



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2015. gada 26. marta sēdē
(prot. Nr. 10, 8. p.)

Pārskats par elektronisko sakarņu pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2014. gadā

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

SATURA RĀDĪTĀJS

I Ievads	3. lpp.
II Regulatoram 2014. gadā iesniegtās elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzības	3. lpp.
III Secinājumi	11. lpp.

I Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators), pildot likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk – Likums) 9.panta pirmajā daļā noteiktās funkcijas, saskaņā ar 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteikto izskata iesniegumus un sūdzības par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu.

Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā iesniegtajām elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

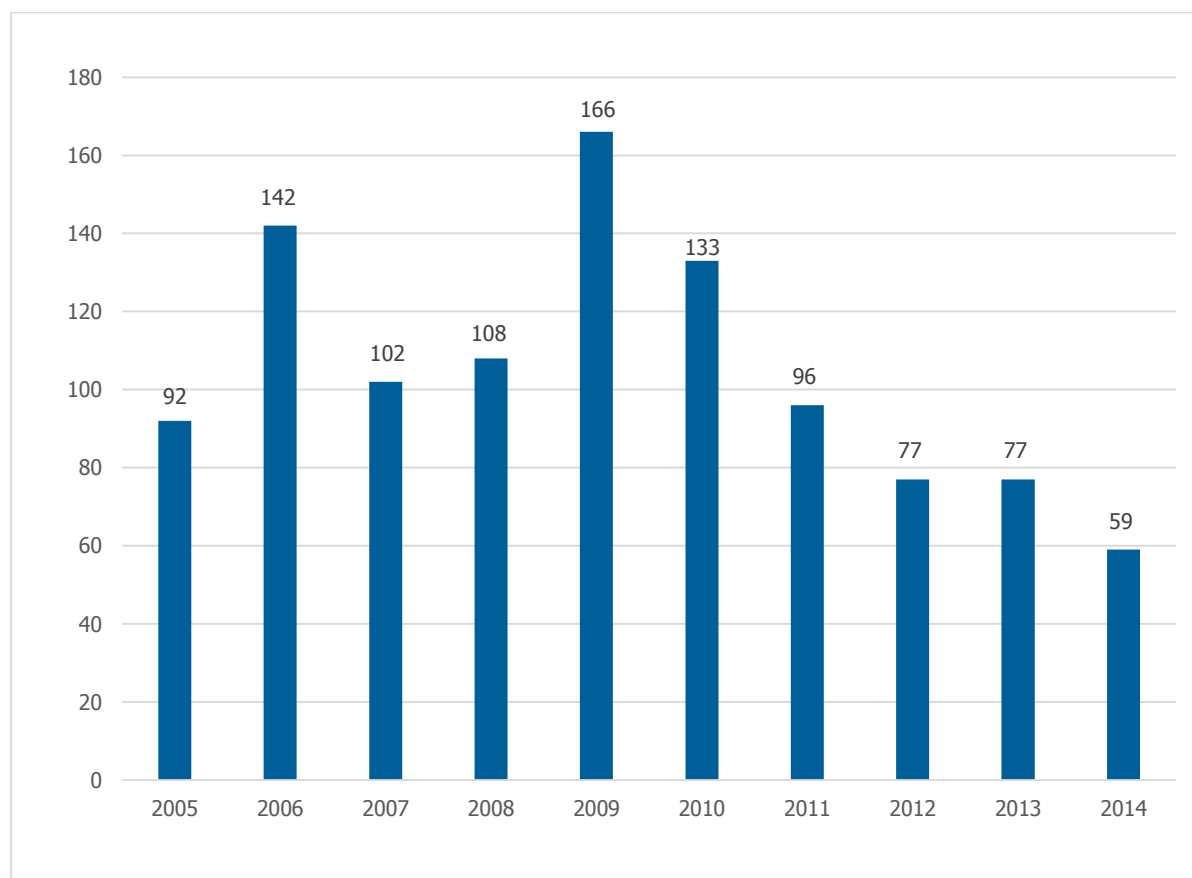
Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu informāciju par Regulatoram 2014. gadā iesniegtajām elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2014. gadā iesniegtās elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzības

1. Regulators 2014. gadā sniedza atbildes uz 59 sūdzībām par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Kopējais Regulatorā saņemto un izskatīto sūdzību skaits pa gadiem no 2005. gada līdz 2014. gadam norādīts 1.attēlā.

Tāpat kā 2013. gadā, arī 2014. gadā vienas sūdzības ietvaros ir izteiktas pretenzijas par vairākiem elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – komersants). 2014. gadā 8 sūdzībās ir izteiktas pretenzijas par 2 komersantiem un vienā sūdzībā ir izteiktas pretenzijas par 4 komersantiem, līdz ar to saņemto sūdzību skaits atšķiras no pretenziju skaita. Kopā Regulatorā saņemtās 70 pretenzijas par komersantiem.

1.attēls Sūdzību skaita dinamika 2005.-2014. gadā



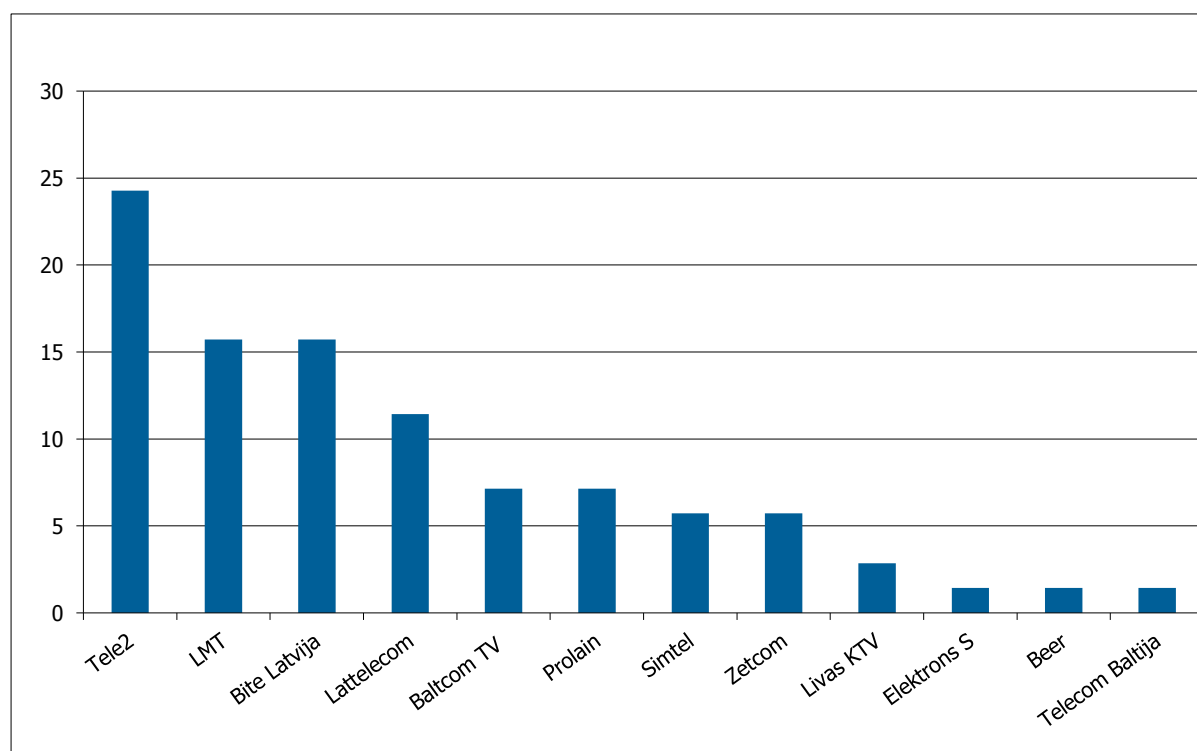
1.tabula 2014. gadā iesniegto pretenziju sadalījums pa komersantiem.

Komersanti	Skaitis	%
SIA „Tele2”	17	24
„LMT” SIA	11	16
SIA „Bite Latvija”	11	16
SIA „Lattelecom”	8	11
SIA „Baltcom TV”	5	7
SIA „Prolain”	5	7
SIA „Simtel”	4	6
SIA „Zetcom”	4	6
SIA „Livas KTV”	2	3
Citi komersanti*	3	3
Kopā:	70**	100

*SIA „Elektrons S” (1); SIA „Beer” (1); SIA „Telecom Baltija” (1)

** atšķirības 1.zīmējumā attēlotajā sūdzību skaitā un 1., 2., 5. un 6. tabulās izskaidrojamas ar to, ka 8 sūdzībās ir pieteiktas pretenzijas par 2 komersantiem un vienā sūdzībā ir pieteiktas pretenzijas par 4 komersantiem.

2.attēls Procentuālais iesniegto pretenziju skaits pa komersantiem 2014. gadā.

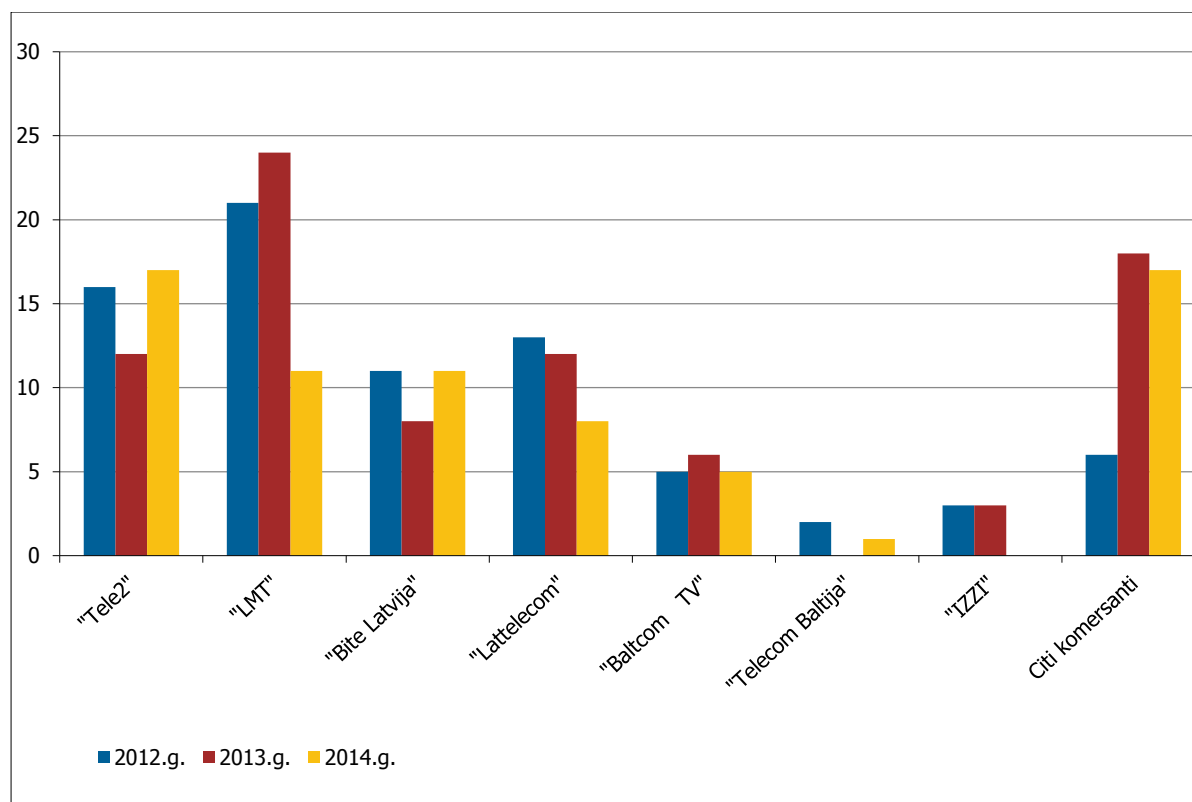


2. Iesniegto pretenziju sadalījums pa komersantiem salīdzinājumā ar 2012., 2013. un 2014. gadu ir norādīts 2.tabulā un 3.attēlā.

2.tabula Pretenziju sadalījums pa komersantiem 2012., 2013. un 2014. gadā.

Komersanti	2012. gads	2013. gads	2014. gads
	Skaits	Skaits	Skaits
SIA „Tele2”	16	12	17
„LMT” SIA	21	24	11
SIA „Bite Latvija”	11	8	11
SIA „Lattelecom”	13	12	8
SIA „Baltcom TV”	5	6	5
AS „Telecom Baltija”	2	0	1
SIA „IZZI”	3	3	0
Citi komersanti	6	18	17
Kopā:	77	83**	70**

3.attēls Pretenziju skaita sadalījums pa komersantiem 2012., 2013. un 2014. gadā.



3. 2014. gadā Regulatoram tieši adresētas ir 58 sūdzības, viena sūdzība pārsūtīta no Latvijas Ekonomikas ministrijas. Šis sadalījums ir norādīts 3. tabulā.

3.tabula Regulatoram adresēto sūdzību sadalījums 2012., 2013. un 2014. gadā.

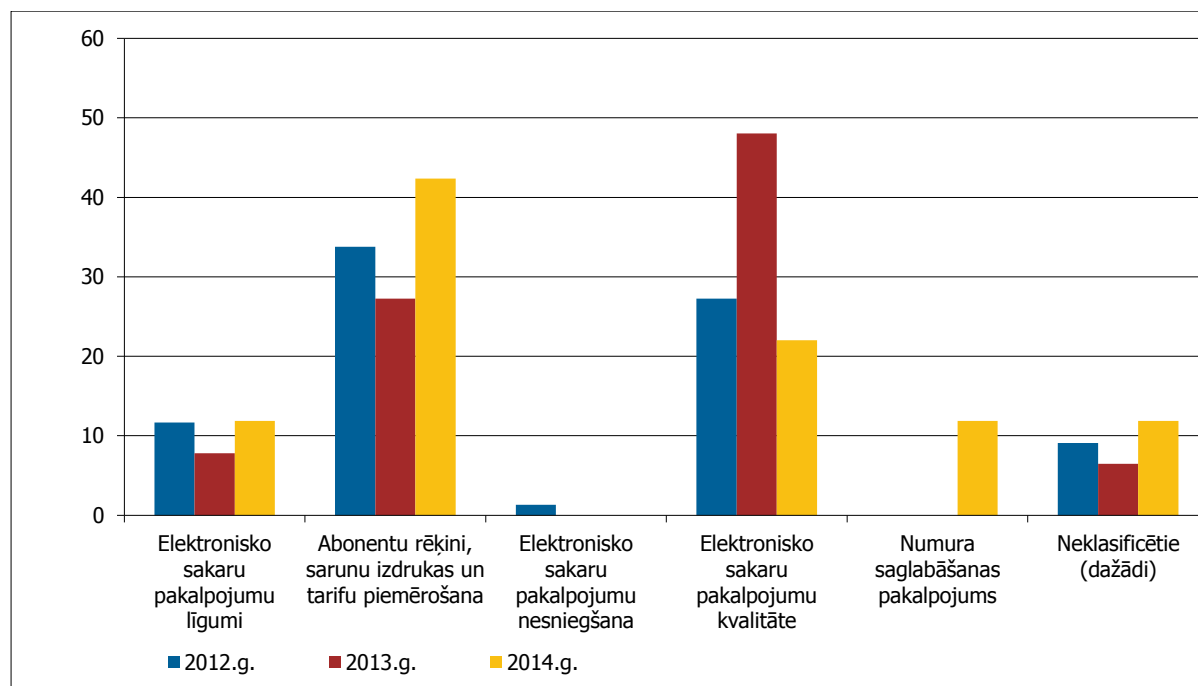
Valsts pārvaldes institūcija	2012.gads		2013.gads		2014.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Regulatoram tieši adresētas	72	93	74	96	58	98
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	2	3	0	0	0	0
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	1	1	3	4	0	0
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	2	3	0	0	1	2
Kopā:	77	100	77	100	59	100

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

4.tabula Sūdzību sadalījums pa priekšmetiem 2012., 2013. un 2014. gadā.

Sūdzību priekšmets	2012. gads		2013. gads		2014. gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	9	12	6	8	7	12
Abonentu rēķini, sarunu izdrukas un tarifu piemērošana	26	34	21	27	25	42
Elektronisko sakaru pakalpojumu nesniegšana	1	1	0	0	0	0
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	21	27	37	48	13	22
Numura saglabāšanas pakalpojums	13	17	8	10	7	12
Neklasificētie (dažādi)	7	9	5	7	7	12
Kopā:	77	100	77	100	59	100

5.attēls Iesniegto sūdzību priekšmetu procentuālais sadalījums 2012., 2013. un 2014. gadā.

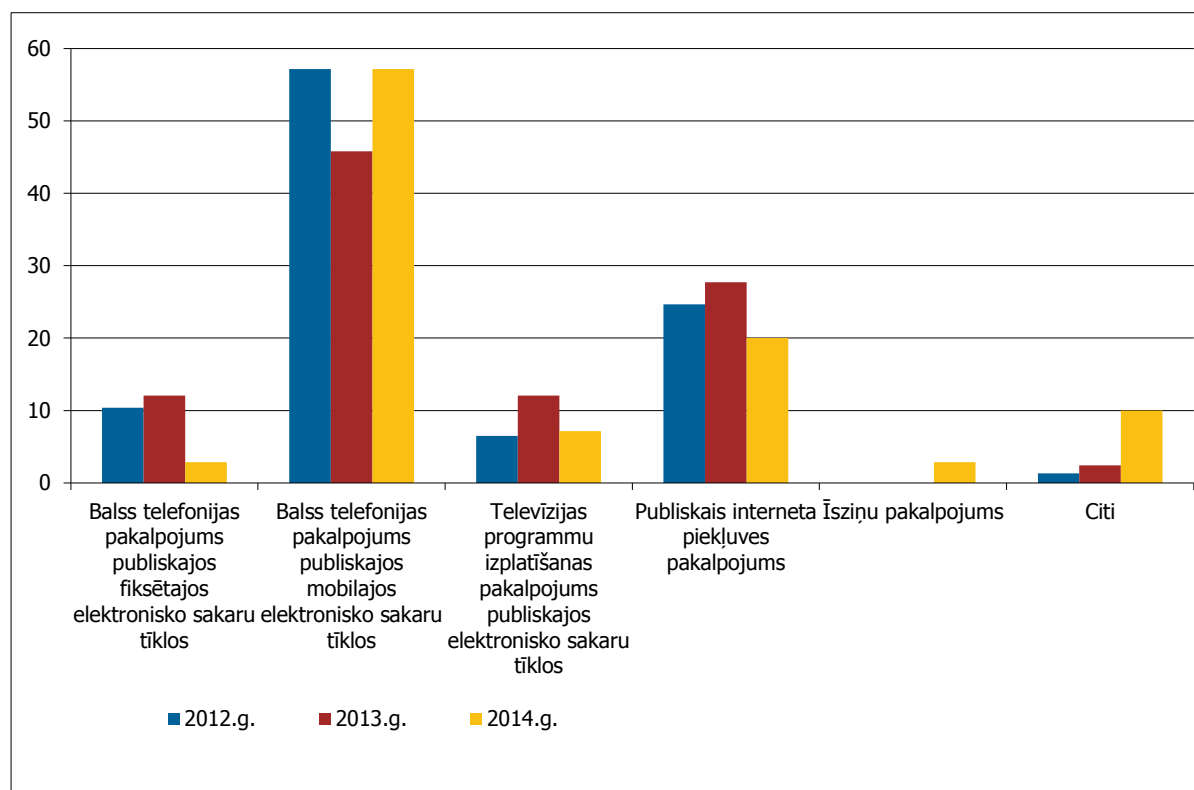


5. 2012., 2013. un 2014.gada iesniegto pretenziju sadalījums pa regulējamiem elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem ir norādīts 5.tabulā un 6.attēlā.

5.tabula Pretenziju sadalījums pa regulējamiem elektronisko sakaru pakalpojumu veidiem 2012., 2013. un 2014. gadā.

Pakalpojumu veids	Skaitis			%		
	2012.g.	2013.g.	2014.g.	2012.g.	2013.g.	2014.g.
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos	8	10	2	10	12	3
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos	44	38	40	57	46	54
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums publiskajos elektronisko sakaru tīklos	5	10	5	7	12	8
Publiskā interneta piekļuves pakalpojums	19	23	14	25	28	19
Īsziņu pakalpojums	0	0	2	0	0	3
Citi pakalpojumu veidi	1	2	7	1	2	12
Kopā:	77	83**	70**	100	100	100

6.attēls Pretenziju procentuālais sadalījums pa pakalpojumu veidiem 2012., 2013. un 2014. gadā.

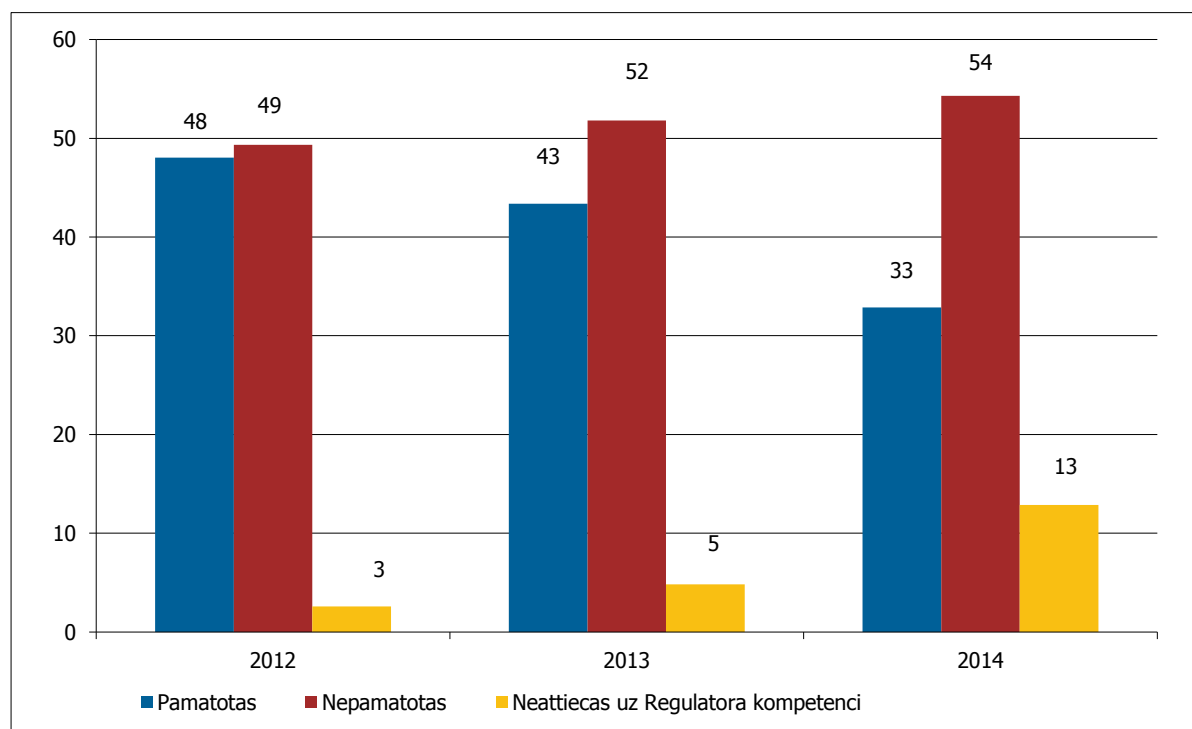


6. Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Elektronisko sakaru likumu, kā arī citiem elektronisko sakaru nozari regulējošajiem normatīvajiem aktiem. Sūdzībās izteikto pretenziju sadalījums pēc pamatotības 2012., 2013. un 2014. gadā ir norādīts 6.tabulā un 7.zīmējumā.

6.tabula Pretenziju sadalījums pēc pamatotības 2012., 2013. un 2014. gadā.

Regulatora slēdziens	2012. gads		2013. gads		2014. gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas	37	48	36	43	23	33
Nepamatotas	38	49	43	52	38	54
Neattiecas uz Regulatora kompetenci	2	3	4	5	9	13
Kopā:	77	100	83**	100	70**	100

7.attēls Pretenziju pamatotība procentos 2012., 2013. un 2014. gadā.

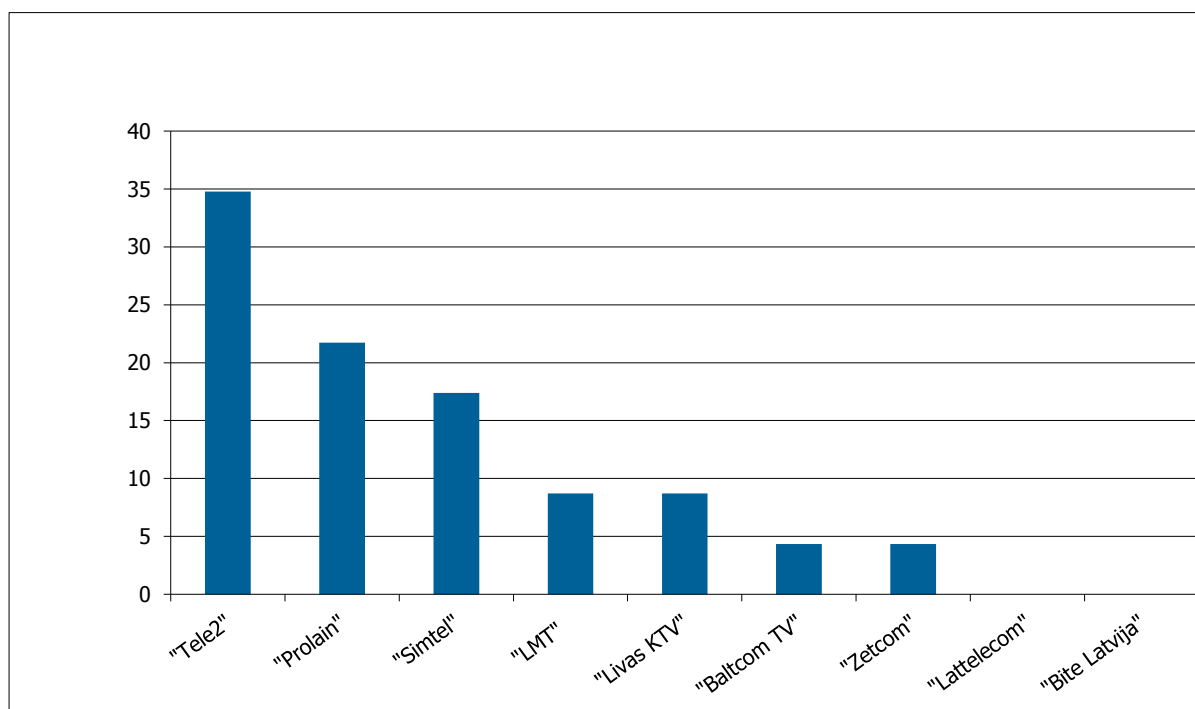


7. Pamatoto pretenziju skaits un procentuālais sadalījums pa komersantiem 2014. gadā ir norādīts 7.tabulā un 8.attēlā.

7.tabula Pamatoto pretenziju skaits un procentuālais sadalījums pa komersantiem 2014. gadā.

Komersanti	Skaitis	%
SIA „Tele2”	8	35
SIA „Prolain”	5	22
SIA „Simtel”	4	17
„Latvijas Mobilais Telefons” SIA	2	9
SIA „Livas KTV”	2	9
SIA „Baltcom TV”	1	4
SIA „Zetcom”	1	4
SIA „Lattelecom”	0	0
SIA „Bite Latvija”	0	0
Kopā:	23	100

8.attēls Procentuālais pamatoto pretenziju skaits par komersantiem 2014. gadā.



8.tabula Pretenziju pamatotības sadale pēc pakalpojumu veida 2014. gadā.

Pakalpojumu veids	Pamatotas pretenzijas %
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos fiksētajos elektronisko sakaru tīklos	0
Balss telefonijas pakalpojums publiskajos mobilajos elektronisko sakaru tīklos	25
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums publiskajos elektronisko sakaru tīklos	40
Publiskā interneta piekļuves pakalpojums	73

III Secinājumi

1. Salīdzinot 2014. gadu ar 2013. gadu, Regulatorā iesniegto sūdzību skaits ir samazinājies (1.attēls) - iesniegtas 59 sūdzības, kas ir par 18 sūdzībām mazāk, salīdzinot ar 2013.gadu. Jāatzīmē, ka vairākās sūdzībās ir pretenzijas par vairākiem komersantiem, tādējādi 59 iesniegtajās sūdzībās kopā ir 70 pretenzijas par komersantiem.
2. 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.
3. Pamatojoties uz lietotāju iesniegtajām sūdzībām, Regulatora darbinieki, pārbaudot komersantu sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk – Pakalpojums) kvalitāti, 2014. gadā 6 reizes izbrauca pie Pakalpojuma lietotājiem veikt mērījumus. Pēc mērījumu veikšanas tiek noformēts pārbaudes akts. Mērījuma rezultāti norāda, vai sūdzība ir pamatota vai nepamatota.
4. Salīdzinot 2014. gadu ar 2013. gadu (5.tabula, 6.attēls), Regulatorā iesniegto sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā ir samazinājies par 8 sūdzībām un ir piecreiz mazāks kā 2013. gadā. Sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumiem publiskajā mobilajā elektronisko sakaru tīklā ir palielinājies par 2 sūdzībām, bet kopējais apjoms ir palicis 2013. gada līmenī un veido lielāko daļu no Regulatorā iesniegtajām sūdzībām. Pārsvārā tā ir norēķinu problēma, jo, pieaugot Pakalpojuma izmantošanas iespējām, lietotājiem netiek sniegta pilnvērtīga informācija par visām norēķinu iespējām.
5. 2014. gadā ievērojami ir krities sūdzību skaits par Pakalpojumu kvalitāti - saņemtas tikai 13 sūdzības, kas 2014. gadā veido 22% no kopējā saņemto sūdzību skaita pretstatā 2013. gadā saņemtajiem 48% no kopējo saņemto sūdzību skaita (4.tabula, 5.attēls). Sūdzību skaita par Pakalpojumu kvalitāti ievērojams samazinājums izskaidrojams ar Pakalpojumu kvalitātes atbilstību elektronisko sakaru pakalpojumu līgumos (turpmāk – Līgums) noteiktajiem kvalitātes nosacījumiem.
6. 2014. gadā saņemtas 7 lietotāju sūdzības par numura saglabāšanas pakalpojumu (4.tabula, 5.attēls), kas ir par vienu mazāk, salīdzinot ar 2013. gadu. Sūdzību skaits ik gadu turpina samazināties, kas izskaidrojams ar to, ka komersanti numura saglabāšanas pakalpojuma izmantošanu sāk uzskatīt kā vispārpieņemtu praksi Pakalpojumu saņemšanā.
7. 2014. gadā (5.tabula) ir divas reizes samazinājies sūdzību skaits par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu publiskajā elektronisko sakaru tīklā, kas liecina par lietotāju iespējām saņemt televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu augstākā kvalitātē.

8. Gandrīz divas reizes (5.tabula, 6.attēls), salīdzinot ar 2013. gadu, 2014. gadā ir samazinājies sūdzību skaits par publisko interneta piekļuves pakalpojumu, kas ir izskaidrojams ne tikai ar publiskā interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes pieaugumu, bet arī ar Līgumos noteikto Pakalpojuma kvalitātes parametru vērtību konkretizēšanu.

9. 2014. gadā par dažām sūdzībām (4.tabula) ir palielinājušās sūdzībās izteiktās pretenzijas par Pakalpojumu rēķiniem, kas joprojām ir aktuāls sūdzību iesniegšanas iemesls un 2014. gadā veido 42% (5.attēls) no kopējā Regulatorā saņemto sūdzību skaita. Joprojām tiek saņemtas sūdzības par visiem publiskā mobilā interneta piekļuves pakalpojuma sniedzējiem saistībā ar rēķiniem par nesankcionētu publiskā mobilā interneta piekļuves pakalpojuma lietošanu no iegādātajām galiekārtām, par kuru iespējām un uzstādījumiem informāciju nesniedz ne galiekārtu tirgotājs, ne komersants.

10. Tāpat kā 2013. gadā, arī 2014. gadā tika saņemtas sūdzības par izrakstītiem rēķiniem par nesamērīgu summu par viesabonēšanas pakalpojumiem ārpus Eiropas Savienības teritorijas, kas saistīts ar nepietiekamu lietotāju informētību par viesabonēšanas tarifiem ārpus Eiropas Savienības, un par izrakstītiem rēķiniem par nesamērīgu summu galiekārtas jeb mobilā tālruņa aparāta nozaudēšanu (nozagšanas) gadījumā, kas dažādu iemeslu dēļ saistīts ar nesavlaicīgu numura bloķēšanu. Šajos gadījumos redzama komersantu attieksme un pret lietotājiem nekorekti pielietotā kredītlimita politika, kura darbojas tikai komersantu interesēs. Ja komersants neatslēdz Pakalpojumu pēc noteiktā kredītlimita sasniegšanas un nebrīdina lietotāju par kredītlimita pārsniegšanu, rezultātā rodas rēķini par nesamērīgu summu par Pakalpojumu.

11. Joprojām vērojami gadījumi, ka lietotāji sūdzas par Pakalpojuma kvalitāti pēc tam, kad izbeigts noslēgtais Līgums un Pakalpojums vairs netiek nodrošināts. Šādos gadījumos nav iespējams veikt Pakalpojuma kvalitātes pārbaudi un, veicot mērījumus, konstatēt Pakalpojuma kvalitātes parametru neatbilstību Līgumā noteiktajām kvalitātes parametru vērtībām.

12. Izvērtējot kopējo iesniegto sūdzību skaitu (6.tabula), var konstatēt, ka 2014. gadā pamatoti ir ~33% pretenziju (skat. 7.attēls). Ņemot vērā minēto, iemesls lielai daļai no iesniegtajām sūdzībām joprojām ir komersantu nepietiekami skaidri un detalizēti sniegtā informācija par lietotājiem sniegto Pakalpojumu nosacījumiem, piemēram, par norēķinu kārtību (tajā skaitā par norēķiniem viesabonēšanā), Pakalpojuma kvalitātes parametriem un izmantošanas iespējām, kā arī par Līguma izbeigšanas iespējām.

13. Jāatzīmē, ka 2014. gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem (1.tabula, 2.tabula, 2.attēls), ir mainījies iesniegto sūdzību skaits par lielākajiem (populārākajiem) komersantiem. 2014. gadā vairāk kā divas reizes ir samazinājies iesniegto pretenziju skaits par „Latvijas mobilais telefons” SIA un par 4 pretenzijām ir samazinājies iesniegto pretenziju skaits par SIA „Lattelecom”, bet par 5 pretenzijām ir palielinājies par SIA „Tele2” iesniegto pretenziju skaits, kas galvenokārt ir saistīts ar to, ka Pakalpojumu rēķinos nav pietiekamas informācijas par sniegtajiem Pakalpojumiem.

14. Jāatzīmē, ka joprojām daļa no sūdzībām saistītas ar to, ka komersanta darbinieki ne vienmēr detalizēti izskata katru iesniegumu un sniedz pamatotu skaidrojumu iesniegtajām pretenzijām. Vienlaicīgi jāatzīmē, ka daļa no lietotājiem joprojām paraksta Līgumu ar komersantu, nelasot Līguma noteikumus.

15. 2014. gadā Regulators ir saņēmis un turpina saņemt šādas telefoniskas pretenzijas.

15.1. Lietotāji sūdzas par sniegtā Pakalpojuma kvalitāti un interesējas par iespēju atteikties no minētā Pakalpojuma, jo Pakalpojuma sniedzējs nereaģē uz lietotāja pretenzijām. Šajos gadījumos Regulators informē lietotāju par iespējām iesniegt rakstisku iesniegumu, kā arī saņemt rakstisku atbildi pēc pretenzijas izskatīšanas.

15.2. Lietotāji sūdzas par Pakalpojumu kvalitāti ar mērķi izbeigt Līgumu pirms līgumā noteiktā saistību izbeigšanas termiņa, nepiemērojot līgumsodu, jo cits komersants piedāvā izdevīgākus Pakalpojumu lietošanas nosacījumus. Pārsvārā tas attiecas uz Līgumiem, kas noslēgti komersantu izsludināto Pakalpojumu reklāmas akciju laikā, kad Pakalpojumi tiek piedāvāti ar pazeminātām cenām noteiktā periodā.

15.3. Neskatoties uz mazo sūdzību skaitu 2014. gadā par SIA „Baltcom TV”, regulāri tika saņemtas telefoniskas pretenzijas par problēmām SIA „Baltcom TV” sniegtā publiskā interneta piekļuves pakalpojuma nodrošināšanā.

15.4. Par liegto iespēju noteiktā laika periodā televīzijas programmu pakalpojuma ietvaros saņemt populāros TV3 un LNT kanālus.

15.5. Regulāras pretenzijas no Latvijas attālākajiem novadiem par traucējumiem TV3 un LNT kanālu saņemšanā virszemes televīzijā pēc atjaunošanas koda iegādes.

15.6. Par to, ka komersantu piedāvātajā Pakalpojuma testēšanas laikā, kurā ir iespējams atteikties no Pakalpojuma, minētā Pakalpojuma kvalitāte lietotāju apmierina, bet, beidzoties testēšanas termiņam, Pakalpojuma kvalitāte pakāpeniski krītas. Tas izskaidrojams ar to, ka komersanta darbība jaunu lietotāju piesaistīšanā ne vienmēr atbilst komersanta tehniskajām iespējām Pakalpojuma nodrošināšanai.

15.7. Regulāri (vismaz 2 reizes nedēļā) tiek saņemtas pretenzijas par komersantiem, kas sniedz publiskā mobilā interneta piekļuves pakalpojumu, 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. Tas viennozīmīgi ir izskaidrojams tikai ar nepietiekamu informācijas sniegšanu lietotājam kā no Pakalpojuma sniedzējiem, tā arī no galiekārtas pārdevējiem.

16. Pēdējos divos gados (1.tabula, 2.attēls) novērojams pieaugums sūdzībām par komersantiem, kuri neiekļaujas populārāko (lielāko) komersantu sarakstā. Tas izskaidrojams ar lietotāju prasībām saņemt kvalitatīvāku Pakalpojumu arī no maziem un jauniem komersantiem.

17. Jāatzīmē, ka 2014. gadā, pamatojoties uz lietotāju sūdzībām par krāpniecību (kas izpaužas tādējādi, ka lietotājam tiek nosūtīts rēķins, bet Pakalpojums netiek sniegts, kā arī lietotājam par sniegto Pakalpojumu tiek nosūtīti divi rēķini no dažādiem komersantiem, pie kam ar vienu no tiem nav noslēgts līgums), divi komersanti - SIA „Prolain” un SIA „Simtel” administratīvi tika sodīti par Regulatora 2011. gada 17.augusta lēmuma Nr.1/19 “Vispārējās atļaujas noteikumi” neievērošanu un par informācijas nesniegšanu, kā arī saskaņā ar 2015.gada 8.janvāra Regulatora Padomes lēmumiem Nr.15 un Nr.16 tika nolemts pārtraukt no 2015. gada 1.marta līdz 2018. gada 28.februārim minēto komersantu darbību elektronisko

sakaru nozarē, atņemot tiesības sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus un nodrošināt elektronisko sakaru tīklu.

18. Regulators turpina strādāt, cenšoties panākt situāciju, ka komersants izvērtē katru lietotāja iesniegto sūdzību, novērš radušos problēmu un tādējādi nodrošina saviem lietotājiem kvalitatīvu Pakalpojumu sniegšanu.

Priekšsēdētāja
p.i.

padomes loceklis

V.Lokenbaha

G.Zeltiņš