

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2013.gada 27.marta sēdē
(prot. Nr.12, 6.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

PĀRSKATS
PAR ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM 2012.gadā

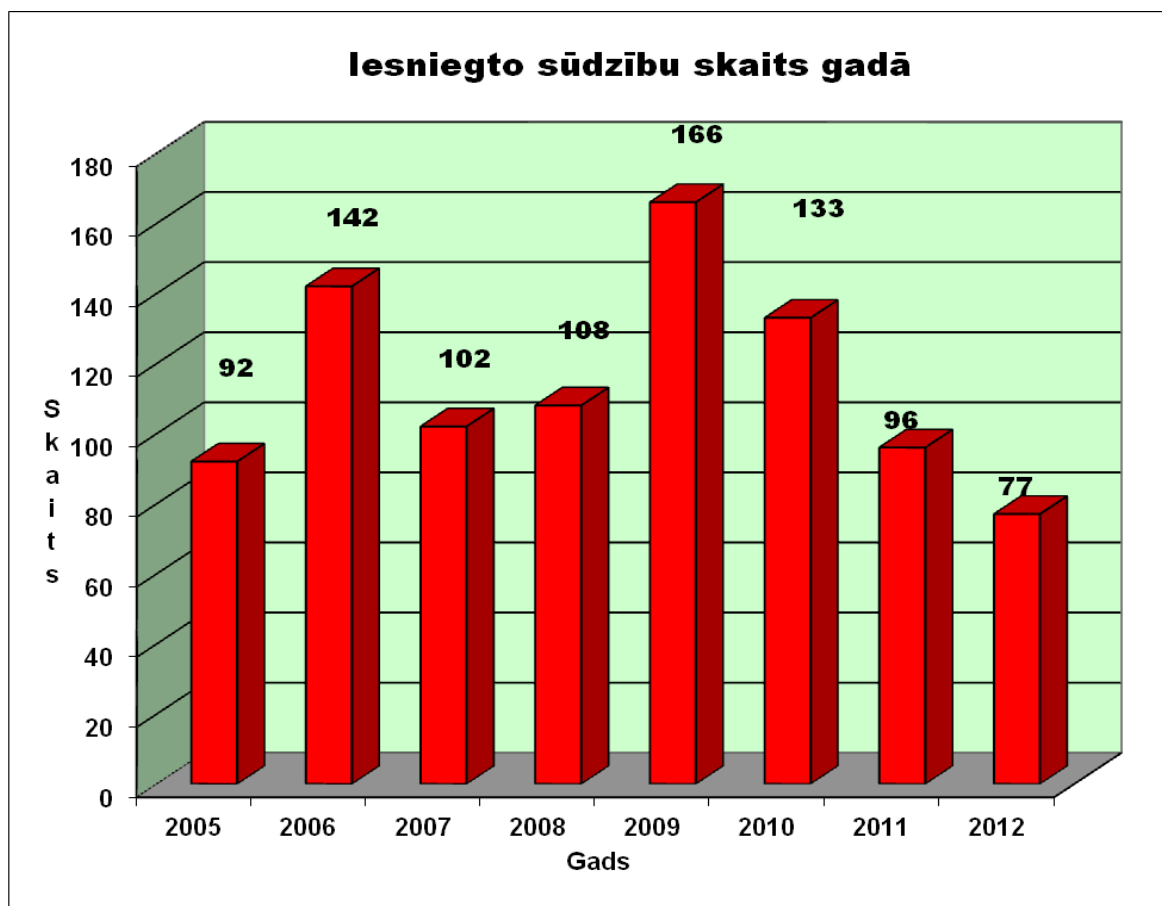
IEVADS

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 iesniegumus par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Komisija nodrošina darbības atklātumu, publiskojot gada pārskatu un saskaņā ar Komisijas Rīcības plāna 2013. gadam 1.5.1.punktu, kā arī atbilstoši savai kompetencei apkopo un publisko informāciju par elektronisko sakaru nozari.

I SŪDZĪBU ANALĪZE

1. 2012.gadā Komisijā kopumā ir saņemtas un izskatītas 77 sūdzības. Kopējais sūdzību skaits salīdzinājumā ar 2005., 2006., 2007., 2008., 2009., 2010., 2011 un 2012.gadu norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums

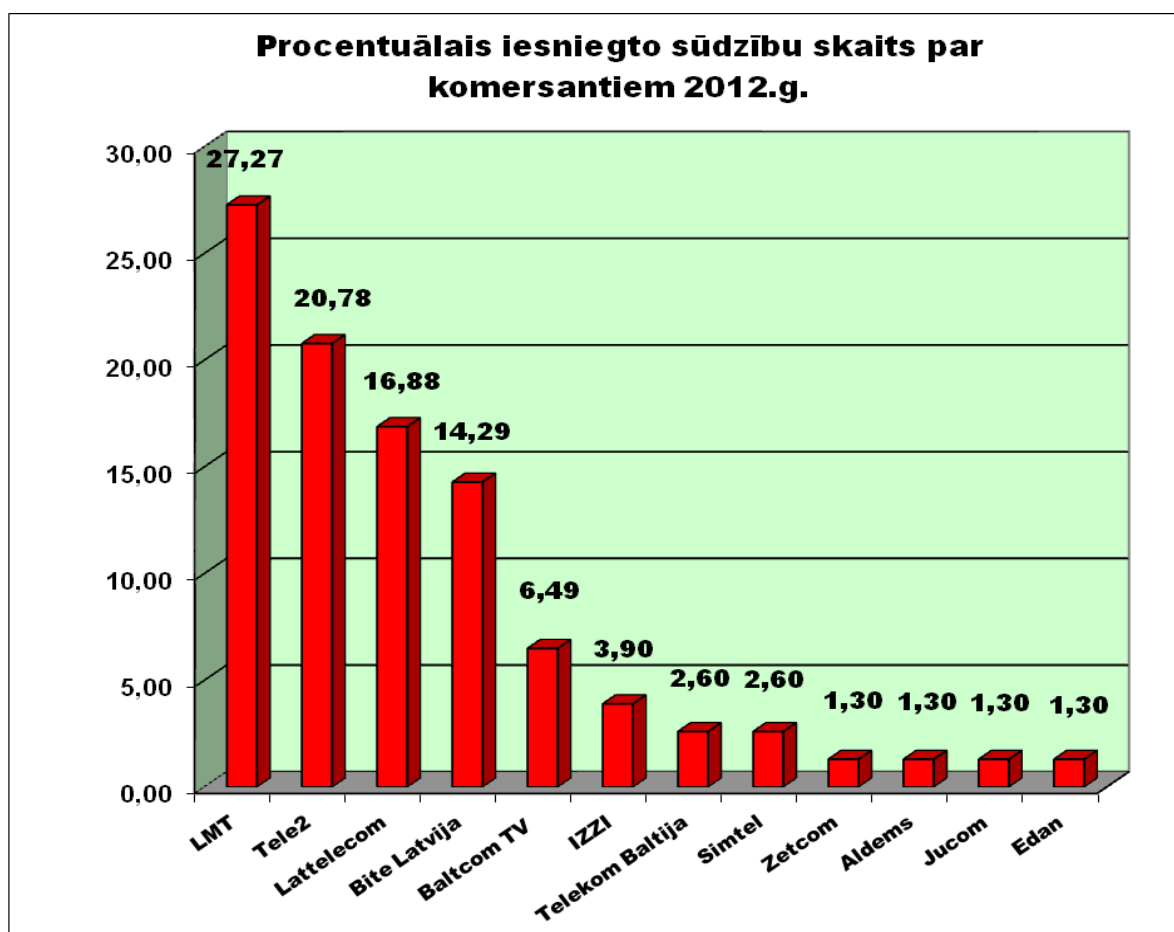


Izvērstš sadalījums par elektronisko sakaru komersantiem norādīts 1.tabulā un 2.zīmējumā:

1.tabula

Komersanti	Skaitš	%
„LMT” SIA	21	27,27
SIA „Tele2”	16	20,78
SIA „Lattelecom”	13	16,88
SIA „Bite Latvija”	11	14,29
SIA „Baltcom TV”	5	6,49
SIA „IZZI”	3	3,90
Citi komersanti*	8	10,40
Kopā:	77	100

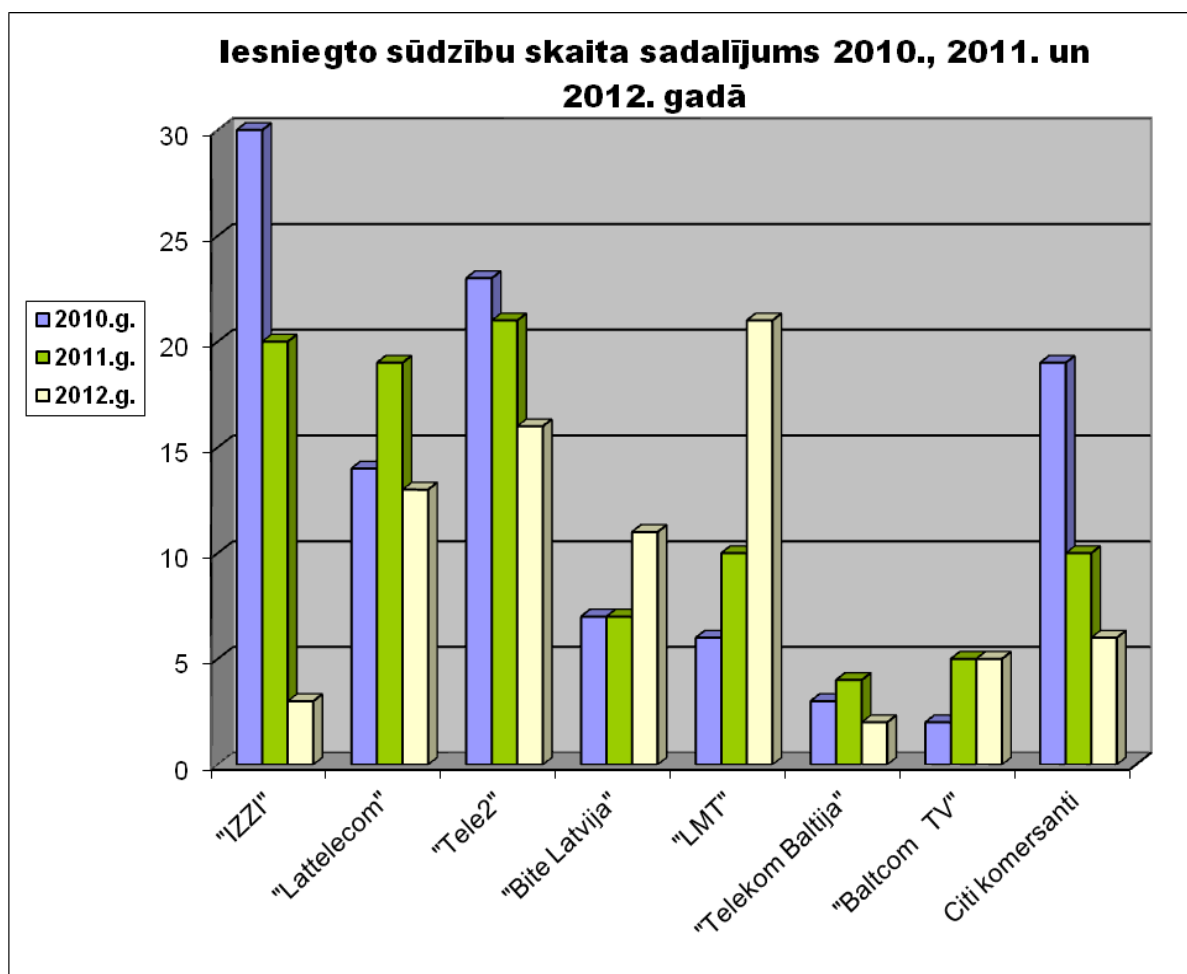
* AS „Telekom Baltija” (2); SIA „Simtel” (2); SIA „Zetcom” (1); SIA „Aldems” (1); SIA „Jucom” (1); SIA „Edan” (1);



2. Iesniegto sūdzību sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem salīdzinājumā ar 2010., 2011. un 2012.gadu ir norādīts 2.tabulā un 3.zīmējumā.

2.tabula

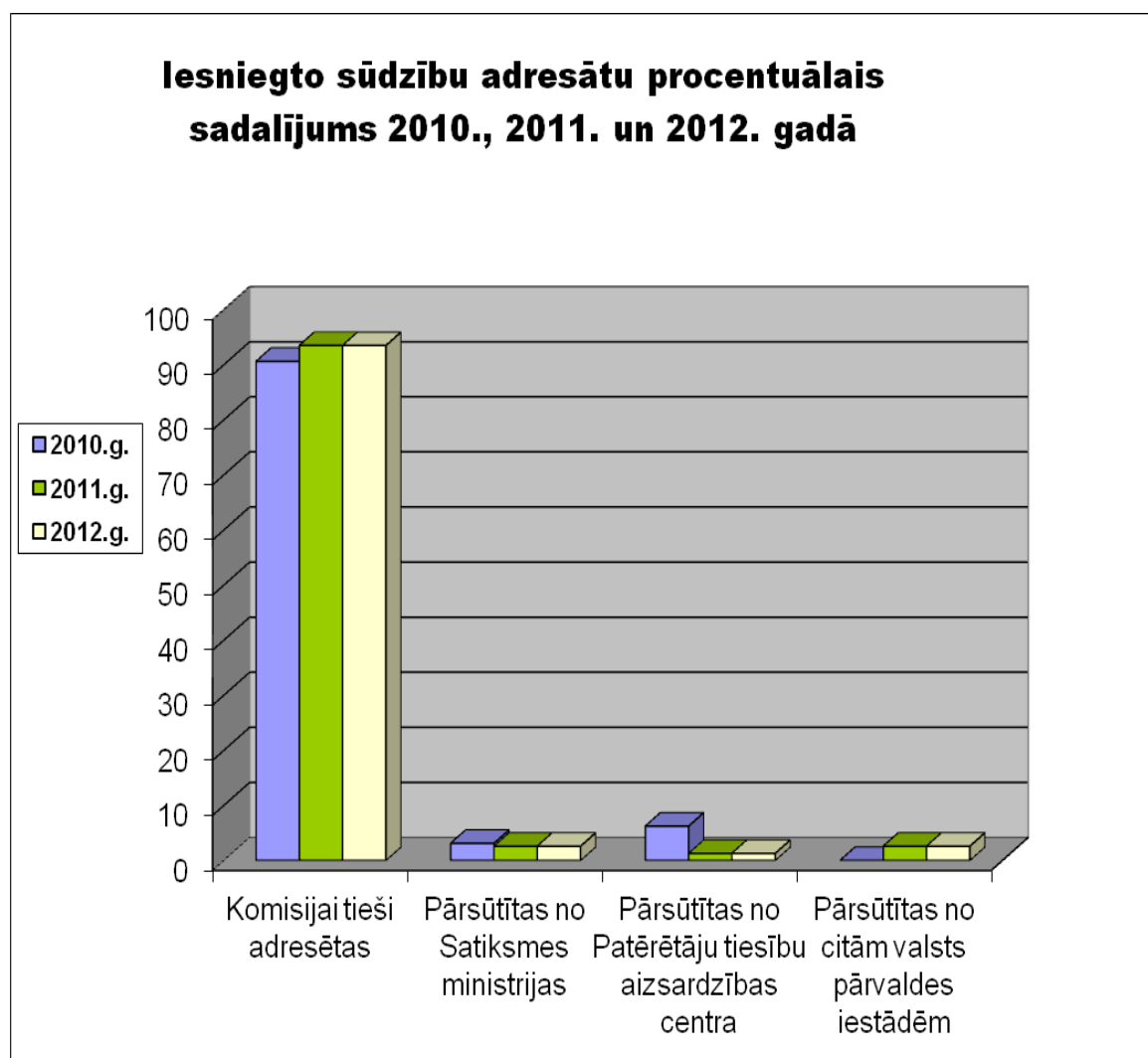
Komersanti	2010.gads		2011.gads		2012.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
SIA „Tele2”	23	17,3	21	21,88	16	20,78
„LMT” SIA	6	4,5	10	10,42	21	27,27
SIA „Bite Latvija”	7	5,3	7	7,29	11	14,29
SIA „IZZI”	30	22,6	20	20,83	3	3,90
AS „Telekom Baltija”	3	2,3	4	4,17	2	2,60
SIA „Lattelecom”	14	10,5	19	19,79	13	16,88
SIA „Baltcom TV”	2	1,5	5	5,21	5	6,49
Citi komersanti	29	36	10	10,4	6	7,79
Kopā:	133	100	96	100	77	100



3. No juridiskām personām ir saņemtas 4 (5,19%) un no fiziskām personām ir saņemtas 73 (94,81%) sūdzības. Daļa no sūdzībām tiek pārsūtītas Komisijai arī no citām valsts pārvaldes iestādēm. Šis sadalījums ir norādīts 3. tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

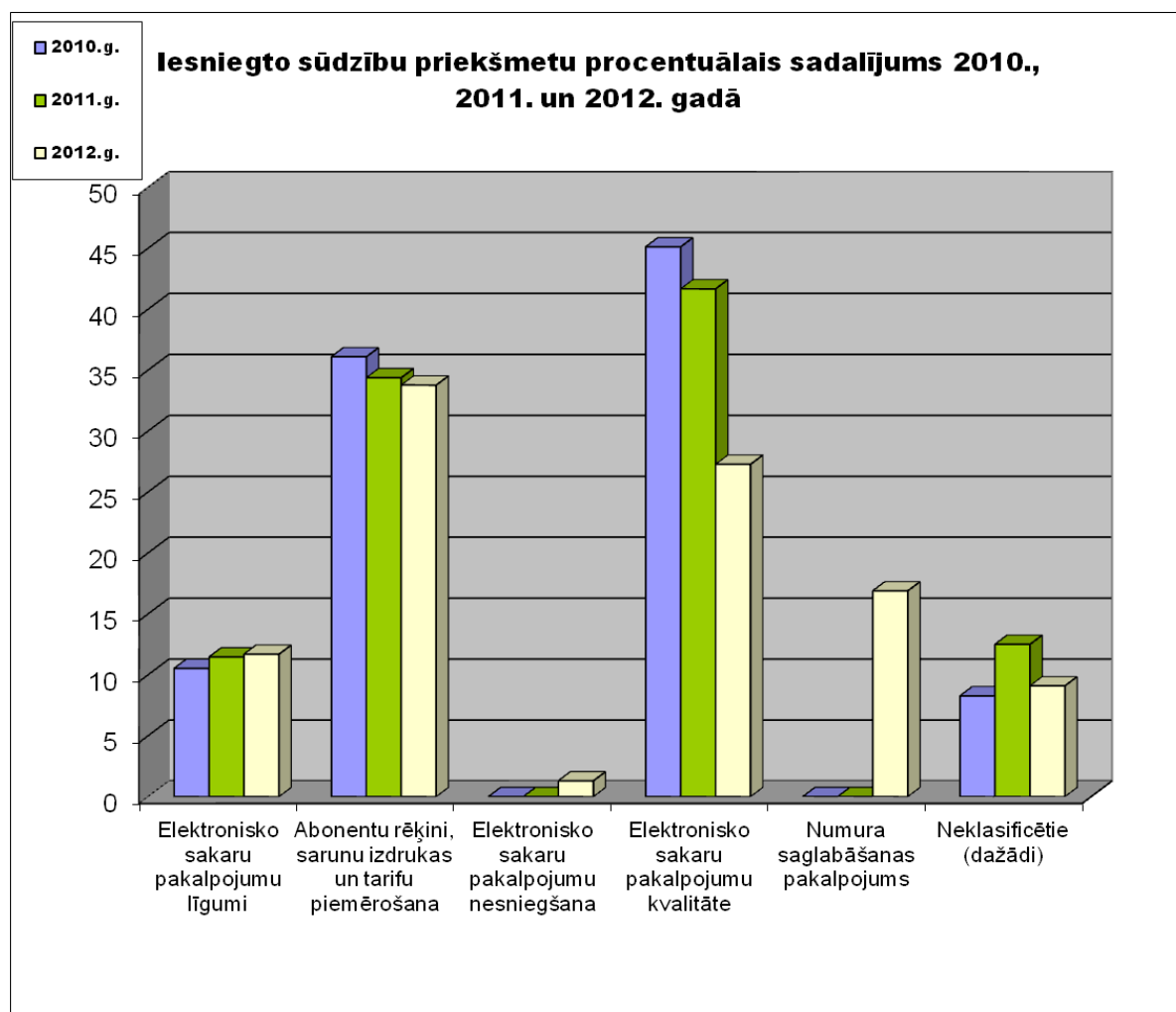
Valsts pārvaldes institūcija	2010.gads		2011.gads		2012.gads	
	Skaits	%	Skaits	%	Skaits	%
Komisijai tieši adresētas	118	88,72	87	90,63	72	93,50
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	1	0,75	3	3,13	2	2,60
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	14	10,53	6	6,25	1	1,30
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	0	0	0	0	2	2,60
Kopā:	133	100	96	100	77	100



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

4.tabula

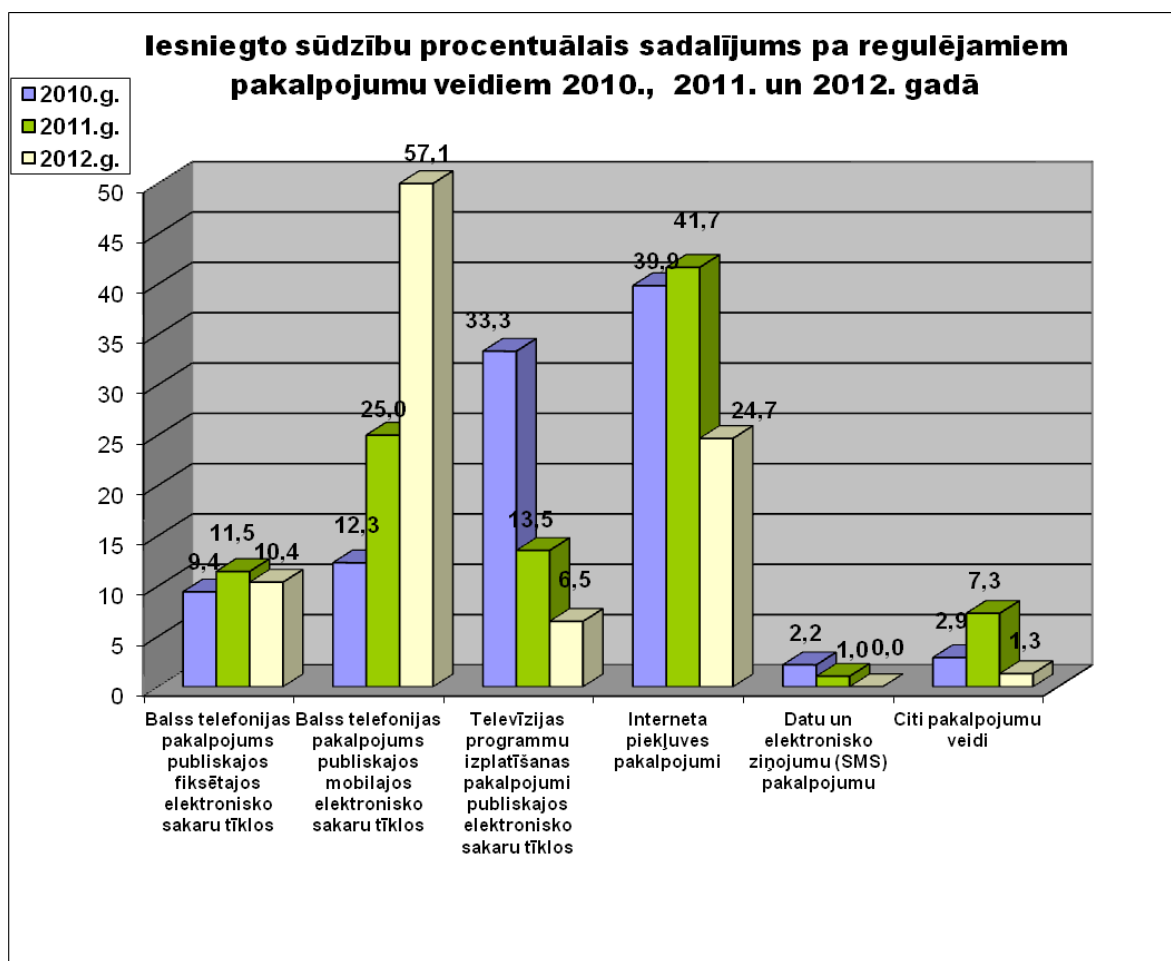
Sūdzību priekšmets	2010.gads		2011.gads		2012.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	14	10,53	11	11,46	9	11,69
Abonentu rēķini, sarunu izdrukas un tarifu piemērošana	48	36,09	33	34,38	26	33,77
Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana	0	0	0	0	1	1,30
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	60	45,11	40	41,47	21	27,27
Numura saglabāšanas pakalpojums	0	0	0	0	13	16,88
Neklasificētie (dažādi)	11	8,27	12	12,50	7	9,09
Kopā:	133	100	96	100	77	100



5. 2010., 2011. un 2012.gada sūdzību sadalījums pa regulējamiem elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 5.tabulā un 6.zīmējumā.

5.tabula

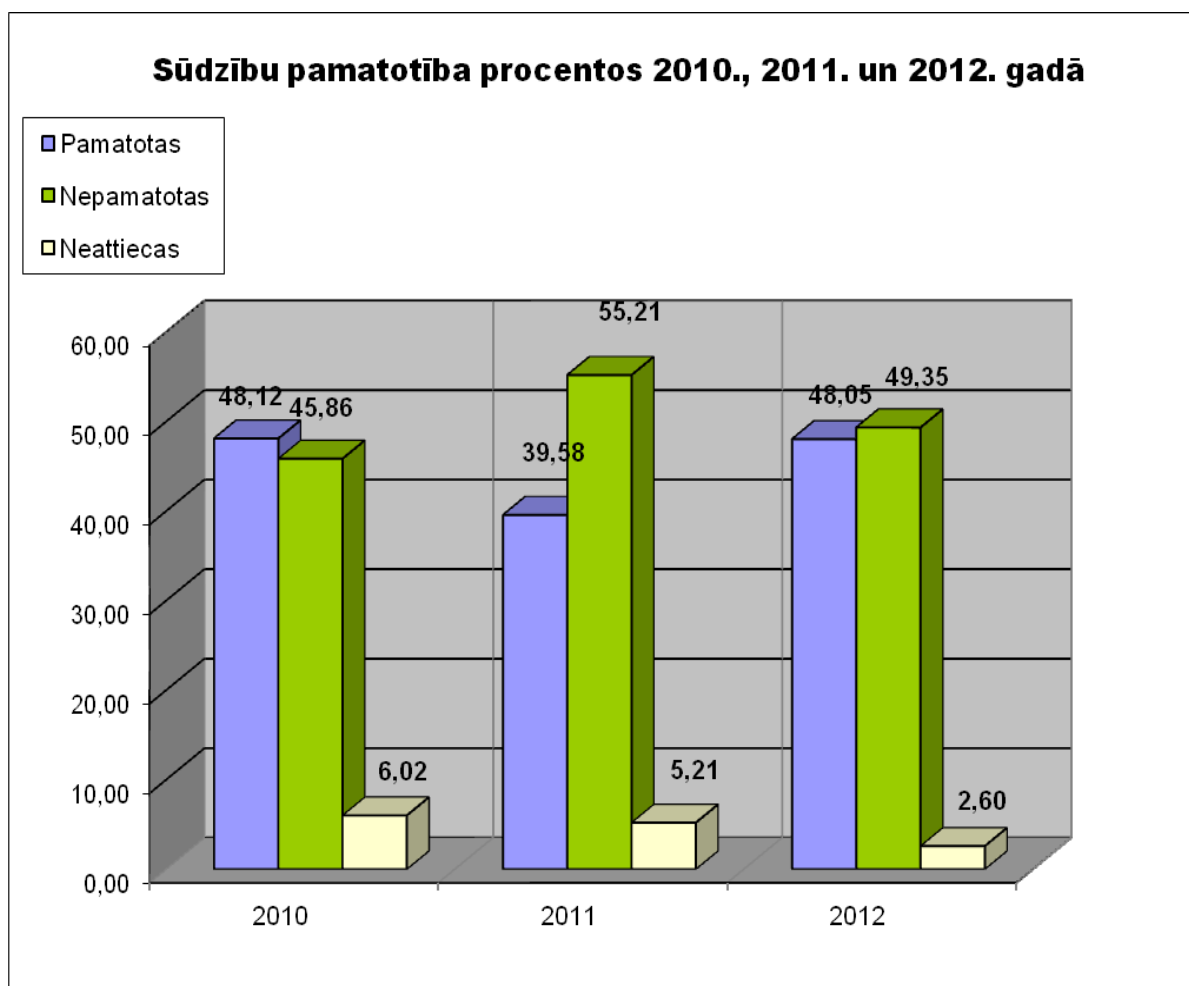
Pakalpojumu veids	Skaitis			%		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos	13	11	8	9,4	11,5	10,4
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos	17	24	44	12,3	25,0	57,2
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumi publiskajos elektronisko sakaru tīklos	46	13	5	33,3	13,5	6,5
Interneta piekļuves pakalpojumi	55	40	19	39,9	41,7	24,6
Datu un elektronisko ziņojumu (SMS) pakalpojumu	3	1	0	2,2	1,0	0,0
Citi pakalpojumu veidi	4	7	1	2,9	7,3	1,3



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 2010., 2011. un 2012.gadā ir norādīts 6.tabulā un 7.zīmējumā.

6.tabula

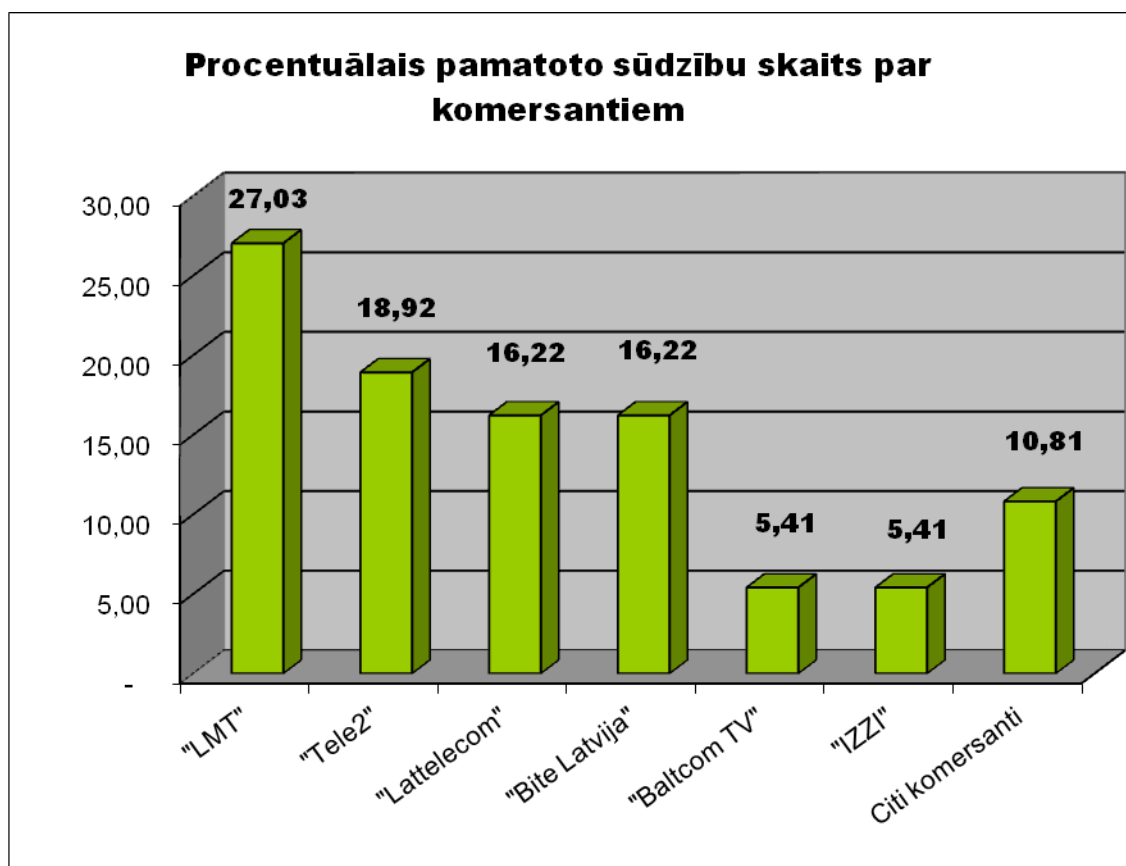
Komisijas slēdziens	2010.gads		2011.gads		2012.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	64	48,12	38	39,58	37	48,05
Nepamatotas	61	45,86	53	55,21	38	49,35
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	8	6,02	5	5,21	2	2,60
Kopā:	133	100	96	100	77	100



7. Pamatoto sūdzību skaits un procentuālais sadalījums pa elektronisko sakaru komersantiem 2012.gadā ir norādīts 7.tabulā un 8.zīmējumā.

7.tabula

Komersanti	Skaitis	%
„LMT”	10	27,03
„Tele2”	7	18,92
„Lattelecom”	6	16,22
„Bite Latvija”	6	16,22
„Baltcom TV”	2	5,41
„IZZI”	2	5,41
Citi komersanti	4	10,81
Kopā:	37	100



II Secinājumi

1. Salīdzinot 2012.gadu ar 2011.gadu Komisijā iesniegto sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumiem ir samazinājies. Komisijā iesniegts par 19 sūdzībām (par 24,7%) mazāk kā 2011.gadā.

2. Pamatojoties uz lietotāju iesniegtajām sūdzībām Komisijas darbinieki 2012.gadā veica vairākus mērījumus, pārbaudot elektronisko sakaru komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti. Pēc mērījumu veikšanas tiek noformēts pārbaudes akts, un, sniedzot gala atbildi, tiek lemts par sūdzības pamatotību vai nepamatotību.

3. Salīdzinot 2012.gadu ar 2011.gadu, Komisijā iesniegto sūdzību skaits par balsis telefonijas pakalpojumiem publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā ir samazinājies par 3 sūdzībām, bet būtiski - par 20 sūdzībām jeb par 83% - ir palielinājies sūdzību skaits par balsis telefonijas pakalpojumiem publiskajā mobilajā elektronisko sakaru tīklā, kas ir izskaidrojams ar sūdzību skaita palielināšanos par „LMT” SIA sniegtā mobilā balsis telefonijas pakalpojuma kvalitāti.

4. Izvērtējot 4.tabulu var konstatēt, ka 2012.gadā sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti ir samazinājies divas reizes, kas izskaidrojams ar to, ka kopumā ir pieaugusi elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte.

5. Pēdējos gados ir parādījies jauns sūdzību priekšmets - numura saglabāšanas pakalpojums. 2012.gadā ir saņemtas un izskatītas 13 lietotāju sūdzības par numura saglabāšanas pakalpojumu jeb 17% no kopējā sūdzību skaita.

6. 2012.gadā par 8 sūdzībām jeb par 38% ir samazinājies sūdzību skaits par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu publiskajā elektronisko sakaru tīklā.

7. Par 21 sūdzību jeb gandrīz par 50% ir samazinājies sūdzību skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu, kas liecina par zināmu progresu publiskā interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātē.

8. 2012. gadā būtiski, vairāk kā divas reizes, pieauga sūdzību skaits par „LMT” SIA. Sūdzību skaita pieaugums izskaidrojams ar „LMT” SIA tarifa *Brīvība* reklamētajiem elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumiem, ko, savukārt, izmantoja „LMT” SIA abonenti, lietojot AS „Telekom Baltija” piedāvāto elektronisko sakaru pakalpojumu *Zerozvans un Zerozvans+*, kuram „LMT” SIA nevarēja nodrošināt kvalitatīvu piekļuvi.

9. 2012.gadā būtiski pieaudzis telefonisko pretenziju un jautājumu skaits sakarā ar SIA „Tele2” rīkotajām mobilo galiekārtu (mobilie tālruņa aparāti) izpārdošanas akcijām. Pretenzijas un jautājumi ir par rēķiniem saistībā ar nesankcionētu publiskā mobilā interneta pakalpojuma lietošanu no akcijās iegādātajām galiekārtām, par kuru iespējām informāciju nesniedz ne galiekārtu tirgotājs, ne elektronisko sakaru komersants. Dažas līdzīga rakstura pretenzijas un jautājumi ir saņemti par visiem publiskā mobilā interneta piekļuves pakalpojuma sniedzējiem.

10. 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 nav iespējams veikt elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes pārbaudi un veicot mērījumus konstatēt elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitātes parametru neatbilstību elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktajām kvalitātes parametru vērtībām.

11. Izvērtējot kopējo iesniegto sūdzību skaitu, no 77 iesniegtām sūdzībām par pamatotām ir atzītas 37 jeb 48,05%.

12. Neraugoties uz to, ka no visa lietotāju sūdzību skaita 49,35% vērtētas kā nepamatotas, lielai daļai no tām joprojām iemesls ir elektronisko sakaru komersantu nepietiekami skaidri un detalizēti sniegtā informācija par lietotājiem sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu nosacījumiem, piemēram, par norēķinu kārtību, elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes parametriem un izmantošanas iespējām, kā arī par elektronisko sakaru pakalpojumu līguma izbeigšanas iespējām.

13. Joprojām saglabājas tendence, ka lietotāji sūdzas par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti ar mērķi lauzt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu pirms minētajā līgumā noteiktā saistību izbeigšanas termiņa, nepiemērojot līgumsodu, jo cits elektronisko sakaru komersants piedāvā izdevīgākus elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas nosacījumus. 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.

14. Jāatzīmē, ka daļa no sūdzībām saistītas ar to, ka elektronisko sakaru komersanta atbildīgie darbinieki un personāls, kas atbild uz lietotāju pretenzijām, ne vienmēr spēja kvalificēti izskatīt katru iesniegumu un sniegt pamatotu skaidrojumu iesniegtajām pretenzijām. Vienlaicīgi jāatzīmē, ka daļa no lietotājiem joprojām nelasot paraksta elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu ar pakalpojuma sniedzēju.

15. 2012.gadā daudzi publiskā interneta piekļuves pakalpojuma lietotāji atzīmē, ka elektronisko sakaru komersantu piedāvātajā elektronisko sakaru pakalpojuma testēšanas laikā, kurā ir iespējams atteikties no elektronisko sakaru pakalpojuma, minētā pakalpojuma kvalitāte lietotāju apmierina, bet, beidzoties testēšanas termiņam, elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāte krītas. Tas izskaidrojams ar to, ka elektronisko sakaru komersanta darbība jaunu lietotāju piesaistīšanā ne vienmēr atbilst elektronisko sakaru komersanta tehniskajām iespējām elektronisko sakaru pakalpojuma nodrošināšanai.

16. Komisija turpina strādāt, cenšoties panākt situāciju, ka elektronisko sakaru komersants izvērtē katru lietotāja iesniegto pretenziju, novērš radušos problēmu un tādējādi nodrošina saviem lietotājiem kvalitatīvu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu.

Priekšsēdētāja
p.i.
padomes loceklis

V.Lokenbaha

A.Aniņš