



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisija

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2014.gada 26.marta sēdē
(prot. Nr.11, 22.p.)

**PĀRSKATS
PAR ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU
LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM 2013.gadā**

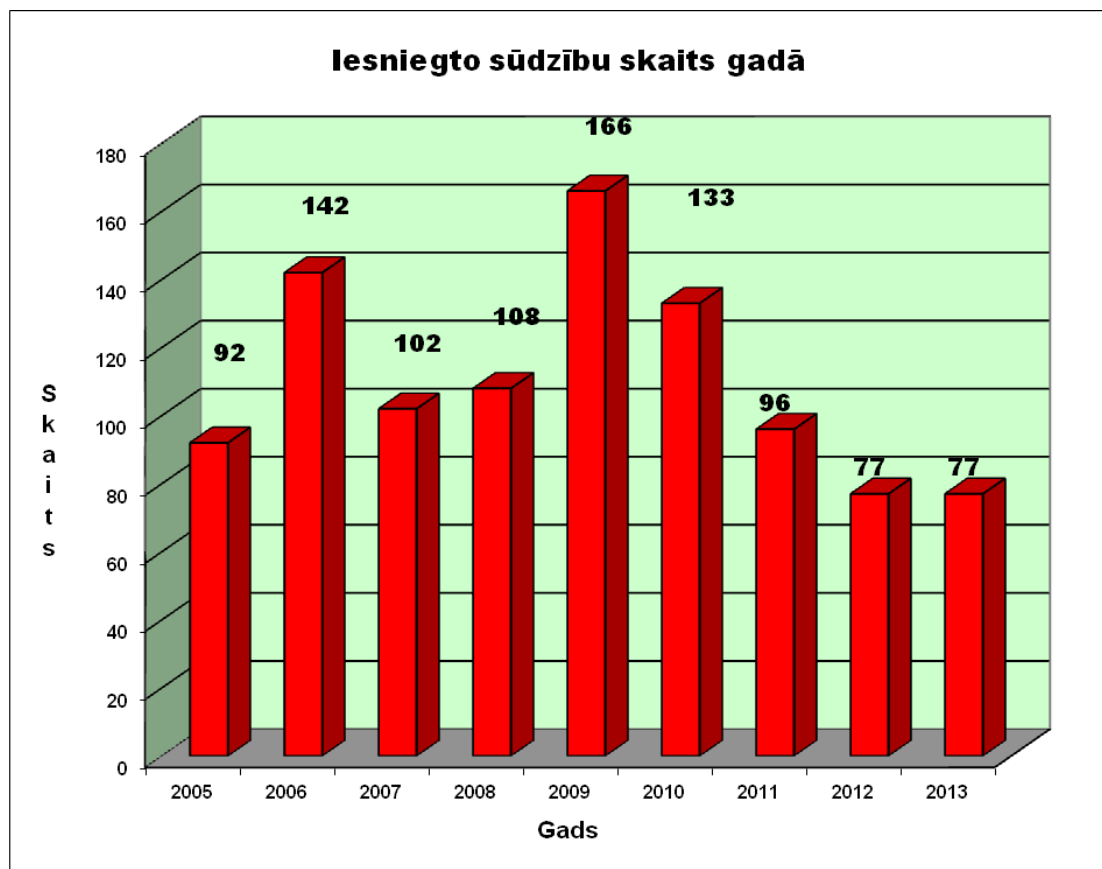
2
IEVADS

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 - Regulators) izskata elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju iesniegumos norādītās sūdzības par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu (turpmāk - sūdzības). Regulators saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 8.panta pirmās daļas 7.punktu nodrošina darbības atklātumu, publiskojot gada pārskatu, kā arī atbilstoši savai kompetencei apkopo un publisko informāciju par elektronisko sakaru nozari.

SŪDZĪBU ANALĪZE

1. 2013.gadā Regulatorā kopumā ir saņemtas un izskatītas 77 sūdzības. Kopējais sūdzību skaits pa gadiem no 2005.gada līdz 2013. gadam norādīts 1.zīmējumā.

1.zīmējums



Izvērstas sadalījums par elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk - Komersanti) norādīts 1.tabulā un 2.zīmējumā:

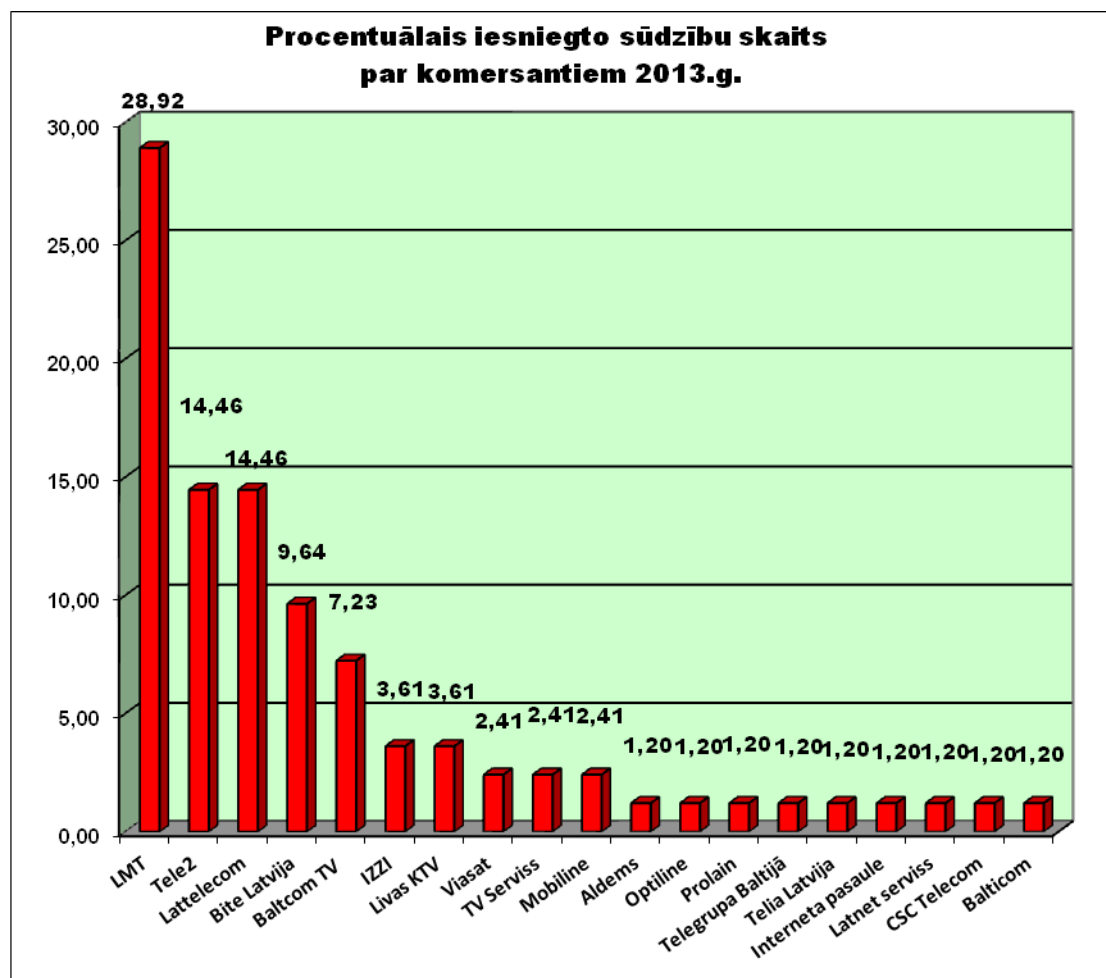
1.tabula

Komersanti	Skaitis	%
„LMT” SIA	24	28,92
SIA „Tele2”	12	14,46
SIA „Lattelecom”	12	14,46
SIA „Bite Latvija”	8	9,64
SIA „Baltcom TV”	6	7,23
SIA „IZZI”	3	3,61
SIA „Livas KTV”	3	3,61
Citi Komersanti*	15	18,07
Kopā:	83**	100

* ĀKF „Viasat AS Latvia filiāle” (2); SIA „TV Serviss” (2); SIA „Mobiline” (2); SIA „Aldems” (1); SIA „Optiline” (1); SIA „Prolain” (1); SIA „Telegrupa Baltijā” (1); SIA „Telia Latvija” (1); SIA „Interneta pasaule” (1); SIA „Latnet serviss” (1); SIA „CSC Telecom” (1); SIA „Balticom” (1).

** atšķirības 1.zīmējumā attēlotajā sūdzību skaitā un 1., 2., 5., 6. tabulā izskaidrojamas ar to, ka dažās sūdzībās ir pretenzijas par vairākiem Komersantiem.

2.zīmējums

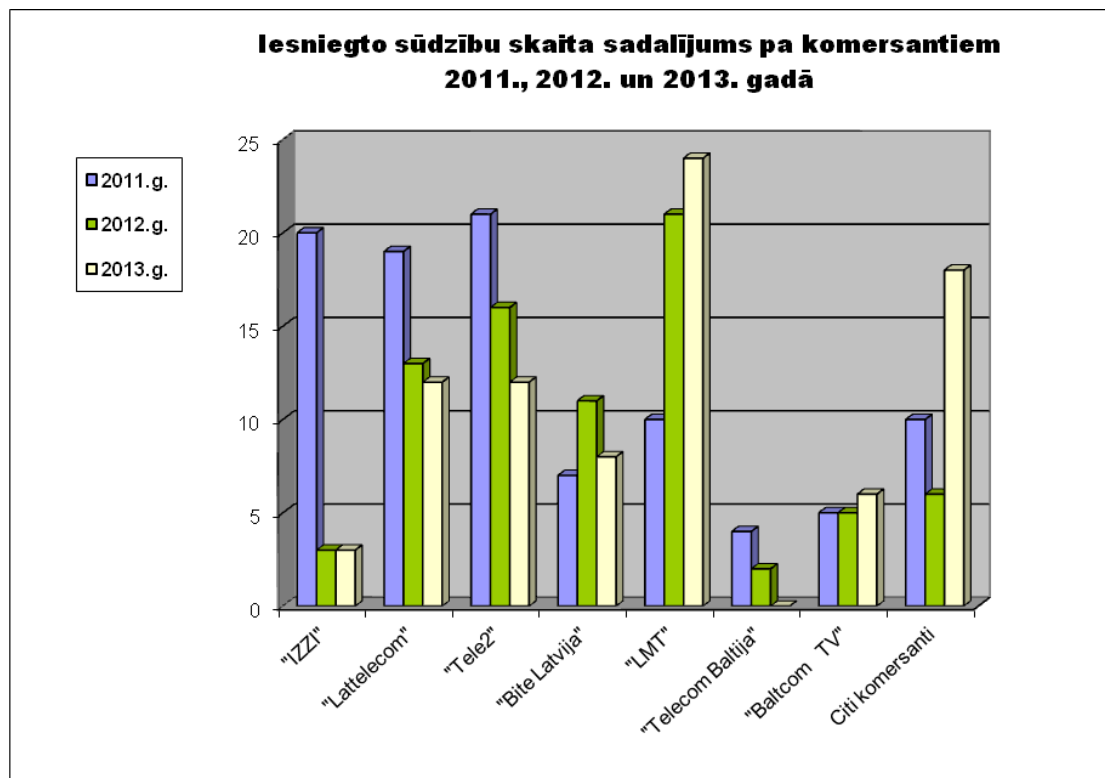


2. Iesniegto sūdzību sadalījums pa Komersantiem salīdzinājumā ar 2011., 2012. un 2013.gadu ir norādīts 2.tabulā un 3.zīmējumā.

2.tabula

Komersanti	2011.gads		2012.gads		2013.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
SIA „Tele2”	21	21,88	16	20,78	12	14,46
„LMT” SIA	10	10,42	21	27,27	24	28,92
SIA „Bite Latvija”	7	7,29	11	14,29	8	9,64
SIA „IZZI”	20	20,83	3	3,90	3	3,61
AS „Telecom Baltija”	4	4,17	2	2,60	0	0
SIA „Lattelecom”	19	19,79	13	16,88	12	14,46
SIA „Baltcom TV”	5	5,21	5	6,49	6	7,23
Citi Komersanti	10	10,4	6	7,79	18	21,68
Kopā:	96	100	77	100	83**	100

3.zīmējums

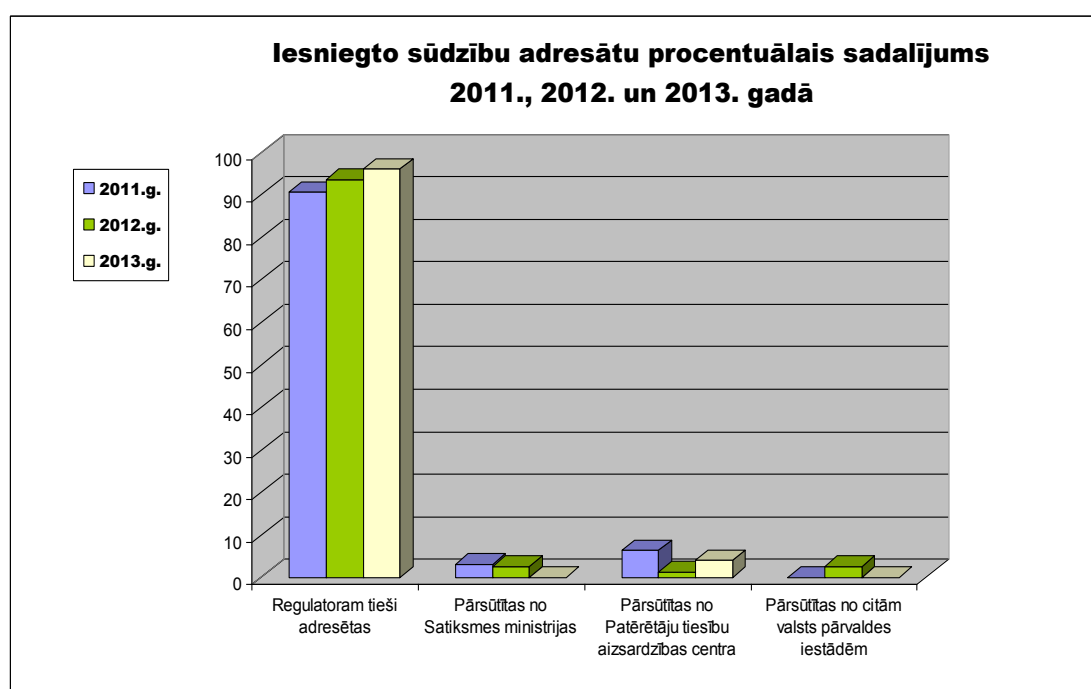


3. Regulatoram ir tieši adresētas 74 sūdzības. Daļa no sūdzībām tiek pārsūtītas Regulatoram no citām valsts pārvaldes iestādēm, tajā skaitā no Patērētāju tiesību aizsardzības centra. Šis sadalījums ir norādīts 3. tabulā un 4.zīmējumā.

3.tabula

Valsts pārvaldes institūcija	2011.gads		2012.gads		2013.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Regulatoram tieši adresētas	87	90,63	72	93,50	74	96,10
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	3	3,13	2	2,60	0	0
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	6	6,25	1	1,30	3	3,90
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	0	0	2	2,60	0	0
Kopā:	96	100	77	100	77	100

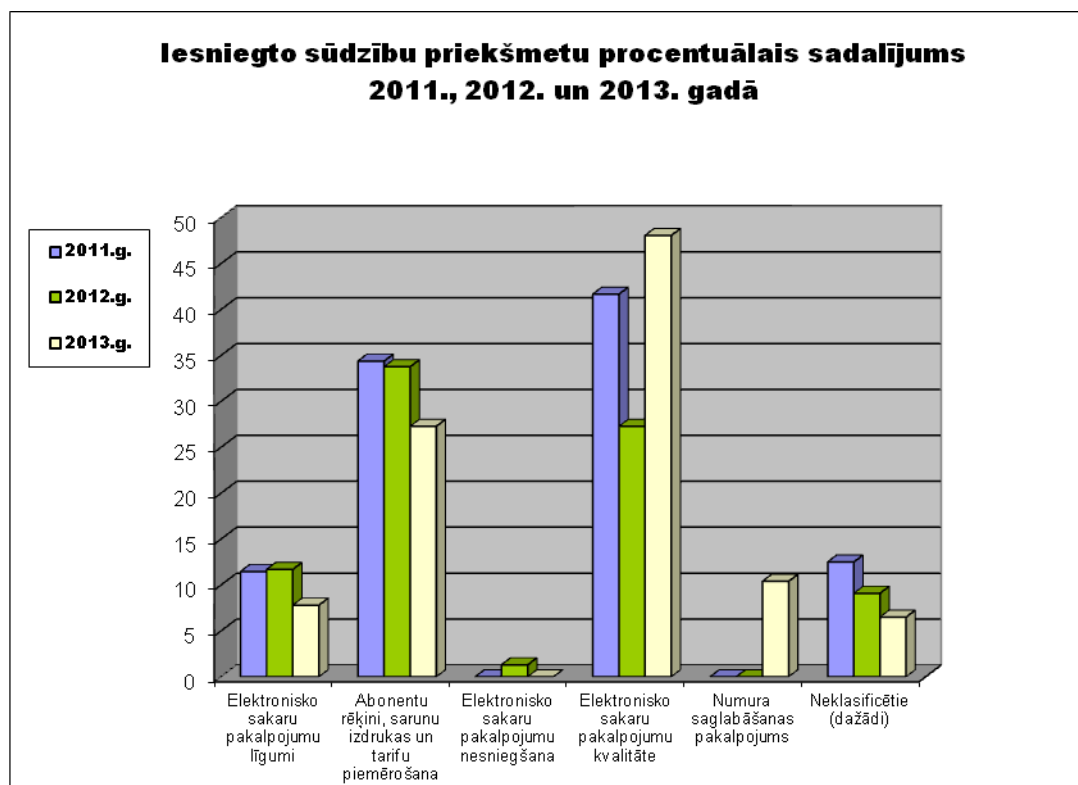
4.zīmējums



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

4.tabula

Sūdzību priekšmets	2011.gads		2012.gads		2013.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	11	11,46	9	11,69	6	7,79
Abonentu rēķini, sarunu izdrukas un tarifu piemērošana	33	34,38	26	33,77	21	27,27
Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana	0	0	1	1,30	0	0
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	40	41,47	21	27,27	37	48,05
Numura saglabāšanas pakalpojums	0	0	13	16,88	8	10,39
Neklasificētie (dažādi)	12	12,50	7	9,09	5	6,49
Kopā:	96	100	77	100	77	100

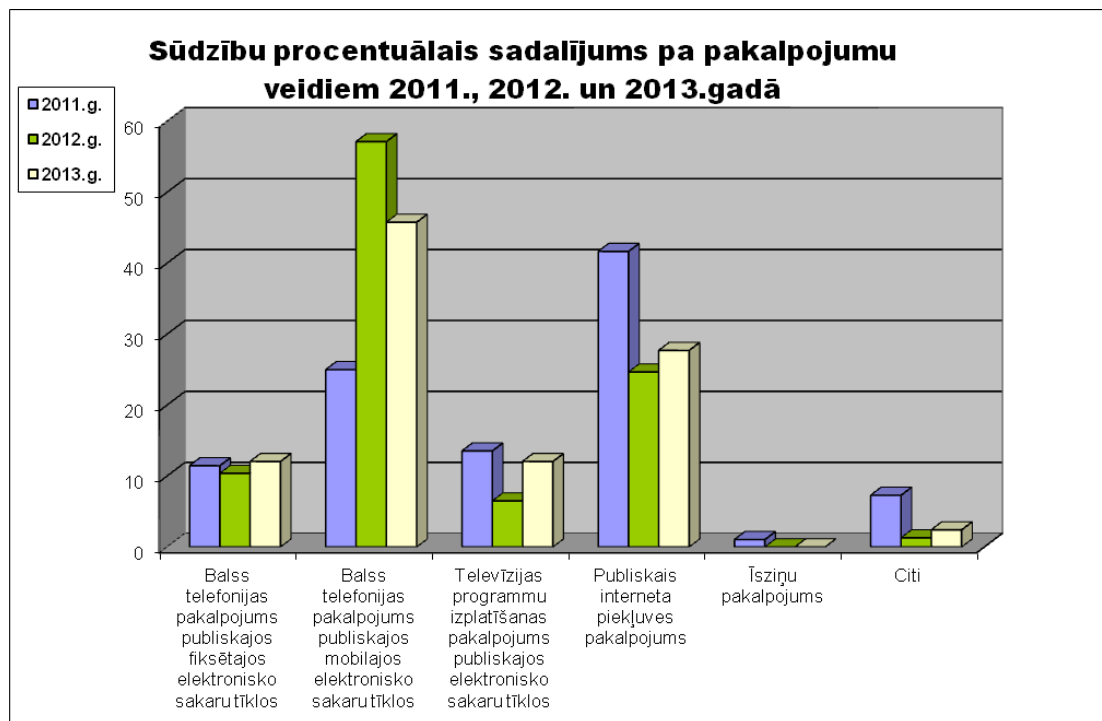


5. 2011., 2012. un 2013.gada sūdzību sadalījums pa regulējamiem elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 5.tabulā un 6.zīmējumā.

5.tabula

Pakalpojumu veids	Skaitis			%		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos	11	8	10	11,46	10,39	12,05
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos	24	44	38	25,00	57,14	45,78
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums publiskajos elektronisko sakaru tīklos	13	5	10	13,54	6,49	12,05
Publiskā interneta piekļuves pakalpojums	40	19	23	41,67	24,68	27,71
Īsziņu pakalpojums	1	0	0	1,04	0	0
Citi pakalpojumu veidi	7	1	2	7,29	1,30	2,41
Kopā:	96	77	83**	100	100	100

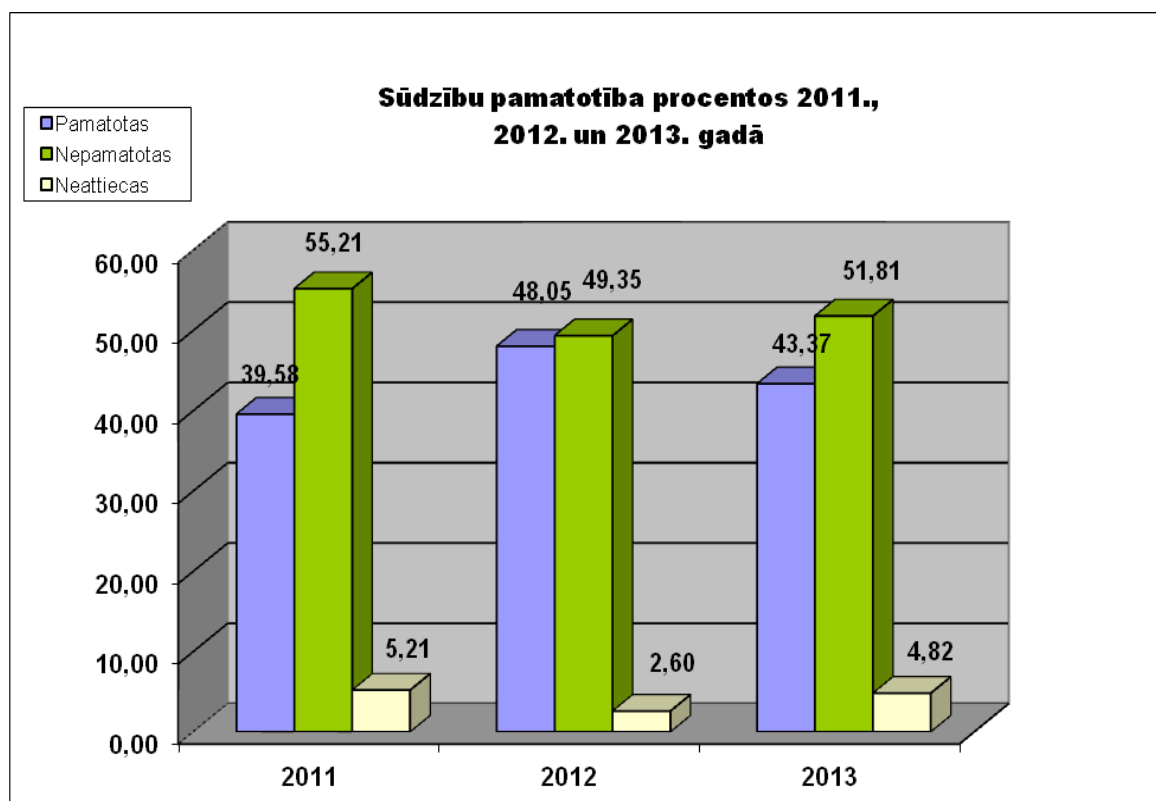
6.zīmējums



6. Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, kā arī citiem elektronisko sakaru nozari regulējošajiem normatīvajiem aktiem. Sūdzību sadalījums pēc pamatotības 2011., 2012. un 2013.gadā ir norādīts 6.tabulā un 7.zīmējumā.

6.tabula

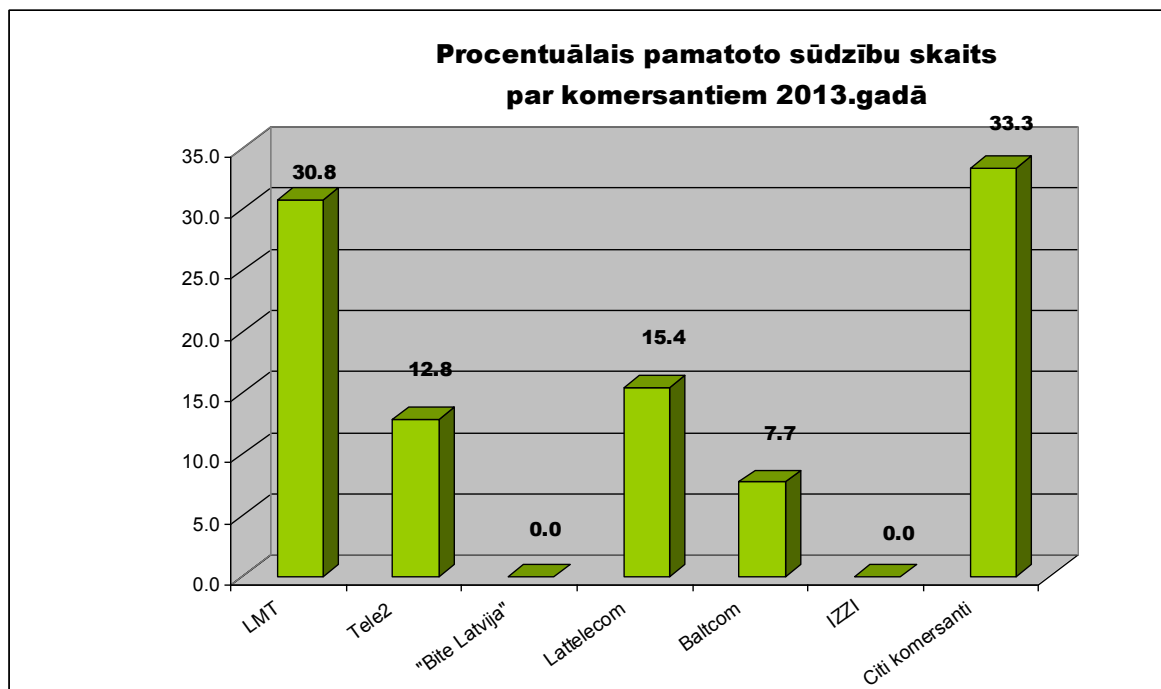
Regulatora slēdziens	2011.gads		2012.gads		2013.gads	
	Skaits	%	Skaits	%	Skaits	%
Pamatotas	38	39,58	37	48,05	36	43,37
Nepamatotas	53	55,21	38	49,35	43	51,81
Neattiecas uz Regulatora kompetenci	5	5,21	2	2,60	4	4,82
Kopā:	96	100	77	100	83**	100



7. Pamatoto sūdzību skaits un procentuālais sadalījums pa Komersantiem 2013.gadā ir norādīts 7.tabulā un 8.zīmējumā.

7.tabula

Komersanti	Skaitis	%
„Latvijas Mobilais Telefons” SIA	12	30,8
SIA „Tele2”	5	12,8
SIA „Lattelecom”	6	15,4
SIA „Bite Latvija”	0	0
SIA „Baltcom TV”	3	7,7
SIA „IZZI”	0	0
Citi Komersanti*	13	33,3
Kopā:	39	100



8. Sūdzības pamatotības sadale pēc pakalpojumu veida 2013.gadā ir norādīta 8.tabulā.

8.tabula

Pakalpojumu veids	Pamatotas sūdzības %
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos	60,0
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos	31,6
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums publiskajos elektronisko sakaru tīklos	80,0
Publiskā interneta piekļuves pakalpojums	47,8

Secinājumi

1. Salīdzinot 2013.gadu ar 2012.gadu, Regulatorā iesniegto sūdzību skaits nav mainījies un ir tāds pats kā 2012.gadā, t.i. iesniegtas 77 sūdzības. Jāatzīmē, ka dažās sūdzībās ir pretenzijas par vairākiem Komersantiem.
2. Pamatojoties uz lietotāju iesniegtajām sūdzībām, Regulatora darbinieki 2013.gadā veica vairākus mērījumus, pārbaudot Komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti. Pēc mērījumu veikšanas tiek noformēts pārbaudes akts, un, sniedzot gala atbildi, tiek ņemta vērā sūdzības pamatotība vai nepamatotība.
3. Salīdzinot 2013.gadu ar 2012.gadu, Regulatorā iesniegto sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā ir palielinājies par 2 sūdzībām, bet par 6 sūdzībām jeb par 7% ir samazinājies sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā mobilajā elektronisko sakaru tīklā.
4. Izvērtējot 4.tabulu, var konstatēt, ka 2013.gadā sūdzību skaits par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti ir palielinājies par 16 sūdzībām, kas izskaidrojams ar to, ka aug lietotāju interese par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti.
5. 2013.gadā ir saņemtas un izskatītas 8 lietotāju sūdzības par numura saglabāšanas pakalpojumu, kas ir 10,4% no kopējā sūdzību skaita, kas izskaidrojams ar to, ka Komersantu starpā notiek cīņa par lietotāju piesaistīšanu, taču bieži pielietotās metodes ir tādas, ka rezultātā cieš lietotāji.
6. 2013.gadā par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu publiskajā elektronisko sakaru tīklā ir parādījušās dažas sūdzības, kas norāda uz lietotāju pieprasījumu saņemt televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu augstākā kvalitātē. Lietotājs iegādājas kvalitatīvu televīzijas programmu uztveršanas ierīci (televīzoru), bet Komersants savā elektronisko sakaru tīklā nevar nodrošināt atbilstošu kvalitāti.
7. Nedaudz, par 4 sūdzībām, salīdzinot ar 2012.gadu, 2013.gadā ir pieaudzis sūdzību skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu, kas ir saprotami, ņemot vērā publiskā interneta piekļuves pakalpojuma lietotāju skaita pieaugumu.
8. 2013.gadā tikai par piecām sūdzībām ir samazinājušās pretenzijas par elektronisko sakaru pakalpojumu rēķiniem, kas joprojām ir aktuāls sūdzību iesniegšanas iemesls. Aktuālas ir lietotāju sūdzības par iespējami nepareizi izrakstītajiem rēķiniem par elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu mobilajā elektronisko sakaru tīklā pierobežā. Joprojām tiek saņemtas sūdzības par visiem publiskā mobilā interneta piekļuves pakalpojuma sniedzējiem saistībā ar rēķiniem par nesankcionētu publiskā mobilā interneta pakalpojuma lietošanu no iegādātajām galiekārtām, par kuru iespējām un uzstādījumiem informāciju nesniedz ne galiekārtu tirgotājs, ne Komersants.

9. 2013.gadā novēroti vairāki jauni sūdzību iesniegšanas iemesli. Viens no tiem ir lieli rēķini par viesabonēšanas pakalpojumiem ārpus Eiropas Savienības teritorijas, kas saistīts ar nepietiekamu lietotāju informētību par viesabonēšanas tarifiem ārpus Eiropas Savienības. Otrais, lieli rēķini galiekārtas jeb mobilā tālruņa aparāta nozaudēšanas (nozagšanas) gadījumā, kas dažādu iemeslu dēļ saistīts ar savlaicīgu numura nebloķēšanu.
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, var konstatēt, ka pamatoti ir 43,37% no kopējā sūdzību skaita un nepamatoti ir 51,81% no kopējā sūdzību skaita. Ņemot vērā minēto, iemesls lielai daļai no iesniegtajām sūdzībām joprojām ir 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.
12. Joprojām saglabājas tendence, ka lietotāji sūdzas par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti ar mērķi izbeigt elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu pirms minētajā līgumā noteiktā saistību izbeigšanas termiņa, nepiemērojot līgumsodu, jo cits Komersants piedāvā izdevīgākus elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas nosacījumus. Pārsvārā tas attiecas uz elektronisko sakaru pakalpojumu līgumiem, kas noslēgti Komersantu izsludināto elektronisko sakaru pakalpojumu reklāmas akciju laikā, kad elektronisko sakaru pakalpojumi tiek piedāvāti ar pazeminātām cenām noteiktā periodā.
13. Jāatzīmē, ka daļa no sūdzībām saistītas ar to, ka Komersanta darbinieki ne vienmēr kvalificēti izskata katru iesniegumu un sniedz pamatotu skaidrojumu iesniegtajām pretenzijām. Vienlaicīgi jāatzīmē, ka daļa no lietotājiem joprojām paraksta elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu ar pakalpojuma sniedzēju, nelasot minētā līguma noteikumus.
14. 2013.gadā publiskā mobilā interneta piekļuves pakalpojuma lietotāji sūdzībās atzīmē, ka 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 pakāpeniski krītas. Tas izskaidrojams ar to, ka Komersanta darbība jaunu lietotāju piesaistīšanā ne vienmēr atbilst Komersanta tehniskajām iespējām elektronisko sakaru pakalpojuma nodrošināšanai.

15. Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēja norādītos faktus tajās un izvērtētu Komersanta rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Regulators pieprasa papildu informāciju un skaidrojumus no Komersantiem. Regulators izskata sūdzības un sniedz atbildes normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.

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

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs

Čerņakovs-Neimarks 67097241
Rutkis 67097291