

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2011.gada 30. marta sēdē
(prot. Nr.10, 7.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM 2010.gadā**

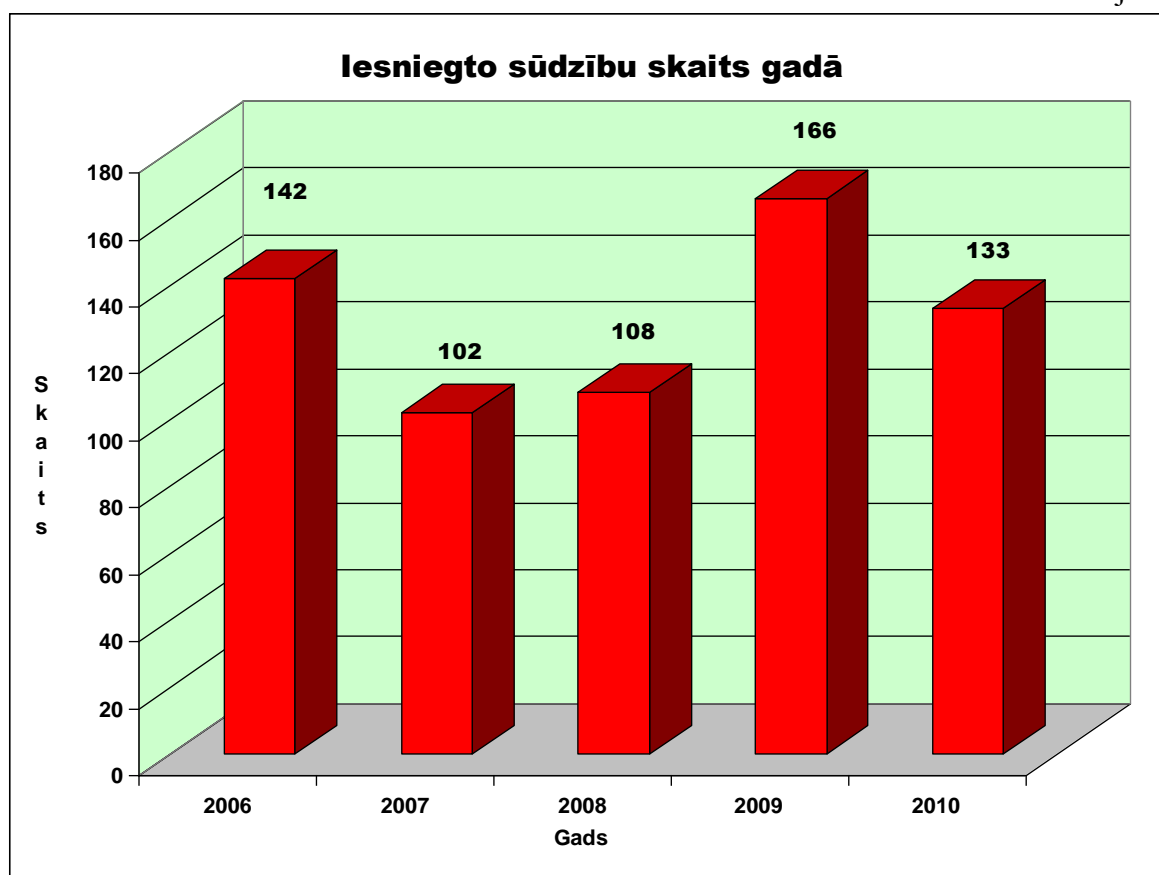
I. IEVADS

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. 2010.gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 133 sūdzības. Kopējais sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2006., 2007., 2008., 2009. un 2010.gadu norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums

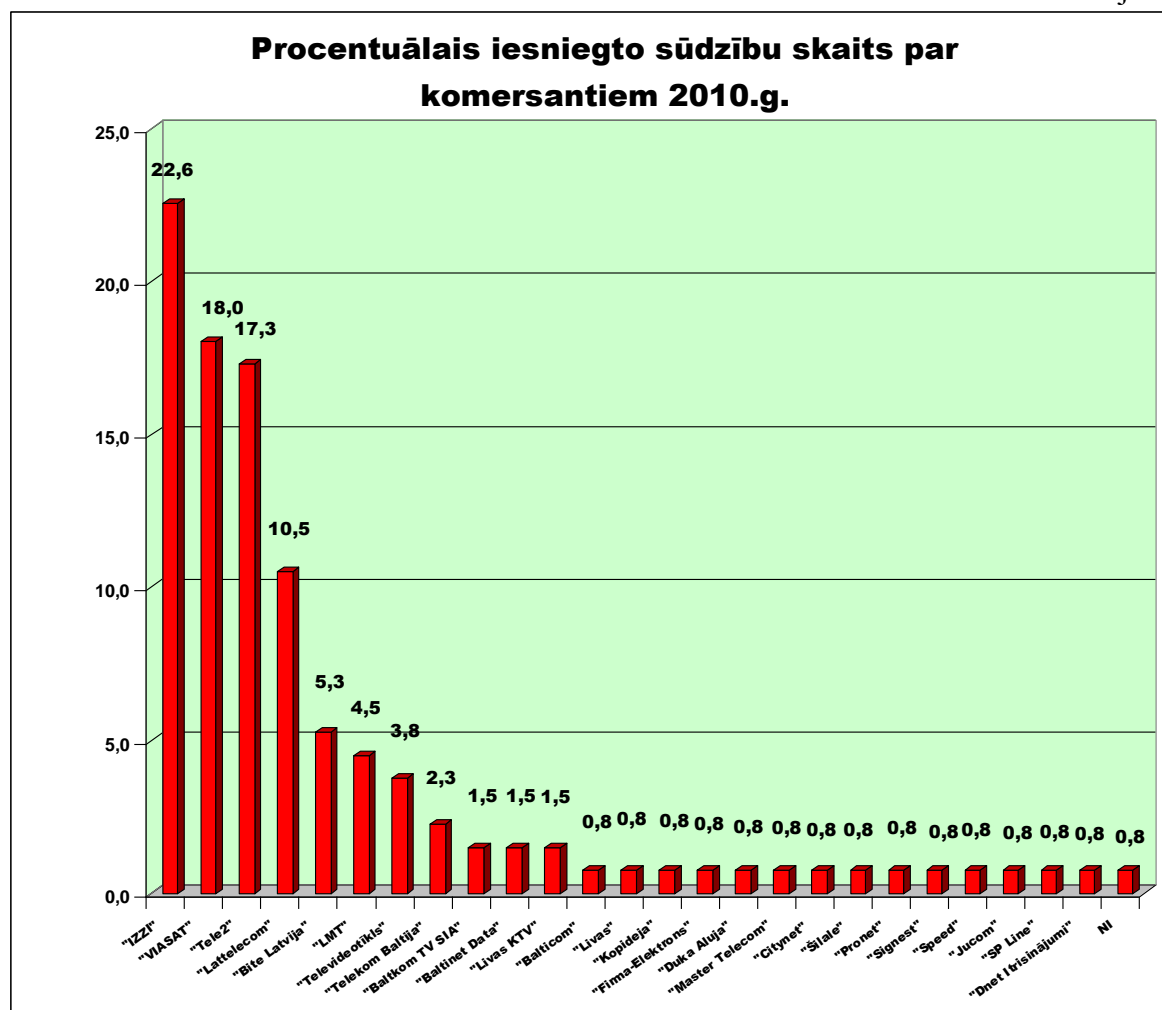


Izvērstais sadalījums par elektronisko sakaru komersantiem norādīts 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA „IZZI”	30	22,6
ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle”	24	18,0
SIA „Tele2”	23	17,3
SIA „Lattelecom”	14	10,5
SIA „Bite Latvija”	7	5,3
„LMT” SIA	6	4,5
„TELEVIDEOTĪKLS” SIA	5	3,8
Citi komersanti*	24	18,0
Kopā:	133	100

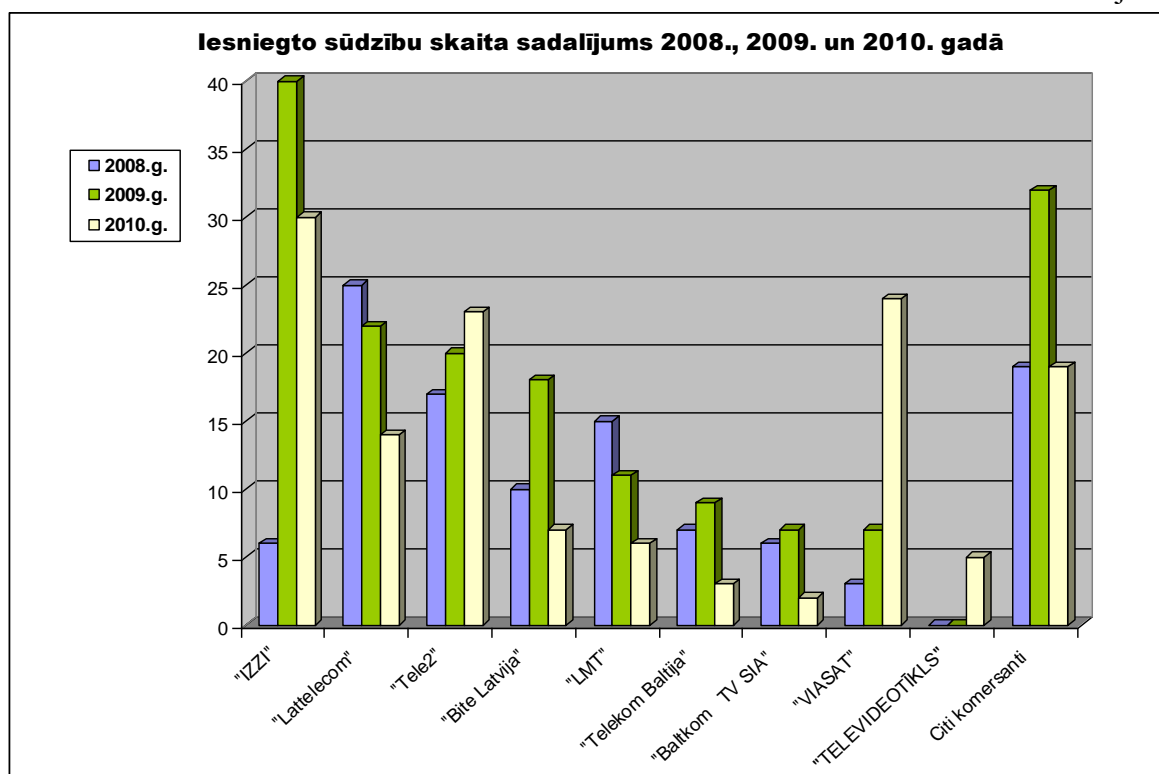
*Telekom Baltija(3); „Baltkom TV SIA”(2); „Baltinet Data”(2); „LIVAS KTV”(2); „Balticom”(1); „Livas”(1); „Kopideja”(1); „Firma-Elektrons”(1); „Duka Aluja”(1); „Master Telecom”(1); „Citynet”(1); „Šilale”(1); „Pronet”(1); „Signest”(1); „Speed”(1); „Jucom”(1); „SP Line”(1); „Dnet Itrisinājumi”(1); komersanti nav norādīti (1).



Iesniegto sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2008., 2009. un 2010.gadu ir norādīts 2.tabulā un 3.zīmējumā.

2.tabula

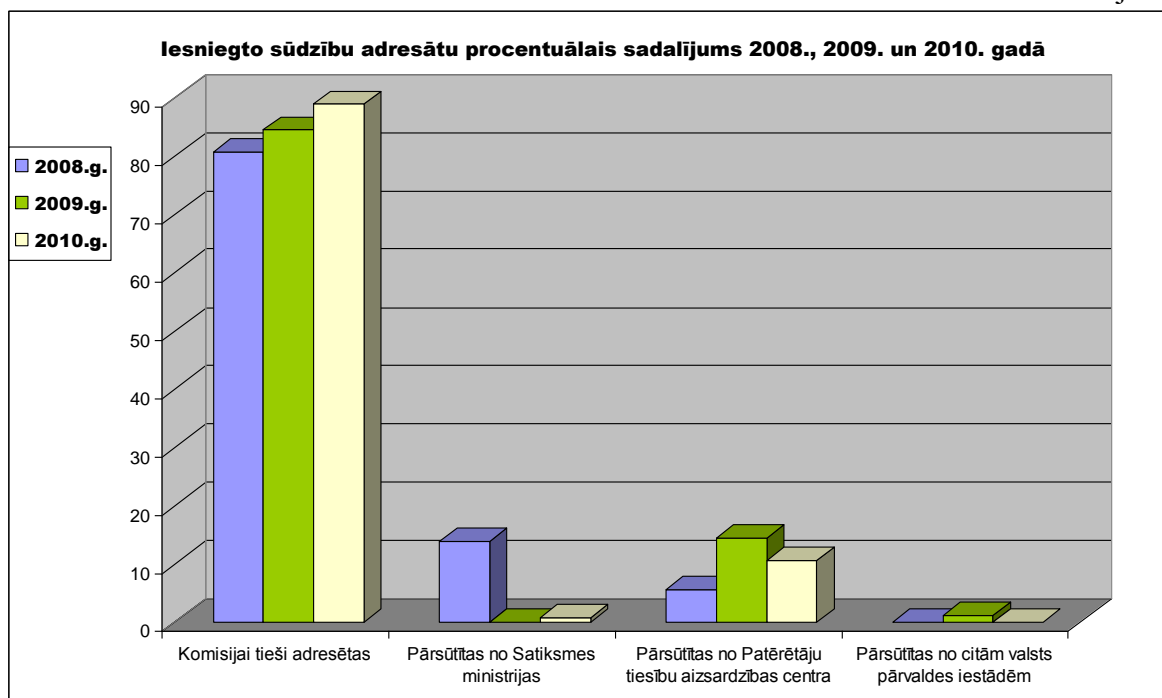
Komersanti	2008.gads		2009.gads		2010.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
SIA „Lattelecom”	25	23,1	22	13,3	14	10,5
SIA „Tele2”	17	15,7	20	12,0	23	17,3
„LMT” SIA	15	13,9	11	6,6	6	4,5
SIA „Bite Latvija”	10	9,3	18	10,8	7	5,3
AS „Telekom Baltija”	7	6,5	9	5,4	3	2,3
SIA „IZZI”	6	5,6	40	24,1	30	22,6
SIA „Baltkom TV SIA”	6	5,6	7	4,2	2	1,5
ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle”	3	2,8	7	4,2	24	18,0
SIA „TELEVIDEOTĪKLS”	0	0	0	0	5	3,8
Citi komersanti	19	17,5	27	16,3	19	14,2
Kopā:	108	100,0	166	100,0	133	100



2. No juridiskām personām ir saņemtas 9 (6,8%) un no fiziskām personām ir saņemtas 124 (93,2%) sūdzības. Daļa no sūdzībām tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts pārvaldes iestādēm. Šis sadalījums ir norādīts 3. tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

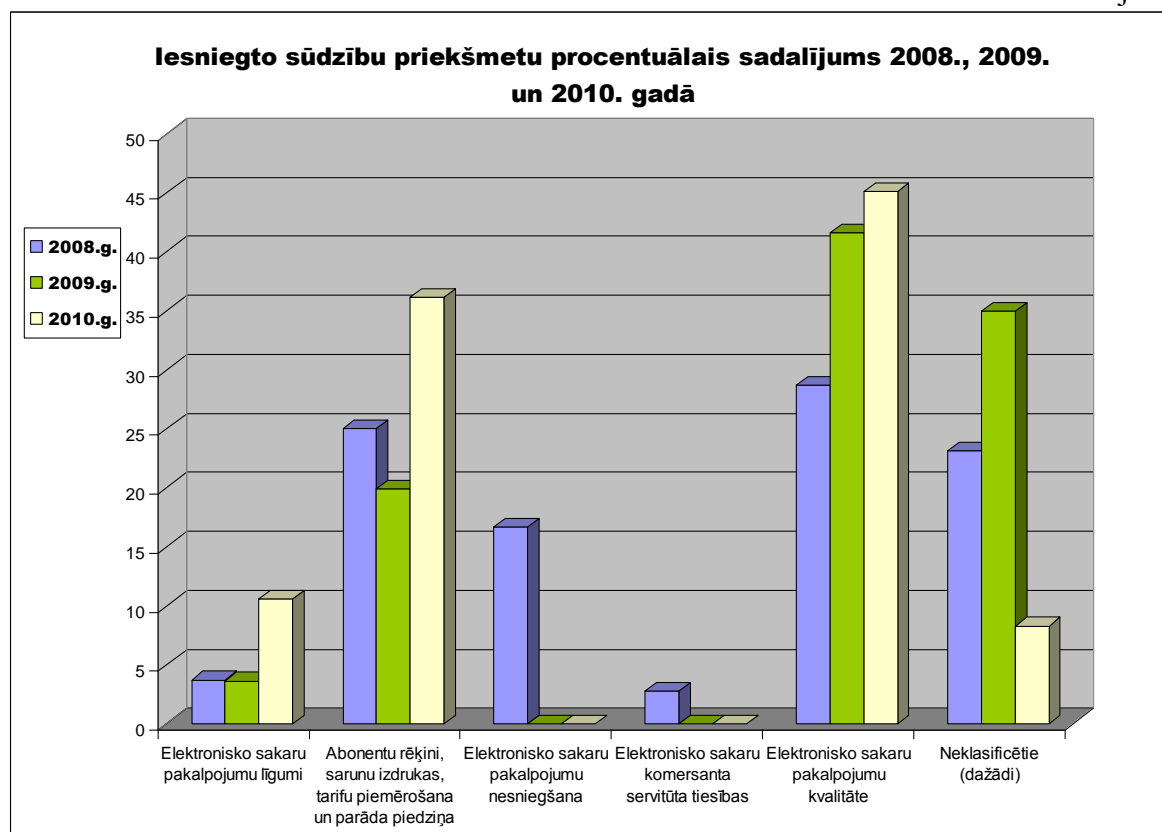
Valsts pārvalde	2008.gads		2009.gads		2010.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	87	80,55	140	84,34	118	88,72
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	15	13,89	0	0	1	0,75
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	6	5,56	24	14,46	14	10,53
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	0	0	2	1,20	0	0
Kopā:	108	100	166	100	133	100



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

4.tabula

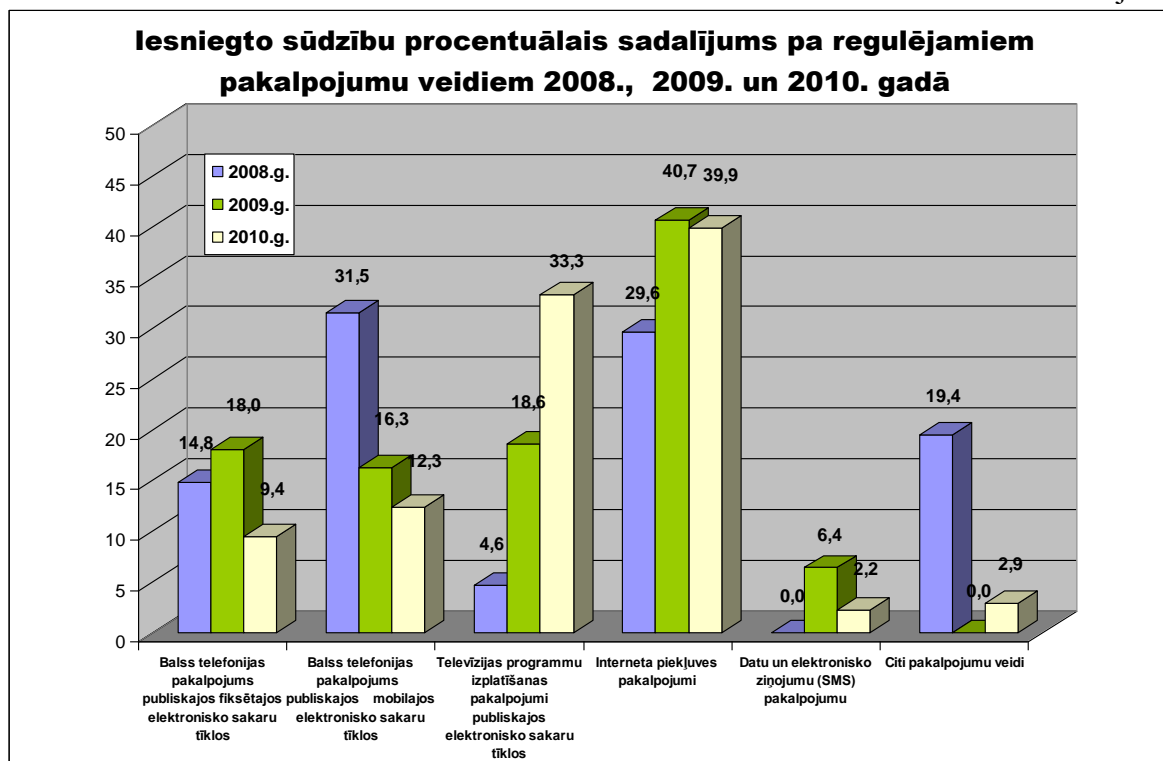
Sūdzību priekšmets	2008.gads		2009.gads		2010.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	4	5,9	6	3,61	14	10,53
Abonentu rēķini un tarifu piemērošana, parāda piedziņa	27	25,0	33	19,88	48	36,09
Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana	18	16,7	3	1,81	0	0
Elektronisko sakaru komersanta servitūta tiesības	3	2,8	0	0	0	0
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	31	28,7	69	41,57	60	45,11
Neklasificētie (dažādi)	25	23,1	55	33,11	11	8,27
Kopā:	108	100	166	100	133	100



4. 2008., 2009. un 2010.gada sūdzību sadalījums pa regulējamiem elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 5.tabulā un 6.zīmējumā.

5.tabula

Pakalpojumu veids	Skaitis			%		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos	16	31	13	14,8	18,0	9,4
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos	34	28	17	31,5	16,3	12,3
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumi publiskajos elektronisko sakaru tīklos	5	32	46	4,6	18,6	33,3
Interneta piekļuves pakalpojumi	32	70	55	29,6	40,7	39,9
Datu un elektronisko ziņojumu (SMS) pakalpojumu	0	11	3	0,0	6,4	2,2
Citi pakalpojumu veidi	21	0	4	19,4	0,0	2,9

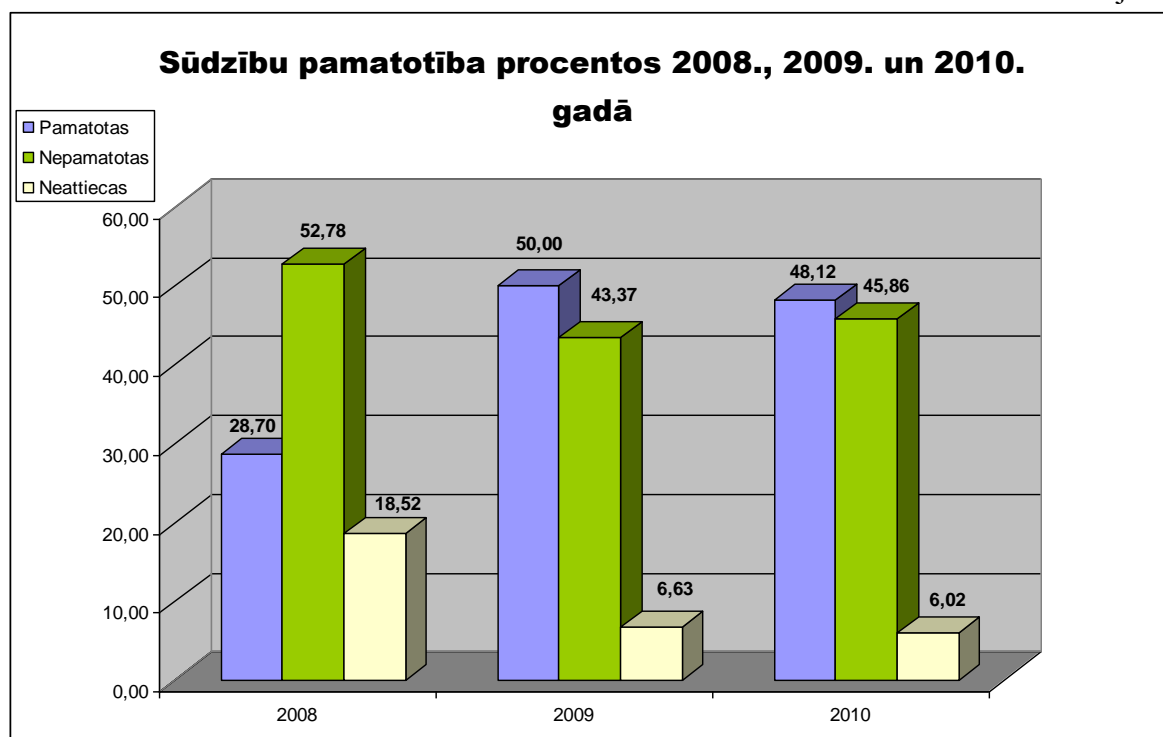


5. Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, kā arī ņemot vērā Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un Civillikumā noteiktās tiesību normas. Sūdzību sadalījums pēc pamatotības 2008., 2009. un 2010.gadā ir norādīts 6.tabulā un 7.zīmējumā.

6.tabula

Komisijas slēdziens	2008.gads		2009.gads		2010.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	31	28,70	88	50,00	64	48,12
Nepamatotas	57	52,78	74	43,37	61	45,86
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	20	18,52	4	6,63	8	6,02
Kopā:	102	100	166	100	133	100

7.zīmējums

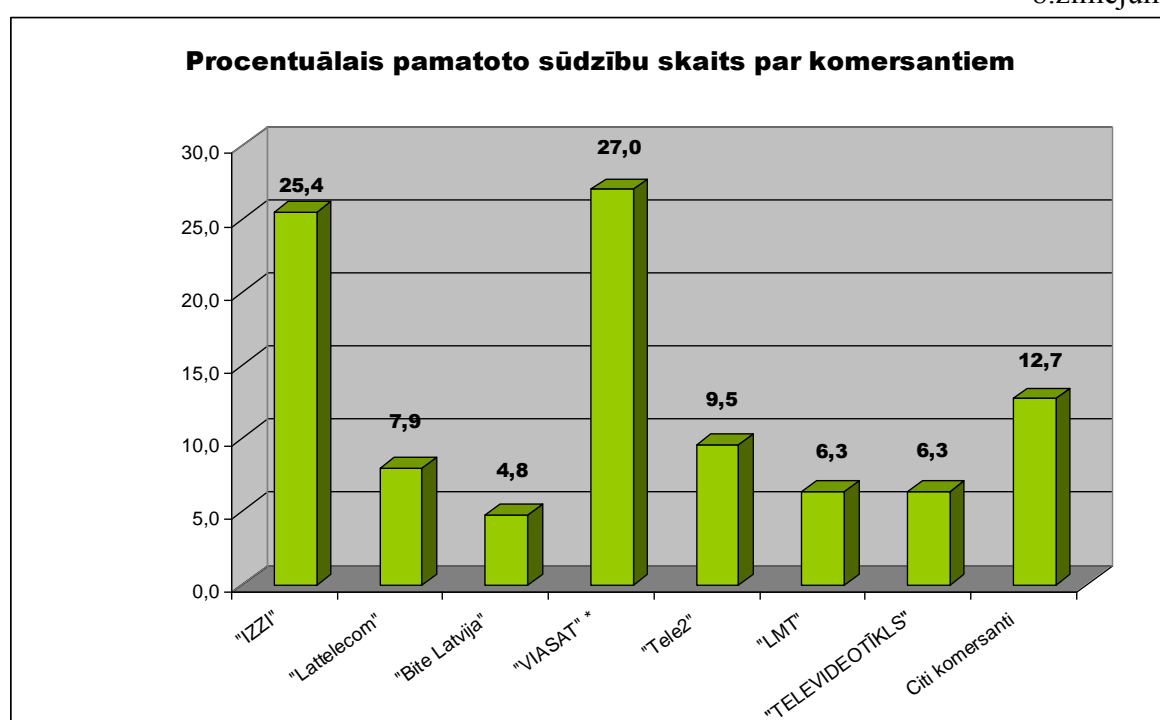


Pamatoto sūdzību procentuālais sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem 2010.gadā ir norādīts 7.tabulā un 8.zīmējumā.

7.tabula

Komersanti	Skaitis	%
SIA „IZZI”	16	25,4
ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle”	17	27,0
SIA „Tele2”	6	9,5
SIA „Lattelecom”	5	7,9
SIA „Bite Latvija”	3	4,8
„LMT” SIA	4	6,3
„TELEVIDEOTĪKLS” SIA	4	6,3
Citi komersanti	8	12,7
Kopā:	63	100

8.zīmējums



III. Secinājumi

1. Salīdzinot 2010.gadu ar 2009.gadu Komisijā iesniegto sūdzību skaits ir samazinājies par 33 sūdzībām, tas ir 19,9%.
2. Salīdzinot 2010.gadu ar 2009.gadu Komisijā iesniegto sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā ir samazinājies par 18 sūdzībām, un balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā mobilajā elektronisko sakaru tīklā sūdzību skaits ir samazinājies par 11 sūdzībām.
3. Vienlaikus 2010.gadā par 14 sūdzībām ir pieaudzis sūdzību skaits par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu publiskajā elektronisko sakaru tīklā, bet par 15 sūdzībām ir samazinājies sūdzību skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu.
4. Gandrīz 3 reizes ir samazinājies sūdzību skaits par datu un elektronisko ziņojumu (SMS) pakalpojumu, jo ir samazinājies pakalpojumu apjoms, kas ir sniegts ar SMS palīdzību.

5. 22,6% no kopīgā sūdzību skaita (30 sūdzības, no tām 16 pamatotas, kas ir 25,4% no visām pamatotajām sūdzībām) ir sūdzības par SIA „IZZI”. Elektronisko sakaru komersants SIA „IZZI” joprojām ir līderis par Komisijā iesniegto sūdzību skaitu gadā, kaut gan jāatzīmē, ka par SIA „IZZI” 2010.gadā iesniegts par 10 sūdzībām mazāk, kā 2009.gadā.

2010.gada sūdzībās novērojams, ka SIA „IZZI” elektronisko sakaru līgumos maldina lietotājus tādā veidā, ka līguma pirmajā lapā piedāvā publiskā interneta piekļuves pakalpojuma datu pārraides lejupielādes ātrumu līdz 100Mb/sek.(reklamētais ātrums), līguma lietošanas noteikumos izpildot Vispārējās atļaujas noteikumu 17.punktā noteikto prasību, sīkrakstā norāda minimālo garantēto datu lejupielādes ātrumu 64Kb/sek., vai 9,6Kb/sek, bet lietotājam reāli piedāvā tikai līdz 25Mb/sek. datu lejupielādes ātrumu. Abonēšanas maksa par publiskā interneta piekļuves pakalpojumu tiek piestādīta kā par saņemtiem 100Mb/sek.

Lielākā daļa no sūdzībām saistīta ar to, ka SIA „IZZI” atbildīgie darbinieki un personāls, kas atbild uz klientu pretenzijām, nespēj kvalificēti izskatīt katru iesniegumu un sniegt pamatotu skaidrojumu iesniegtajām pretenzijām.

Komisija turpina strādāt un cenšas panākt situāciju, ka SIA „IZZI” tomēr spēj nodrošināt saviem klientiem kvalitatīvu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu.

6. 2010.gadā izvērtējot Komisijai iesniegtās sūdzības konstatēts, ka gandrīz 3,5 reizes 2010.gadā ir pieaudzis sūdzību skaits par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem. Sūdzību skaita samazināšanas jautājumā ir veiktas pārrunas gan ar ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” darbiniekiem, gan ir pārrunātas sūdzību skaita samazināšanas iespējas kopīgi ar patērētāju tiesību aizsardzības centra un ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” darbiniekiem. Rezultātā ir jāatzīmē, ka 2010.gada pēdējos četros mēnešos Komisija nav saņēmusi sūdzības par ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem.

7. Joprojām salīdzinoši augstā līmenī un 2010.gadā pat ir pieaudzis sūdzību skaits par SIA „Tele2” sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem. Izvērtējot iesniegtās sūdzības par SIA „Tele2” konstatēts, ka pārsvarā sūdzības ir par SIA „Tele2” neveiksmīgi izveidotiem rēķiniem, kuri ir grūti saprotami, kā rezultātā rodas pārpratumi.

Komisija ir veikusi pārrunas ar SIA „Tele2” amatpersonām un kopīgi ir rediģētas divas rēķinu projektu formas. Komisija turpina sadarboties šī jautājuma risināšanā.

8. Pamatojoties uz elektronisko sakaru lietotāju iesniegtajām sūdzībām Komisijas darbinieki 2010.gadā vairākkārt veica mērījumus pārbaudot elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, piedaloties elektronisko sakaru komersanta pārstāvjiem. Pēc mērījumu veikšanas tika noformēts pārbaudes akts, pēc kā tika lemts par sūdzības pamatotību vai nepamatotību.

9. 2010.gadā izvērtējot Komisijai iesniegtās sūdzības konstatēts, ka izskatot Komisijā iesniegtās sūdzības, 15 lietotāji ir atguvuši nepareizi iekasētos naudas līdzekļus.

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

11. Saglabājas tendence, ka elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāji sūdzas par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti ar mērķi lauzt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu pirms elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktā saistību izbeigšanas termiņa, nepiemērojot līgumsodu, jo cits pakalpojumu sniedzējs piedāvā izdevīgāku variantu. 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 pārsvarā 2010.gadā šie gadījumi attiecas uz komersantu piedāvātā mobilā publiskā interneta piekļuves pakalpojuma izmantošanu.

12. Neraugoties uz to, ka no visa lietotāju sūdzību skaita 52,6 % vērtētas kā nepamatotas, lielai daļai no tām iemesls ir elektronisko sakaru komersantu nepietiekami skaidri un detalizēti sniegtā informācija par elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem sniegto pakalpojumu nosacījumiem, piemēram, par norēķinu kārtību, elektronisko sakaru pakalpojumu parametriem un izmantošanas iespējām.

13. Jaunā ES direktīva 2009/136, kā arī priekšlikumi grozījumiem Elektronisko sakaru likumā paredz lietotāju tiesību pastiprināšanu lietotāju līgumos ar pakalpojumu sniedzēju attiecībā uz lietotāju informēšanu par pakalpojumu lietošanas ierobežojumiem, līguma darbības termiņiem un iespējām izbeigt līgumu gadījumā, ja pakalpojuma kvalitātes līmenis neatbilst līgumā noteiktajam.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs