

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2012.gada 28. marta sēdē
(prot. Nr.13, 9.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

**PĀRSKATS
PAR ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM 2011.gadā**

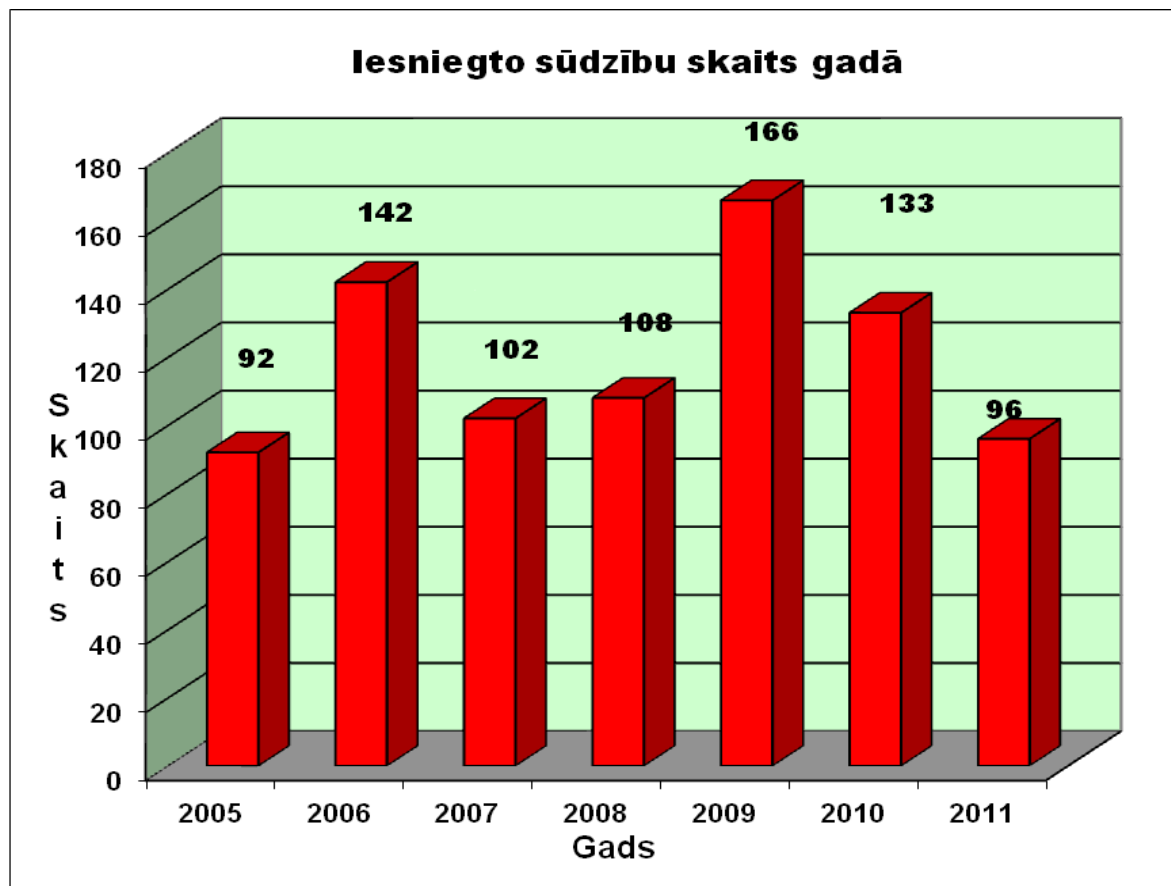
IEVADS

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, publiskojot gada pārskatu, kā arī atbilstoši savai kompetencei apkopo un publisko informāciju par elektronisko sakaru nozari.

I SŪDZĪBU ANALĪZE

1. 2011.gadā Komisijā kopumā ir saņemtas un izskatītas 96 sūdzības. Kopējais sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2005., 2006., 2007., 2008., 2009., 2010. un 2011.gadu norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums



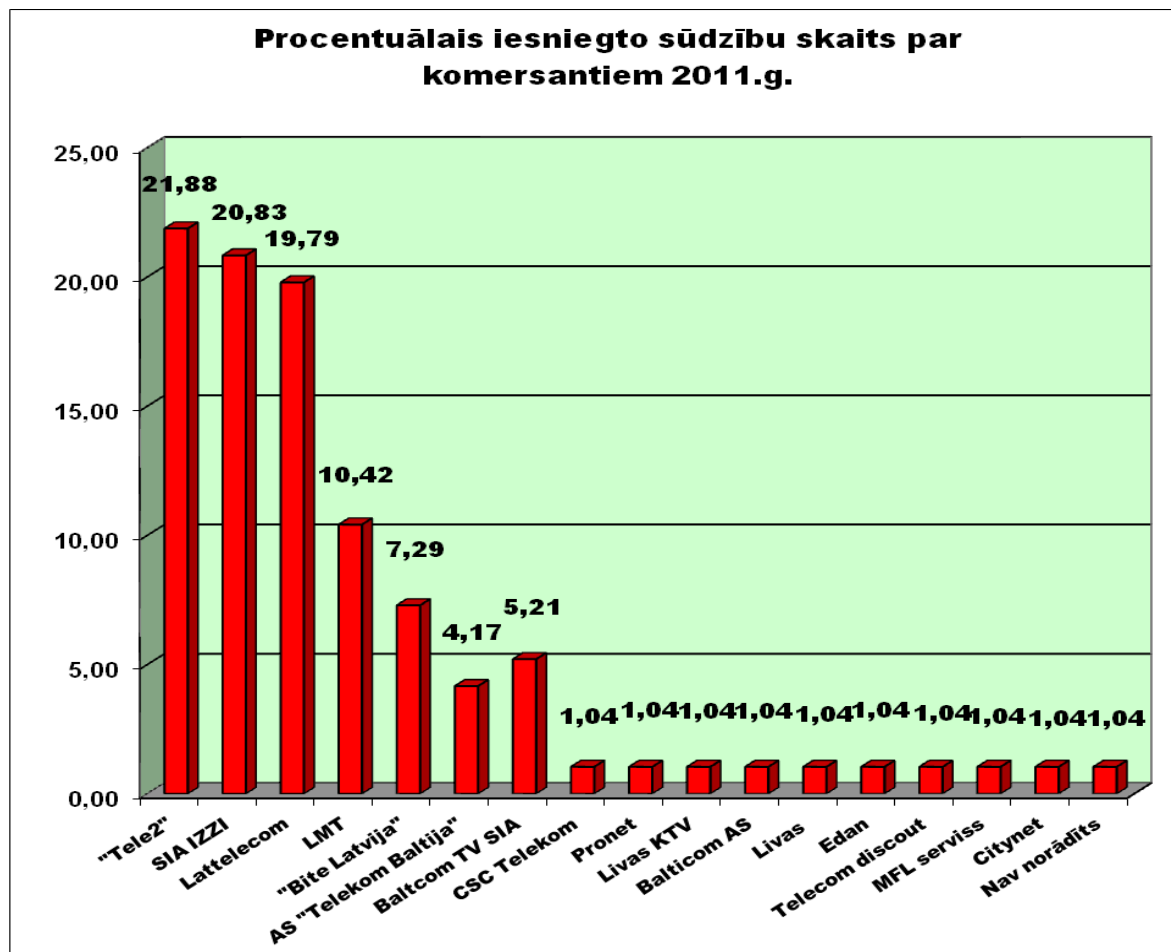
Izvērstais sadalījums par elektronisko sakaru komersantiem norādīts 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

| Komersanti | Skaitis | % |
|------------------------|---------|-------|
| SIA „Tele2” | 21 | 21,88 |
| SIA „IZZI” | 20 | 20,83 |
| SIA „Lattelecom” | 19 | 19,79 |
| „LMT” SIA | 10 | 10,42 |
| SIA „Bite Latvija” | 7 | 7,29 |
| SIA „Baltkom TV SIA”** | 5 | 5,21 |
| AS „Telekom Baltija” | 4 | 4,17 |
| Citi komersanti* | 10 | 10,4 |
| Kopā: | 96 | 100 |

* SIA „CSC Telekom” (1); SIA „Pronet” (1); SIA „Livas KTV” (1); SIA „Balticom” (1); SIA „Livas”(1); SIA „Edan” (1); SIA „Telecom discount” (1); SIA „MFL serviss” (1); SIA „Citynet”(1); komersanti nav norādīti (1).

** Tagad SIA „Baltcom”

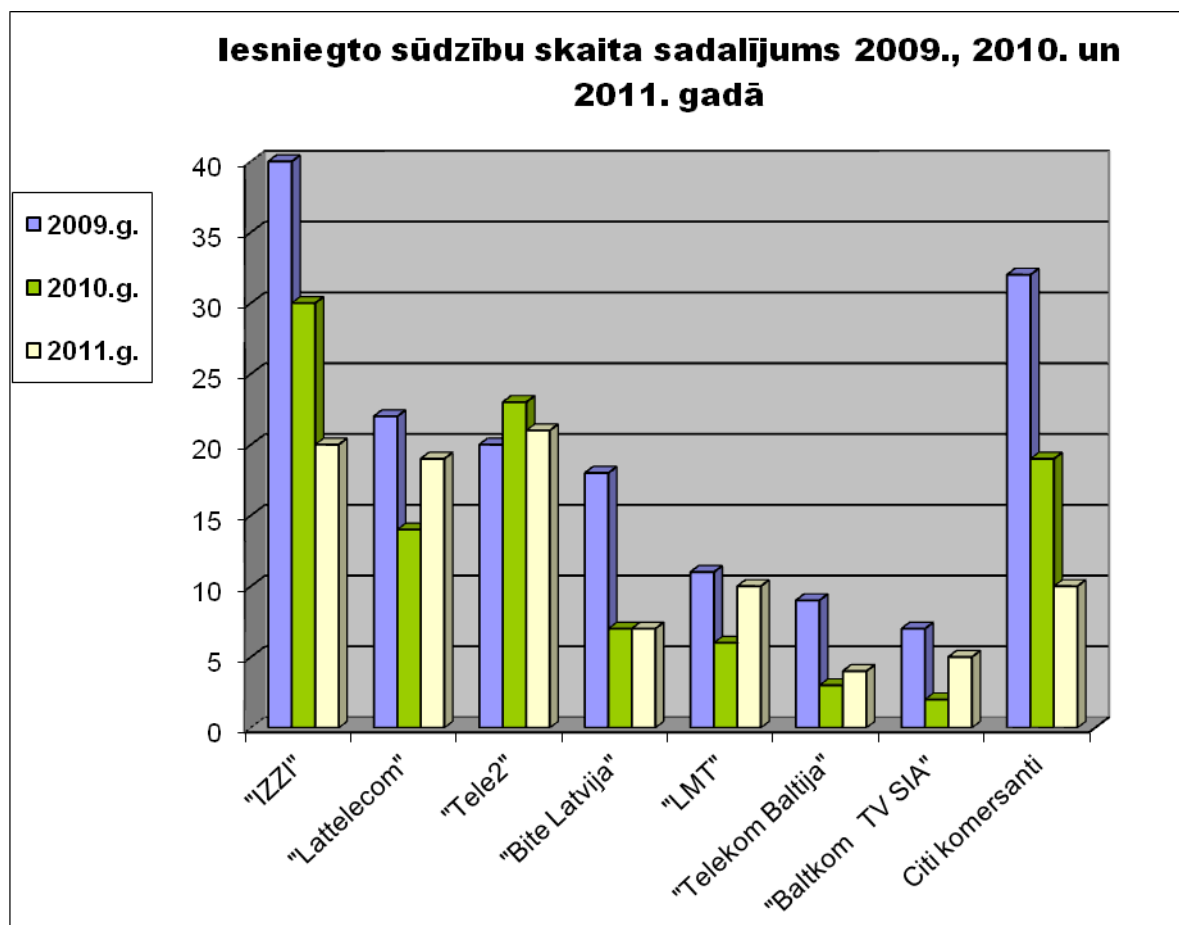


2. Iesniegto sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2009., 2010. un 2011.gadu ir norādīts 2.tabulā un 3.zīmējumā.

2.tabula

| Komersanti | 2009.gads | | 2010.gads | | 2011.gads | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| | Skaitis | % | Skaitis | % | Skaitis | % |
| SIA „Tele2” | 20 | 12,0 | 23 | 17,3 | 21 | 21,88 |
| SIA „Lattelecom” | 22 | 13,3 | 14 | 10,5 | 19 | 19,79 |
| SIA „IZZI” | 40 | 24,1 | 30 | 22,6 | 20 | 20,83 |
| „LMT” SIA | 11 | 6,6 | 6 | 4,5 | 10 | 10,42 |
| SIA „Bite Latvija” | 18 | 10,8 | 7 | 5,3 | 7 | 7,29 |
| AS „Telekom Baltija” | 9 | 5,4 | 3 | 2,3 | 4 | 4,17 |
| SIA „Baltcom TV SIA” * | 7 | 4,2 | 2 | 1,5 | 5 | 5,21 |
| ĀKF „Viasat AS Latvia Filiāle” | 7 | 4,2 | 24 | 18,0 | 0 | 0 |
| SIA „TELEVIDEOTĪKLS” | 0 | 0 | 5 | 3,8 | 0 | 0 |
| SIA „Ezernet” | 5 | 7,3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Citi komersanti | 27 | 16,3 | 19 | 14,2 | 10 | 10,4 |
| Kopā: | 166 | 100 | 133 | 100 | 96 | 100 |

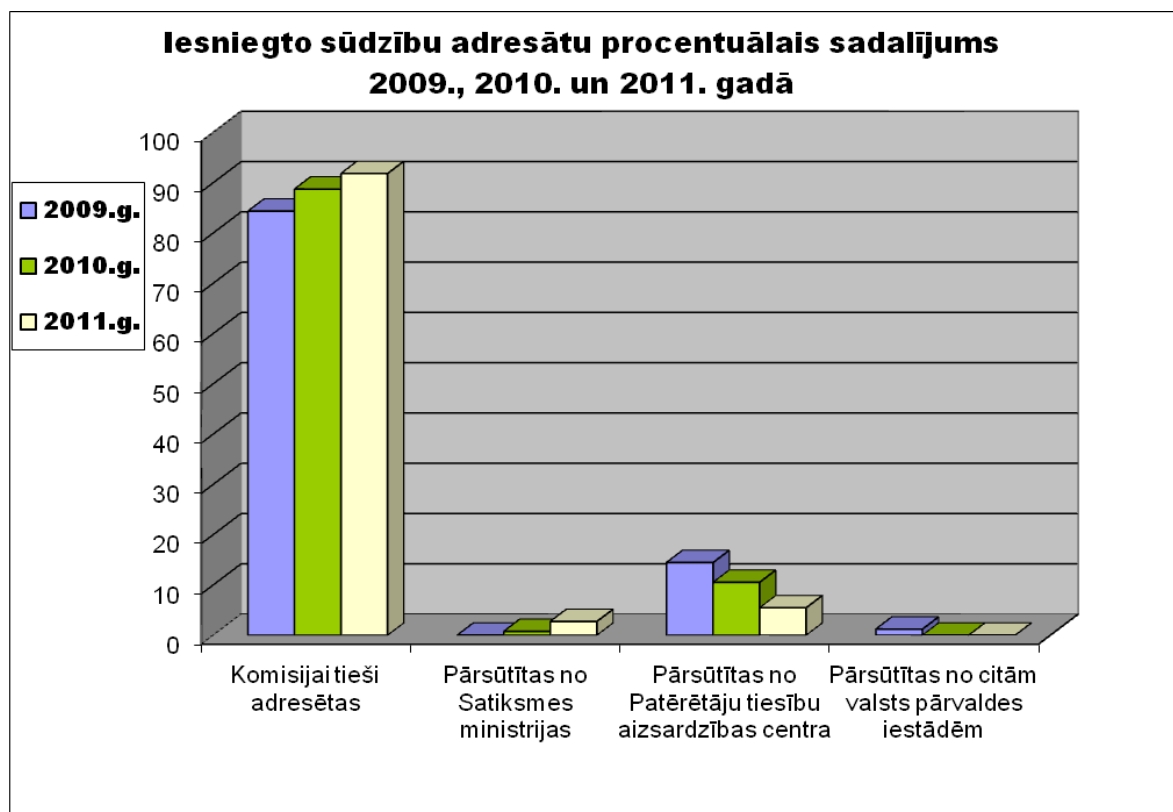
* Tagad SIA „Baltcom”



3. No juridiskām personām ir saņemtas 3 (3,13%) un no fiziskām personām ir saņemtas 93 (96,87%) sūdzības. Daļa no sūdzībām tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts pārvaldes iestādēm. Šis sadalījums ir norādīts 3. tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

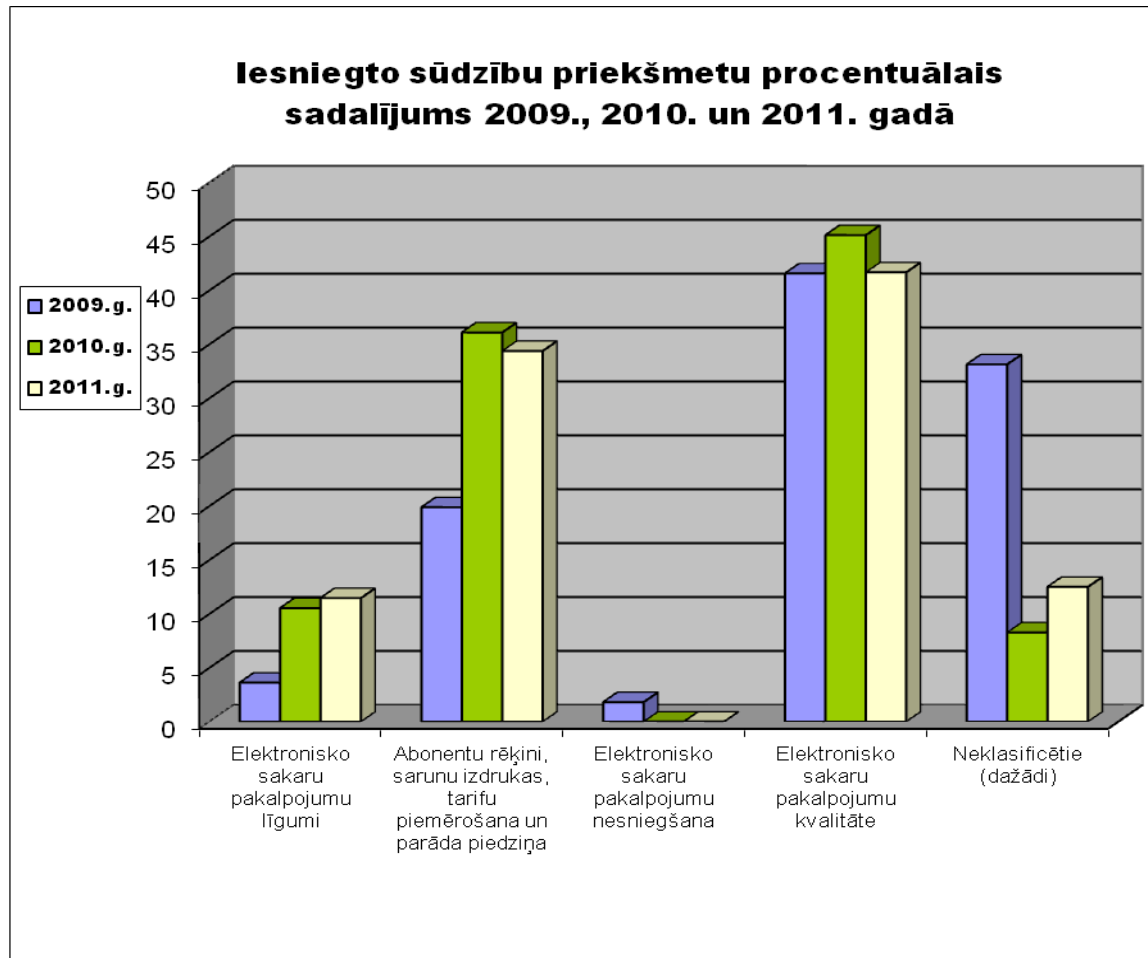
| Valsts pārvalde | 2009.gads | | 2010.gads | | 2011.gads | |
|--|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Skaitis | % | Skaitis | % | Skaitis | % |
| Komisijai tieši adresētas | 140 | 84,34 | 118 | 88,72 | 87 | 90,63 |
| Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas | 0 | 0 | 1 | 0,75 | 3 | 3,13 |
| Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra | 24 | 14,46 | 14 | 10,53 | 6 | 6,25 |
| Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm | 2 | 1,20 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kopā: | 166 | 100 | 133 | 100 | 96 | 100 |



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

4.tabula

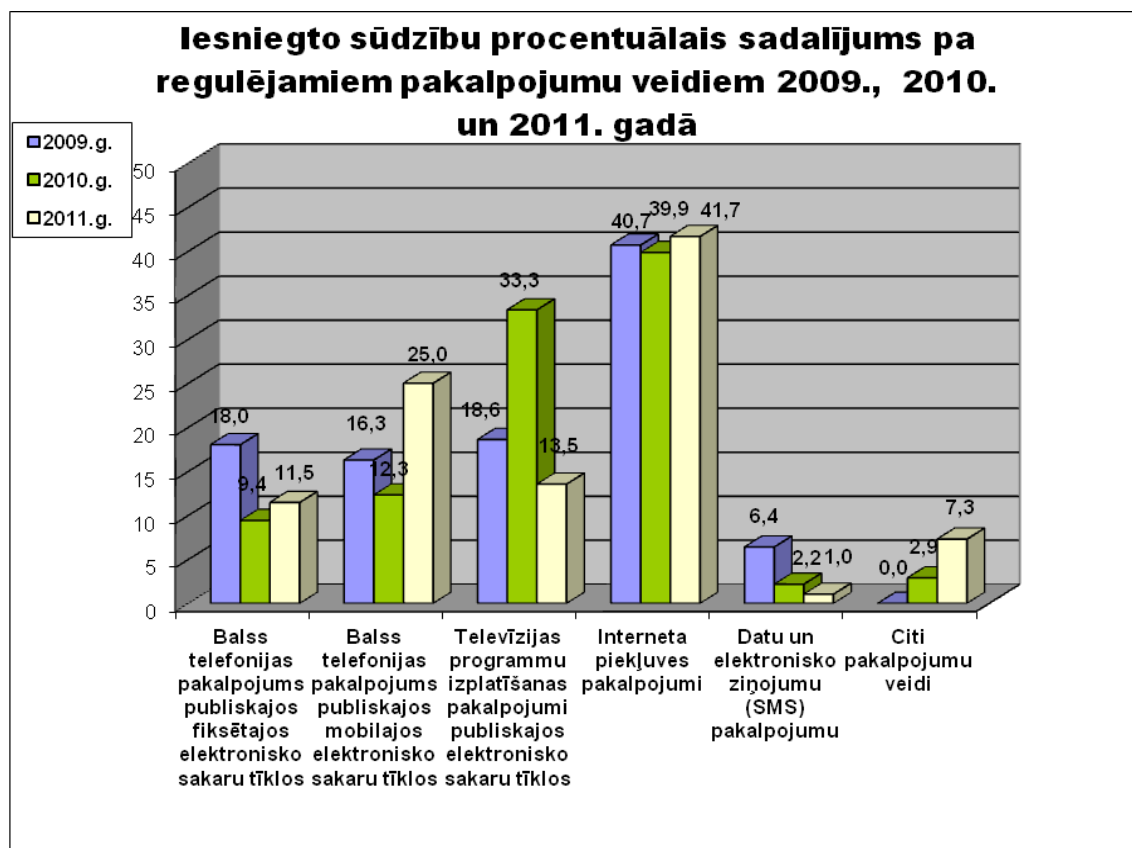
| Sūdzību priekšmets | 2009.gads | | 2010.gads | | 2011.gads | |
|--|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Skaitis | % | Skaitis | % | Skaitis | % |
| Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi | 6 | 3,61 | 14 | 10,53 | 11 | 11,46 |
| Abonentu rēķini un tarifu piemērošana, parāda piedziņa | 33 | 19,88 | 48 | 36,09 | 33 | 34,38 |
| Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana | 3 | 1,81 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte | 69 | 41,57 | 60 | 45,11 | 40 | 41,47 |
| Neklasificētie (dažādi) | 55 | 33,11 | 11 | 8,27 | 12 | 12,50 |
| Kopā: | 166 | 100 | 133 | 100 | 96 | 100 |



5. 2009., 2010. un 2011.gada sūdzību sadalījums pa regulējamiem elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 5.tabulā un 6.zīmējumā.

5.tabula

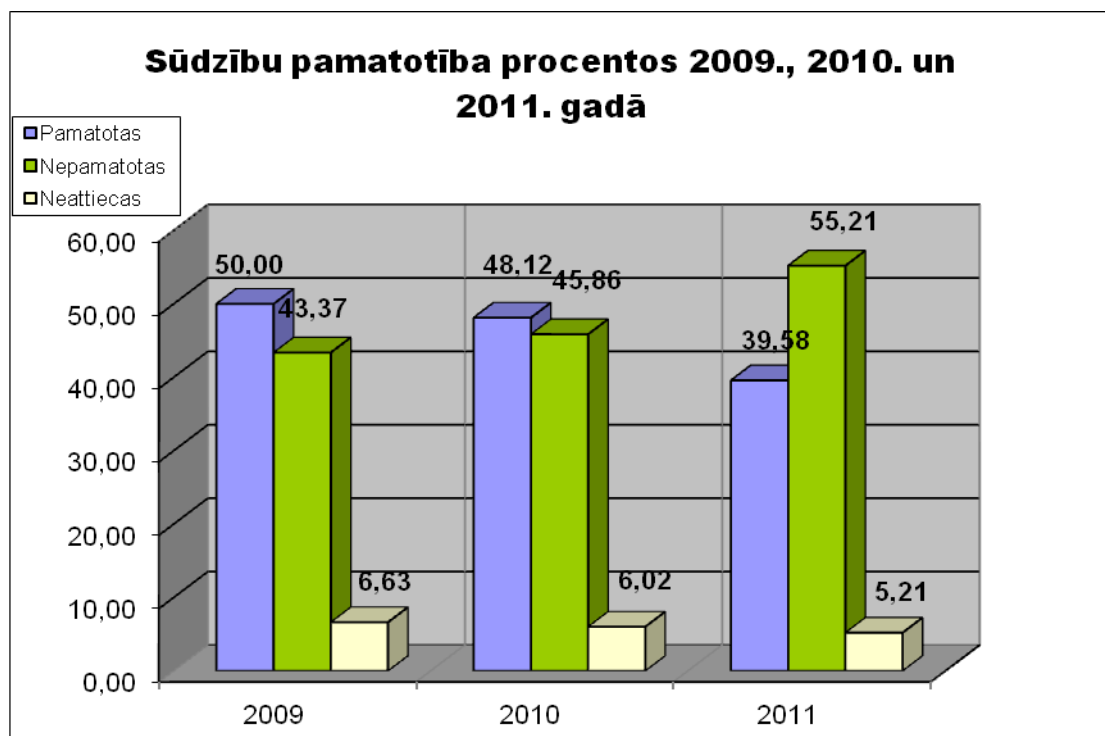
| Pakalpojumu veids | Skaitis | | | % | | |
|---|---------|------|------|------|------|------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2009 | 2010 | 2011 |
| Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos | 31 | 13 | 11 | 18,0 | 9,4 | 11,5 |
| Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos | 28 | 17 | 24 | 16,3 | 12,3 | 25,0 |
| Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumi publiskajos elektronisko sakaru tīklos | 32 | 46 | 13 | 18,6 | 33,3 | 13,5 |
| Interneta piekļuves pakalpojumi | 70 | 55 | 40 | 40,7 | 39,9 | 41,7 |
| Datu un elektronisko ziņojumu (SMS) pakalpojumu | 11 | 3 | 1 | 6,4 | 2,2 | 1,0 |
| Citi pakalpojumu veidi | 0 | 4 | 7 | 0,0 | 2,9 | 7,3 |



6. 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 2009., 2010. un 2011.gadā ir norādīts 6.tabulā un 7.zīmējumā.

6.tabula

| Komisijas slēdziens | 2009.gads | | 2010.gads | | 2011.gads | |
|------------------------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| | Skaitis | % | Skaitis | % | Skaitis | % |
| Pamatotas | 88 | 50,00 | 64 | 48,12 | 38 | 39,58 |
| Nepamatotas | 74 | 43,37 | 61 | 45,86 | 53 | 55,21 |
| Neattiecas uz Komisijas kompetenci | 4 | 6,63 | 8 | 6,02 | 5 | 5,21 |
| Kopā: | 166 | 100 | 133 | 100 | 96 | 100 |

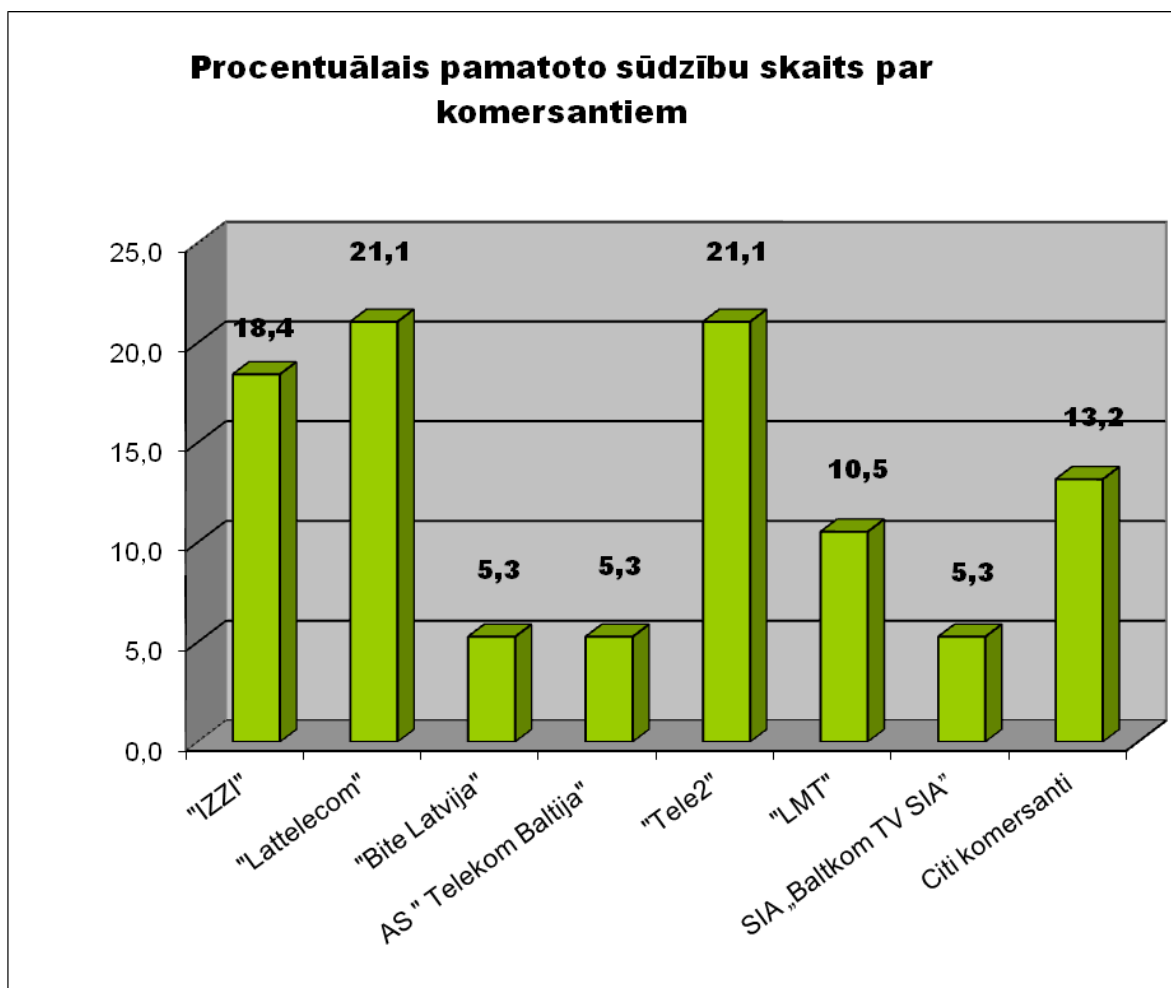


Pamatoto sūdzību skaits un procentuālais sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem 2011.gadā ir norādīts 7.tabulā un 8.zīmējumā.

7.tabula

| Komersanti | Skaitis | % |
|------------------------|---------|------|
| SIA „IZZI” | 7 | 18,4 |
| SIA „Tele2” | 8 | 21,1 |
| SIA „Lattelecom” | 8 | 21,1 |
| SIA „Bite Latvija” | 2 | 5,3 |
| „LMT” SIA | 4 | 10,5 |
| AS „Telekom Baltija” | 2 | 5,3 |
| SIA „Baltkom TV SIA” * | 2 | 5,0 |
| Citi komersanti | 5 | 13,2 |
| Kopā: | 38 | 100 |

* Tagad SIA „Baltcom”



II Secinājumi

1. Salīdzinot 2011.gadu ar 2010.gadu Komisijā iesniegto sūdzību skaits ir samazinājies par 37 sūdzībām, tas ir par 27,8% mazāk kā 2010.gadā.
2. Salīdzinot 2011.gadu ar 2010.gadu Komisijā iesniegto sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā ir samazinājies par 2 sūdzībām, bet par 7 sūdzībām ir palielinājies sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā mobilajā elektronisko sakaru tīklā, kas ir izskaidrojams ar sūdzību skaita palielināšanos par SIA „TELE2”, pierobežu problēmām un nepareizu galiekārtu izmantošanu.
3. 2011.gadā būtiski par 33 sūdzībām (par 71,7%) ir samazinājies sūdzību skaits par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu publiskajā elektronisko sakaru tīklā.
4. Par 15 sūdzībām (par 27,3%) ir samazinājies sūdzību skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu, tomēr piekļuve internetam ir pakalpojumu veids, par kuru Komisija saņem visvairāk lietotāju sūdzību (41.7% no visām saņemtajām sūdzībām).
5. Izvērtējot kopējo iesniegto sūdzību skaitu no 96 iesniegtām sūdzībām pamatotas ir 38 jeb 39,6%.
6. Jāatzīmē, ka par SIA „IZZI” 2011.gadā ir iesniegts par 10 sūdzībām mazāk, kā 2010.gadā. Tādējādi par SIA „IZZI” iesniegto sūdzību skaits ir būtiski samazinājies, kas ir Komisijas un SIA „IZZI” sadarbības rezultāts.
7. Sūdzību skaits, tāpat arī pamatoto sūdzību skaits, kas redzams 7.tabulā un 6.zīmējumā, par lielākajiem elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzējiem 2011.gadā ir līdzīgs.
8. 2011.gadā nav novērots ievērojami lielāks lietotāju sūdzību skaits par kādu noteiktu pakalpojumu sniedzēju.
9. Salīdzinot ar 2010.gadu par 5 sūdzībām 2011.gadā ir pieaudzis sūdzību skaits par SIA „Lattelecom”, kas ir izskaidrojams ar pieaugumu publiskā interneta piekļuves pakalpojuma lietošanā.
10. Komisija atzīmē, ka pārsvarā sūdzību skaits par SIA „Tele2” sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem ir saistīts ar neveiksmīgi izveidotu rēķinu formu, kura ir grūti saprotama. 2011.gadā vidū SIA „Tele2” nomainīja rēķinu formu un līdz ar to no 2011.gada otrās puses sūdzību skaits par rēķiniem ir mazinājies. Iesniegto sūdzību un rēķinu analīze parāda, ka rēķini paši par sevi nav kļūdaini, bet ir grūti saprotami. Komisija ir veikusi un veic pārrunas ar SIA „Tele2” amatpersonām un turpina sadarboties šā jautājuma risināšanā.
11. Pamatojoties uz lietotāju iesniegtajām sūdzībām Komisijas darbinieki 2011.gadā vairākkārt veica mērījumus pārbaudot elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, piedaloties elektronisko sakaru komersanta pārstāvjiem. Pēc mērījumu veikšanas tiek noformēts pārbaudes akts, un, sniedzot gala atbildi, tiek lemts par sūdzības pamatotību vai nepamatotību.

12. Joprojām vērojami gadījumi, kad 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 noteiktajām kvalitātes parametru vērtībām.

13. Neraugoties uz to, ka no visa lietotāju sūdzību skaita 60,4% vērtētas kā nepamatotas, lielai daļai no tām iemesls ir elektronisko sakaru komersantu nepietiekami skaidri un detalizēti sniegtā informācija par lietotājiem sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk - Pakalpojums) nosacījumiem, piemēram, par norēķinu kārtību, Pakalpojumu kvalitātes parametriem un izmantošanas iespējām, kā arī par elektronisko sakaru pakalpojumu līguma (turpmāk - Līgums) izbeigšanas iespējām.

14. Joprojām saglabājas tendence, ka lietotāji sūdzas par Pakalpojumu kvalitāti ar mērķi lauzt Līgumu pirms Līgumā noteiktā saistību izbeigšanas termiņa, nepiemērojot līgumsodu, jo cits elektronisko sakaru komersants piedāvā izdevīgāku iespēju. Pārsvārā tas attiecas uz Līgumiem, kas noslēgti elektronisko sakaru komersantu izsludināto Pakalpojumu reklāmas akciju laikā par Pakalpojumu ar pazeminātām cenām noteiktā periodā. Izvērtējot sūdzības secināms, ka pārsvārā 2011.gadā šie gadījumi attiecas uz elektronisko sakaru komersantu piedāvātā publiskā mobilā interneta piekļuves pakalpojuma izmantošanu.

15. Jāatzīmē, ka 2011.gadā, tāpat kā iepriekšējos gados, lielākā daļa no sūdzībām saistītas ar to, ka elektronisko sakaru komersanta atbildīgie darbinieki un personāls, kas atbild uz klientu pretenzijām, nespēj kvalificēti izskatīt katru iesniegumu un sniegt pamatotu skaidrojumu iesniegtajām pretenzijām. Vienlaicīgi jāatzīmē, ka lietotāji ļoti bieži paraksta Līgumu nelasot to.

16. 2011.gada 19.maijā veiktie grozījumi Elektronisko sakaru likumā stājas spēkā 2011.gada 8.jūnijā un paredz lietotāju tiesību pastiprināšanu Līgumos ar elektronisko sakaru komersantu attiecībā uz lietotāju informēšanu par Pakalpojumu lietošanas ierobežojumiem, Līguma darbības termiņiem un iespējām izbeigt Līgumu gadījumā, ja Pakalpojuma kvalitātes līmenis neatbilst Līgumā noteiktajam.

17. Jāatzīmē, ka Komisijas un ārvalsts komersanta filiāles „Viasat AS Latvia Filiāle” sadarbības rezultātā ir panākts, ko kopš 2010.gada beigām un par 2011.gadu Komisija nav saņēmusi nevienu lietotāja sūdzību par ārvalsts komersanta filiāles „Viasat AS Latvia Filiāle” Pakalpojumiem.

18. Komisija turpina strādāt un cenšas panākt situāciju, ka elektronisko sakaru komersants izvērtē katru lietotāja iesniegto pretenziju, novērš radušos problēmu un tādējādi nodrošina saviem klientiem kvalitatīvu Pakalpojumu sniegšanu.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs