parametru neatbilstību elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktajiem kvalitātes parametriem.

9. Parādās tendence, ka elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāji sūdzas par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti ar mērķi laužt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu pirms elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktā saistību izbeigšanas termiņa, nepiemērojot līgumsodu. Pārsvarā tas attiecas uz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem, kas noslēgti elektronisko sakaru komersantu izsludināto elektronisko sakaru pakalpojumu reklāmas akciju laikā par elektronisko sakaru pakalpojumu ar pazeminātām cenām noteiktā periodā. Izvērtējot sūdzības, secināms, ka galvenokārt sūdzību iesniegšanas laiks Komisijā sakrīt ar elektronisko sakaru komersanta reklāmas akcijas perioda beigu laiku.

10. Neraugoties uz to, ka no visa lietotāju sūdzību skaita 43,4 % vērtētas kā nepamatotas, lielai daļai no tām iemesls ir elektronisko sakaru komersantu nepietiekami skaidri un detalizēti sniegtā informācija par problēmas būtību vai elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem sniegto pakalpojumu nosacījumiem, piemēram, par norēķinu kārtību. Galvenokārt, šāds vērtējums attiecināms uz sūdzībām par nepareiziem rēķiniem.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva