



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2016.gada 10.marta sēdē
(prot. Nr.9, 10.p.)

Pārskats par elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2015.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

Ievads	3
I Regulatorā 2015.gadā saņemtās lietotāju sūdzības	3
II Regulatorā saņemtās lietotāju telefoniskās sūdzības	7
III Regulatorā saņemtās fizisku un juridisku personu sūdzības	8
IV Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem	10
Kopsavilkums	11

Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators), pildot likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" (turpmāk – Likums) 9.panta pirmajā daļā noteiktās funkcijas, saskaņā ar Likuma 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 saņemtajām elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk – pakalpojums) lietotāju sūdzībām.

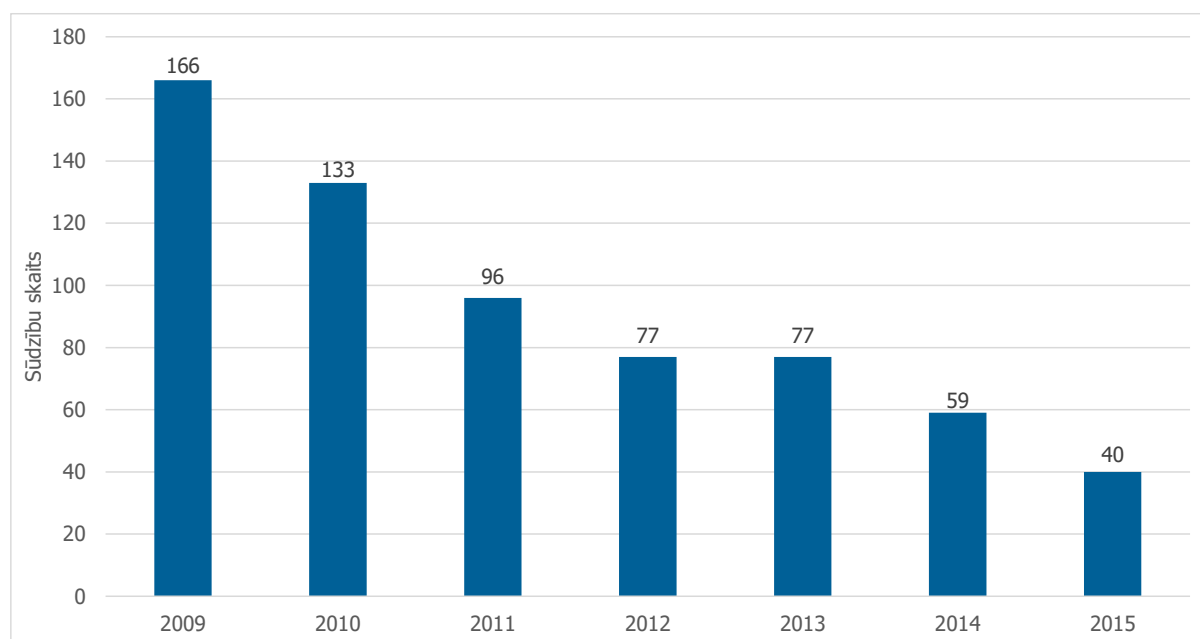
Pārskata mērķis ir sniegt pakalpojumu lietotājiem un elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – komersants) apkopotu informāciju par Regulatorā saņemtajām sūdzībām.

I Regulatorā 2015.gadā saņemtās lietotāju sūdzības

Regulators 2015.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 40 lietotāju sūdzībām par pakalpojumu sniegšanu. Laika posmā no 2009.gada līdz 2015.gadam pakalpojumu lietotāju sūdzību skaits ir pakāpeniski samazinājies, taču biežāki ir gadījumi, kad pakalpojumu lietotāji pirms vēršanās Regulatorā ilgstoši ir risinājuši konfliktsituācijas ar pakalpojumu sniedzēju, iesaistot citas institūcijas. Šādu sūdzību izskatīšanai un izvērtēšanai dažkārt nepieciešama papildu izpēte un informācijas pieprasīšana vairākām iesaistītajām pusēm.

Kopējā Regulatorā saņemto un izskatīto sūdzību skaita dinamika laika posmā no 2009.gada līdz 2015.gadam ir norādīta 1.attēlā.

1.attēls: Sūdzību skaita dinamika no 2009. līdz 2015.gadam

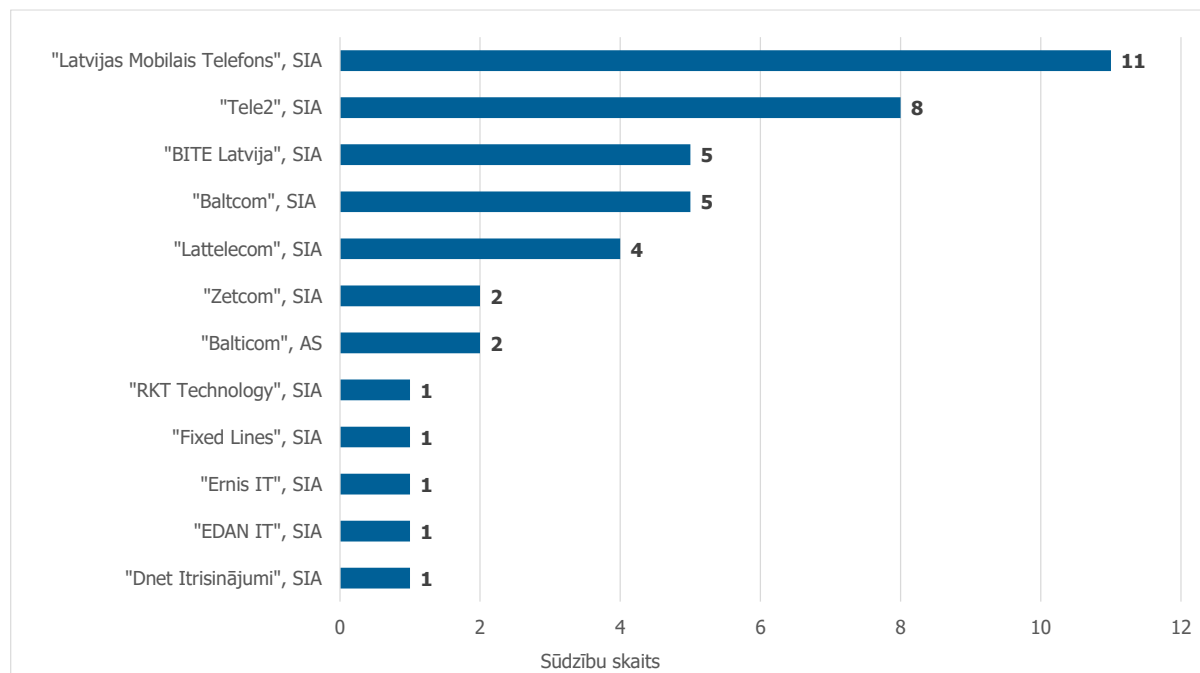


Regulatorā saņemto sūdzību skaita samazināšanās liecina par to, ka pakalpojumu lietotāji arvien biežāk paši vēršas pie pakalpojumu sniedzēja un puses spēj vienoties par situācijas risinājumu, neiesaistot Regulatoru. Vienlaikus tas liecina, ka ir palielinājies to pakalpojumu lietotāju skaits, kuri ir apmierināti ar saņemto pakalpojumu, kā arī, iespējams, par problēmsituāciju aktualizēšanos citās sabiedrisko pakalpojumu jomās vai nozarēs.

Apkopojot 2015.gadā Regulatorā saņemtās sūdzības, secināms, ka lielāks sūdzību skaits saņemts par komersantiem, kuri sniedz pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā (turpmāk – mobilais tīkls). Mobilos tīklos ir lielāka traucējumu iespējamība un pakalpojumu sniegšanu var ietekmēt dažādi ārēji faktori, piemēram, attālums līdz bāzes stacijai, ģeogrāfiskās īpašības – vietas reljefs, meži, laikapstākļi, apbūves blīvums un ēku konstrukcijās izmantotie materiāli, tai skaitā augstas celtnes var traucēt elektronisko sakaru

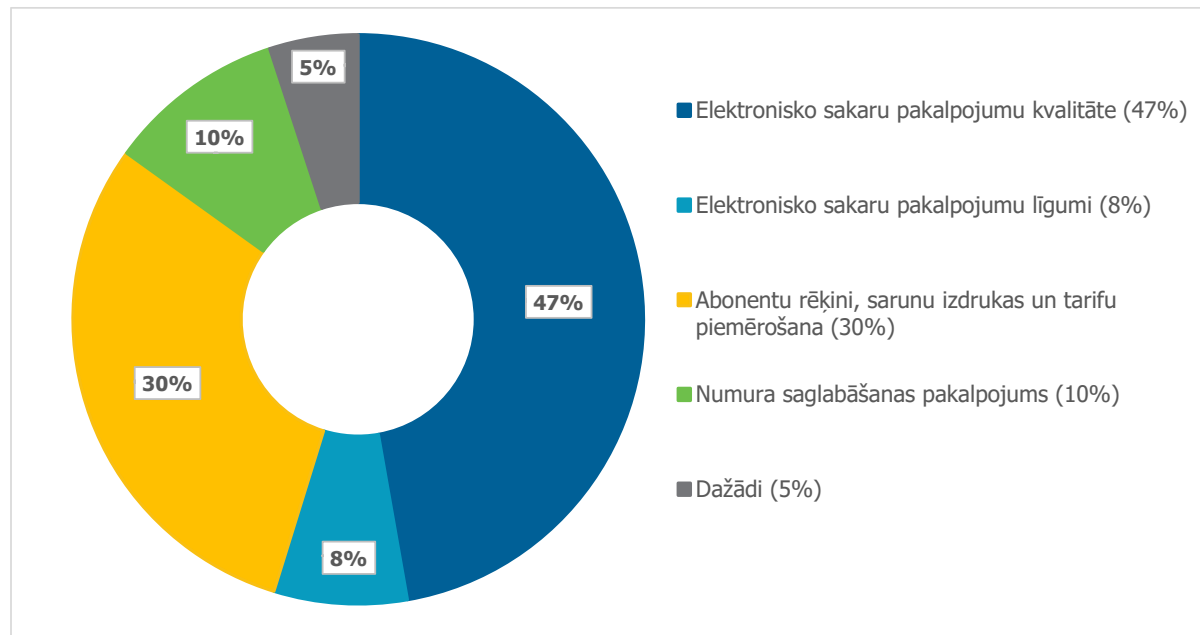
signāla uztveramību, tādējādi ietekmējot pakalpojumu pieejamību konkrētajā vietā. Turklāt, signāla uztveršanu mobilā tīklā var ietekmēt arī pašas galiekārtas, tostarp, to tehniskās īpašības, mobilos tīklos izmantoto tehnoloģiju atbalsts un konstrukcijas īpatnības.

2.attēls: 2015.gadā Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa komersantiem



Izvērtējot sūdzību iemeslus (3.attēls) atbilstoši sniegtajiem pakalpojumiem, saņemto lietotāju sūdzības galvenokārt bija saistītas ar pakalpojumu kvalitāti (47%) un abonentu rēķiniem, tajā skaitā sarunu izdrukām un tarifu piemērošanu (30%). Salīdzinoši neliels sūdzību skaits saistīts ar numura saglabāšanas pakalpojumu (10%) un elektronisko sakaru pakalpojuma līgumiem (turpmāk – līgums) – 8%.

3.attēls: 2015.gadā Regulatorā saņemto sūdzību procentuālais salīdzinājums pa sūdzību priekšmetiem



Analizējot sūdzību skaita sadalījumu pa komersantiem saistībā ar sūdzību iemesliem un būtību, vērojams, ka lielākais sūdzību skaits ir saistīts ar pakalpojumu kvalitāti, rēķiniem un tarifu piemērošanu.

1.tabula: 2015.gadā saņemto sūdzību sadalījums pa komersantiem atkarībā no sūdzību priekšmeta

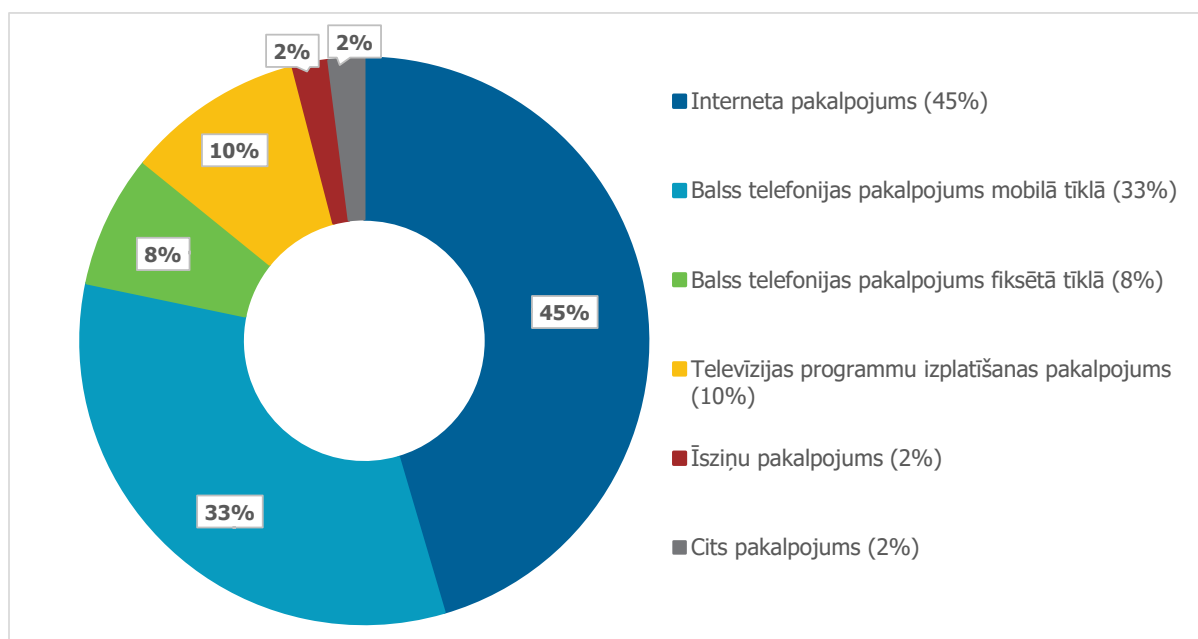
Sūdzības priekšmets/ Komersants	Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	Numura saglabāšanas pakalpojums	Abonentu rēķini, sarunu izmaksas un tarifu piemērošana	Dažādi
"Baltcom", SIA	3		1	1	
"Balticom", AS	1	1			
"BITE Latvija", SIA	1	1	1	1	1
"Dnet ITrisinājumi", SIA	1				
"EDAN IT", SIA	1				
"Ernis IT", SIA	1				
"Fixed Lines", SIA			1		
"Lattelecom", SIA	2			2	
"Latvijas Mobilais Telefons", SIA	7		1	2	1
"RKT Technology", SIA	1				
"Tele2", SIA		1	1	6	
"Zetcom", SIA				1	1

2015.gadā Regulators saņēma sūdzības par šādiem pakalpojumiem:

- publiskais interneta piekļuves pakalpojums (turpmāk – interneta pakalpojums);
- balss telefonijas pakalpojums fiksētā elektronisko sakaru tīklā;
- balss telefonijas pakalpojums mobilā elektronisko sakaru tīklā;
- televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums;
- elektronisko ziņojumu pārraides pakalpojums (turpmāk – īsziņu pakalpojums).

Izvērtējot 2015.gadā saņemtās sūdzības par pakalpojumiem, vērojams, ka joprojām lielākais skaits sūdzību tiek iesniegts par balss telefonijas pakalpojumu mobilā tīklā un interneta pakalpojumu. Turklāt vairums sūdzību par interneta pakalpojumu ir saistītas tieši ar interneta pakalpojumu mobilā tīklā.

4.attēls: 2015.gadā saņemto sūdzību procentuālais salīdzinājums pa pakalpojumiem



Sūdzības par interneta pakalpojumu galvenokārt ir saistītas ar pakalpojuma kvalitāti. Pārsvārā lietotāju sūdzības ir par, viņuprāt, neatbilstošu interneta pakalpojuma augšupielādes un lejupielādes ātrumu (turpmāk – pieslēguma ātrums) un izrakstītajiem rēķiniem par saņemtajiem pakalpojumiem.

Lai saņemtā interneta pakalpojuma kvalitāte attaisnotu lietotāju gaidīto, slēdzot līgumu ar pakalpojumu sniedzēju, jāpārlicinās par līgumā norādīto garantēto pieslēguma ātrumu, kādu komersants ir apņēmis nodrošināt. Tas nozīmē, ka faktiskais pieslēguma ātrums nedrīkst būt zemāks par līgumā norādīto garantēto pieslēguma ātrumu. Turklāt, ja līgumā ir norādīts maksimālais pieslēguma ātrums, tad līdzās tam jābūt norādītam arī garantētajam pieslēguma ātrumam, kas ir ne zemāks kā 20% no līgumā norādītā maksimālā pieslēguma ātruma. Platjoslas interneta piekļuves pakalpojumam, kas sniegts mobilā tīklā, līgumā var norādīt garantēto pieslēguma ātrumu, kas nevar būt zemāks kā platjoslas pieslēguma ātruma zemākā robeža, t.i., 256 kilobiti/s.

Regulators vērs uzmanību, ka komersantu reklāmās bieži vien tiek norādīts maksimālais vai vidējais pieslēguma ātrums, kādu komersants spēj nodrošināt tikai noteiktos apstākļos, vai tas raksturo teorētiski maksimālo pieslēguma ātrumu konkrētas tehnoloģijas ietvaros. Tomēr tas nenozīmē, ka šāds pieslēguma ātrums būs nodrošināts vai pieejams pastāvīgi, tāpēc, slēdzot līgumu, jāpārlicinās par garantētajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām.

Izmantojot interneta pakalpojumu mobilā tīklā, jāņem vērā, ka mobilā tīklā elektronisko sakaru signāla pārraide atkarīga arī no jau iepriekš minētiem apkārtējās vides un ārējiem faktoriem, kas ietekmē lietotājam pieejamo faktisko pieslēguma ātrumu. Vienlaikus jāņem vērā, ka diennakts stundās, kad internetu izmanto daudzi lietotāji, interneta pieslēguma ātrums var pazemināties.

Analizējot 2015.gadā saņemtās sūdzības, Regulators secina, ka vairāki lietotāji, saskaroties ar, viņuprāt, neatbilstošu pakalpojuma kvalitāti, vispirms ir izbeiguši līgumu ar pakalpojuma sniedzēju un pēc tam vērsušies Regulatorā ar sūdzību. Regulators norāda, ka, ja ar komersantu noslēgts līgums ar noteiktām saistībām, tad līgumsodu par līguma izbeigšanu nepiemēro tajos gadījumos, ja konstatēta pakalpojumu neatbilstība līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām. Neatbilstības pakalpojumu kvalitātē Regulators var konstatēt pēc galalietotāja pieprasījuma tikai pirms līguma izbeigšanas. Tāpēc, saskaroties ar pēc lietotāja domām līgumam neatbilstošu pakalpojumu kvalitāti un nespējot rast risinājumu ar komersantu, lietotājam pirms līguma izbeigšanas jāvērsas Regulatorā ar iesniegumu. Regulators, saņemot lietotāja iesniegumu, izvērtēs pakalpojuma atbilstību līguma nosacījumiem, nepieciešamības gadījumā veicot mērījumus pakalpojumu kvalitātes atbilstības novērtēšanai.

Vairākas sūdzības, kas 2015.gadā tika iesniegtas par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, bija saistītas ar pārraidāmo televīzijas programmu maiņu un atsevišķu televīzijas kanālu neiekļaušanu piedāvājumā. Regulators vērs uzmanību, ka televīzijas kanāli līdzīgi kā informācija, kas tiek translēta televīzijā vai izplatīta interneta vidē, ir satura pakalpojums un tās atbilstības izvērtēšana nav Regulatora kompetencē.

Izvērtējot 2015.gada lietotāju sūdzības saistībā ar saņemtajiem rēķiniem par pakalpojuma izmantošanu, Regulators secina, dažkārt lietotāju neuzmanības dēļ izmantots pārmērīgs pakalpojuma apjoms, turklāt lietotāji bieži nevēlas atzīt pakalpojuma izmantošanas apjomu.

Visbiežāk sūdzības par neatbilstošu rēķinu ir saņemtas par interneta viesabonēšanas pakalpojumu, kura izmantošanu lietotāji noliedz. Mūsdienu mobilo tālruņu programmatūrai un lietotnēm iespējama automātiska atjauninājumu veikšana, izmantojot interneta pakalpojumu, turklāt jāņem vērā, ka atsevišķām lietotnēm iestatījumi, kas saistīti ar datu pārraides izmantošanu, var mainīties pēc citiem tālruņa programmatūras jauninājumiem, lietotājam neprasot apstiprinājumu. Tāpēc, ja vien nav nepieciešams pastāvīgs un nepārtraukts interneta pakalpojums, dodoties uz ārvalstīm, ieteicams deaktivizēt galiekārtā datu pārraides izmantošanu viesabonēšanā, tajā skaitā ieteicama arī datu pārraides mobilā

tīklā saņemšanas iespējas deaktivizācija, vai arī jāpārlicinās, ka galiekārtas programmatūrai un visām lietotnēm ir deaktivizēta tiešsaistes pakalpojumu izmantošanas iespēja. Papildus tam, lai lietotājam nerastos neparedzēti izdevumi, komersanti parasti nosūta informatīvas īsziņas par datu pārraides izmantošanas uzsākšanu ārvalstī, kuras saņemot, var konstatēt jau uzsāktu un notikušu datu pārraidi un ir iespējams veikt iepriekš minētās darbības turpmākas datu pārraides apturēšanai. Tomēr informatīvās īsziņas nevar būt par drošu informācijas avotu, vairākkārt aktivizējot datu pārraidi, atrodoties ārvalstī, jo informācija par datu pārraides izmantošanas uzsākšanu ārvalstī tiks izsūtīta tikai pirmajā reizē, pieslēdzoties konkrēta ārvalsts operatora elektronisko sakaru tīklam. Jāņem vērā arī tas, ka dažādās valstīs datu pārraides izcenojumi un uzskaites soļi var atšķirties, piemēram, atsevišķās valstīs datu pārraides uzskaitē var tikt uzsākta datu apjomam, kas mazāks par 1 megabaitu, attiecīgi, pat ja kopumā tiks pārraidīts tikai 1 megabaitu datu apjoms, bet pārraide notikusi vairākkārt un vienas datu pārraides sesija laikā tiks pārraidīts tāds datu apjoms, kas atbilst uzskaites solim, tad par katru šādu datu pārraides sesiju tiks aprēķināta maksa, kas summāri būs lielāka un var neatbilst maksai, kas ir noteikta par 1 megabaitu datu apjoma pārraidi. Pirms uzsākt izmantot datu pārraidi jeb interneta pakalpojuma izmantošanu viesabonēšanā, ieteicams rūpīgi iepazīties ar visiem nosacījumiem, kas attiecas uz konkrēto pakalpojumu un ir pieejami komersantu mājaslapā internetā.

Papildus Regulators informē, ka jautājumi, kas saistīti ar saņemto rēķinu apmaksu un parādu piedziņu, nav Regulatora kompetencē, jo lietotāja vai pakalpojumu sniedzēju strīdus par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

2015.gadā saņemtā sūdzība par īsziņu pakalpojumu bija saistīta ar satura pakalpojumu, ko lietotājs bija aktivizējis savā mobilajā ierīcē. Lai gan lietotāji ir kļuvuši piesardzīgāki, pieslēdzot dažāda veida satura pakalpojumus, tomēr Regulators atgādina, ka, aktivizējot savā mobilajā ierīcē satura pakalpojumu, lietotājam jāpārlicinās par pakalpojuma apmaksas un pakalpojuma saņemšanas pārtraukšanas kārtību, ņemot vērā, ka daudzas mobilās lietotnes (aplikācijas) nodrošina darbību veikšanu bez ikreizējas lietotāja piekrišanas, t.i., lai atteiktos no pakalpojuma saņemšanas, tas ir jādeaktivizē.

Viena sūdzība 2015.gadā raksturota kā cits pakalpojums – par uzziņu dienesta pakalpojumu. Lietotājiem, izmantojot uzziņu dienesta pakalpojumu un piekūrtot izsaukuma savienošanai ar citu numuru, jāņem vērā, ka izsaukums tiek turpināts ar uzziņu dienesta pakalpojuma sniedzēja elektronisko sakaru tīkla starpniecību un maksa par izsaukumu ar savienoto numuru tiks aprēķināta atbilstoši pakalpojuma sniedzēja noteiktajiem tarifiem uz uzziņu dienesta pakalpojuma numuru atbilstoši kopējam izsaukuma ilgumam.

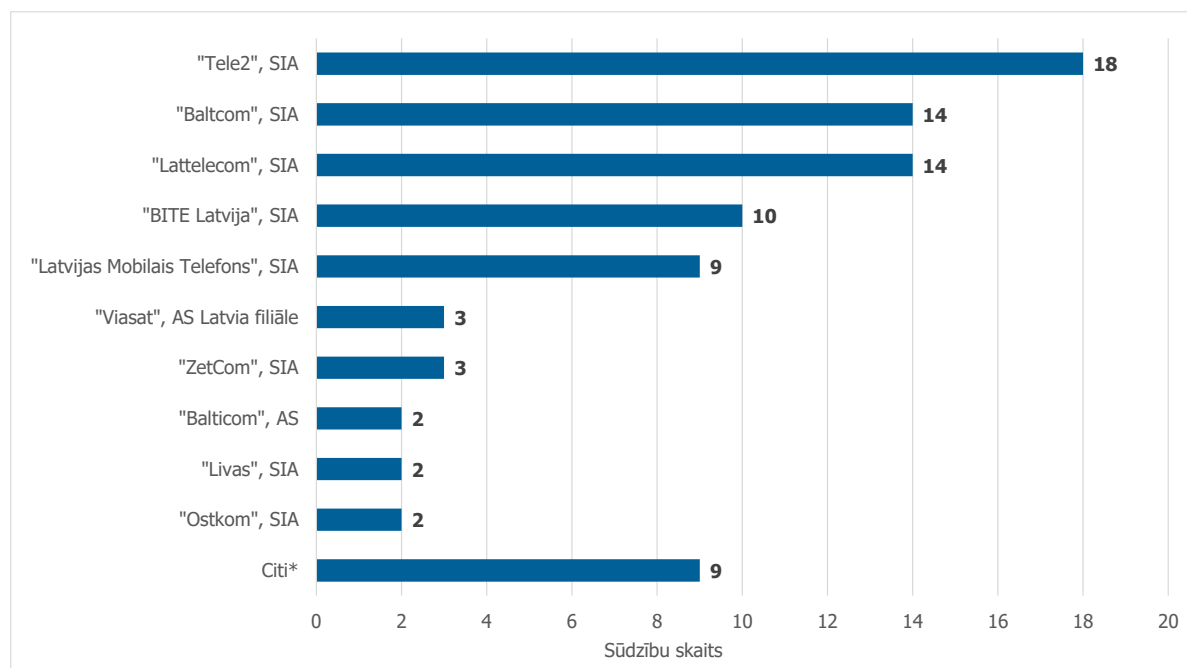
II Regulatorā saņemtās lietotāju telefoniskās sūdzības

Papildus iesniegumiem Regulators saņem arī lietotāju telefoniskas sūdzības saistībā ar komersantu darbību, sniegtajiem pakalpojumiem un pakalpojuma saņemšanas traucējumiem. Šādos gadījumos Regulators sniedz konsultāciju, kā rīkoties, saskaroties ar neapmierinošu pakalpojumu, un sniedz vispārīgu skaidrojumu iespējamam risinājumam konfliktsituācijas gadījumā ar pakalpojuma sniedzēju, kā arī informē par iesnieguma vai sūdzības iesniegšanas kārtību, lai iesniegums tiktu izskatīts pēc būtības.

2015.gadā Regulatorā tika saņemti vairāk kā 100 telefoniski pieteikumi ar sūdzībām par komersantu sniegtajiem pakalpojumiem. Analizējot saņemtās telefoniskās sūdzības, secināms, ka bieži vien pēc Regulatora telefoniskas konsultācijas saņemšanas lietotāji ir spējuši atrisināt radušos konfliktsituāciju ar pakalpojuma sniedzēju. Papildus tam, lietotāji tika informēti par sūdzību iesniegšanas kārtību Regulatorā, kāda jāievēro, lai sūdzība tiktu izskatīta pēc būtības. Ja saņemtās telefoniskās sūdzības nebija Regulatora kompetencē, lietotāji tika informēti par atbildīgajām institūcijām, kuru pārziņā ietilpst konkrētu jautājumu izskatīšana.

Analizējot 2015.gadā Regulatorā saņemto lietotāju telefonisku sūdzību statistiku (5.attēls), secināms, ka vairums no tām bija par SIA "Tele2" (18 pieteikumi), SIA "Baltcom" (14 pieteikumi), SIA "Lattelecom" (14 pieteikumi), SIA "BITE Latvija" (10 pieteikumi) un SIA "Latvijas Mobilais Telefons" (9 pieteikumi). Papildus iepriekš uzskaitītajām Regulators saņēma vairāk kā 30 telefoniskas sūdzības, kurās netika norādīts konkrēts komersants, par kuru tiek izteikta sūdzība, vai arī mērķis bija iegūt vispārīgu informāciju par konfliktsituācijas risināšanas iespējām.

5.attēls: Regulatorā saņemto lietotāju telefonisko sūdzību skaita salīdzinājums pa komersantiem



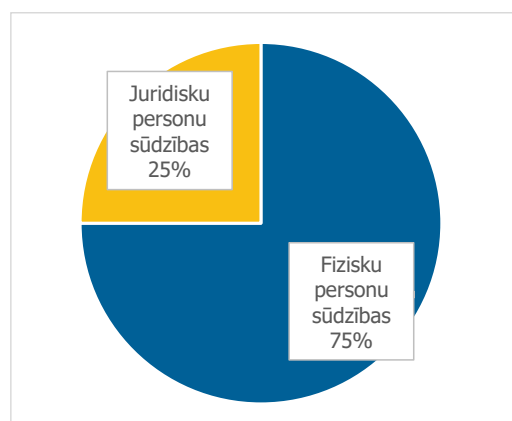
*pa vienai telefoniskai sūdzībai par SIA "Dnet ITrisinājumi", SIA "Edan", SIA "Elektrons", SIA "Ernis", SIA "Ilva", SIA "Media Smart TV", SIA "Pronets", SIA "Telegrupa Baltijā", AS "Telekom Baltija".

Saņemto lietotāju telefonisko sūdzību iemesls galvenokārt bija saistīts ar pakalpojumu kvalitāti (41%) un abonentu rēķiniem, sarunu izdrukām un tarifu piemērošanu (27%). Tāpat telefoniskas sūdzības tika saņemtas par līgumiem (7%), kā arī par citām problēmām, kas saistītas ar pakalpojuma saņemšanu (25%).

III Regulatorā saņemtās fizisku un juridisku personu sūdzības

Regulators izvērtē gan fizisku, gan juridisku personu sūdzības. 2015.gadā tika saņemtas 10 juridisku personu sūdzības, kas ir 25 procenti jeb ceturtdaļa no visām saņemtajām sūdzībām.

6.attēls: 2015.gadā Regulatorā saņemto fizisko un juridisko personu sūdzību procentuālais sadalījums



Lielākā daļa no visām Regulatorā 2015.gadā saņemtajām sūdzībām ir fizisko personu sūdzības saistībā ar interneta pakalpojuma kvalitāti. Tāpat liela daļa fizisko personu sūdzību ir saistītas ar rēķiniem un tarifu piemērošanu par saņemtajiem pakalpojumiem, turklāt šāda veida sūdzības tika iesniegtas teju par visiem pakalpojumiem.

Analizējot 2015.gadā saņemtās juridisko personu sūdzības, Regulators secina, ka lielākā daļa no tām ir saistītas ar balss telefonijas pakalpojumu mobilā tīklā, turklāt sūdzību skaitam atkarībā no sūdzību iemesla ir vienmērīgs sadalījums. Juridisko personu sūdzības, kuras iesniegtas par līgumiem vai rēķiniem par saņemtajiem pakalpojumiem, galvenokārt ir saistītas ar līgumiem, kas noslēgti ar īpašiem nosacījumiem, taču, nepildot visas līgumā noteiktās vai no līguma nosacījumiem izrietošās saistības, lietotājam tiek piemērots līgumsods vai tiek prasīta kompensācija par līguma izbeigšanu vai nosacījumu maiņu.

2.tabula: Regulatorā saņemto fizisku un juridisku personu sūdzību skaita sadalījums atkarībā no sūdzību priekšmeta un pakalpojuma veida

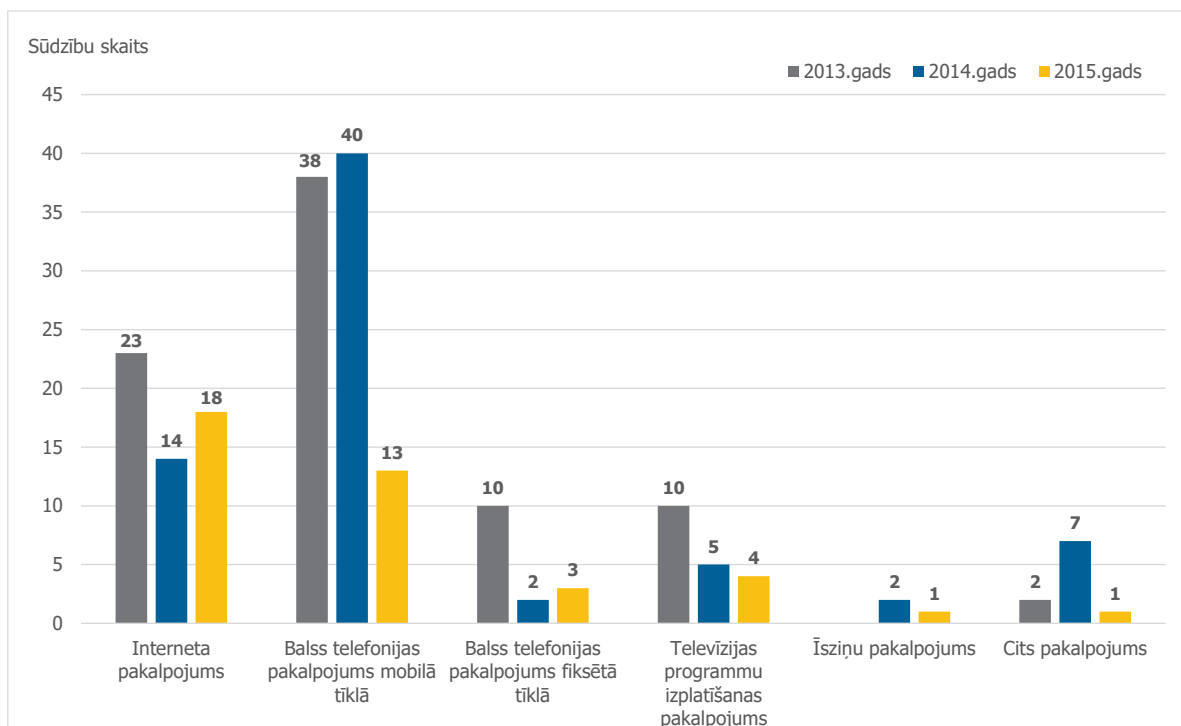
Pakalpojuma veids/ sūdzības priekšmets	Interneta pakalpojums	Balss telefonijas pakalpojums fiksētā tīklā	Balss telefonijas pakalpojums mobilā tīklā	Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums	Īsziņu pakalpojums	Cits pakalpojums
JURIDISKU PERSONU SŪDZĪBAS						
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	-	-	2	-	-	-
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	1	1	1	-	-	-
Numura saglabāšanas pakalpojums	-	-	2	-	-	-
Abonentu rēķini, sarunu izdrukas un tarifu piemērošana	-	-	3	-	-	-
Dažādi	-	-	-	-	-	-
FIZISKU PERSONU SŪDZĪBAS						
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	13	-	1	3	-	-
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	-	-	-	1	-	-
Numura saglabāšanas pakalpojums	-	1	-	-	-	-

Pakalpojuma veids/ sūdzības priekšmets	Interneta pakalpojums	Balss telefonijas pakalpojums fiksētā tīklā	Balss telefonijas pakalpojums mobilā tīklā	Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums	Īsziņu pakalpojums	Cits pakalpojums
Abonentu rēķini, sarunu izdrukas un tarifu piemērošana	4	1	2	-	1	1
Dažādi	-	-	2	-	-	-

IV Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem

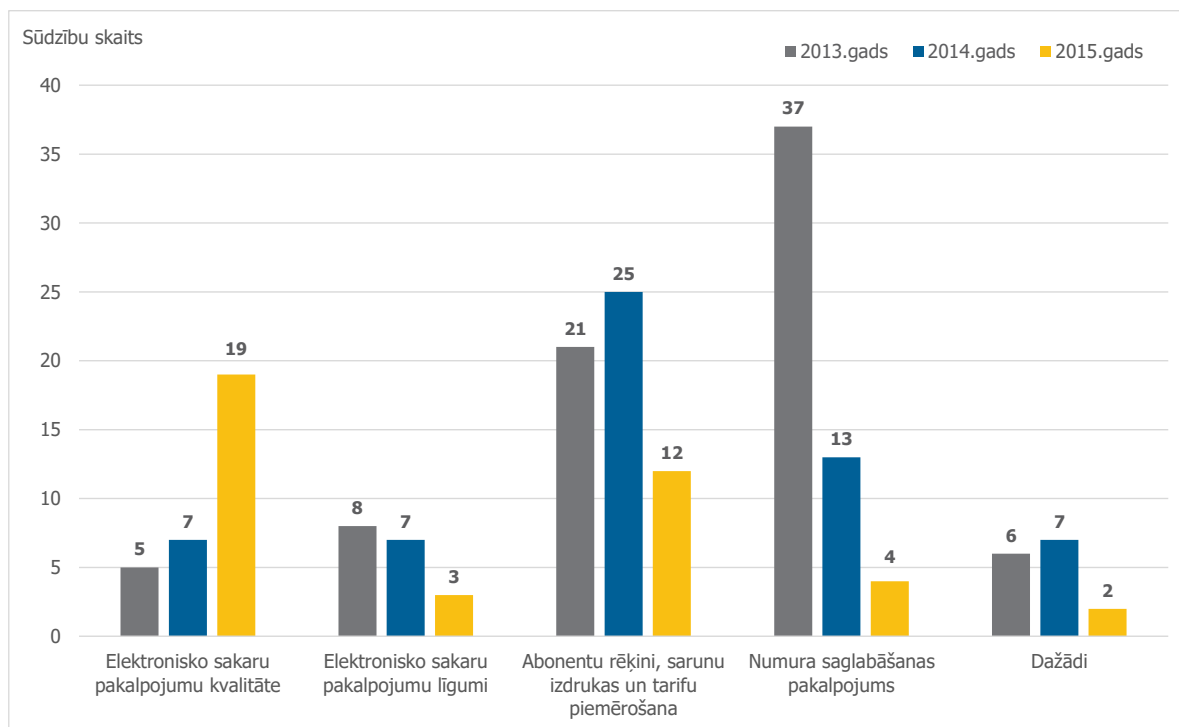
Salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem (7.attēls), 2015.gadā ievērojami samazinājies saņemto sūdzību skaits saistībā ar balss telefonijas pakalpojumu mobilā tīklā: 2013.gadā – 38 sūdzības, 2014.gadā – 40, 2015.gadā – 13 sūdzības. Vienlaikus palielinājies sūdzību skaita īpatsvars par interneta pakalpojumu.

7.attēls: Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa gadiem par pakalpojumiem



Izvērtējot sūdzību iemeslus un būtību salīdzinājumā ar iepriekšējo gadiem, 2015.gadā ievērojami palielinājies sūdzību skaits saistībā ar pakalpojumu kvalitāti (8.attēls): 2013.gadā – 5 sūdzības, 2014.gadā – 7 sūdzības, 2015.gadā – 19 sūdzības.

8.attēls: Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pēc sūdzību iemesliem pa gadiem



Savukārt, vērojams būtisks sūdzību skaita samazinājums par numura saglabāšanas pakalpojumu, kā arī ir samazinājies sūdzību skaits saistībā ar rēķiniem un tarifu piemērošanu.

Kopumā sūdzību skaita izmaiņas gadu griezumā saistībā ar dažādiem pakalpojumiem un sūdzību iemesliem atkarīgas galvenokārt no pakalpojumu sniegšanā izmantoto tehnoloģisko risinājumu aizvietošanas vai jauninājumiem, ar lietotājiem pieejamo papildpakalpojumu ieviešanu, satura pakalpojumu klāsta izmaiņām, kā arī ir saistītas ar pakalpojumu sniedzēju maiņu, piemēram, komersantu savstarpējas apvienošanās vai darbības pārņemšanas gadījumā.

Kopsavilkums

2015.gadā Regulators saņēma un sniedza atbildes uz 40 sūdzībām par pakalpojumu sniegšanu, 10 no tām bija juridisku personu sūdzības. Papildus Regulators saņēma vairāk kā 100 telefoniskas sūdzības saistībā ar pakalpojumiem, komersantu darbību un pakalpojumu saņemšanas traucējumiem un ir sniedzis nepieciešamo informāciju un ieteikumus problēmu risinājumam.

2015.gadā Regulators saņēma 14 sūdzības saistībā ar pakalpojumu kvalitātes neatbilstībām līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes vērtībām, 7 gadījumos Regulators veica ārkārtas pakalpojumu kvalitātes mērījumus, lai izvērtētu pakalpojumu kvalitātes parametru atbilstību līguma nosacījumiem. Trīs gadījumos tika konstatēta kvalitātes parametru vērtību neatbilstība līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes vērtībām.

2015.gadā ievērojami samazinājies iesniegto sūdzību skaits par balss telefonijas pakalpojumu mobilā tīklā un par numura saglabāšanas pakalpojumu.

Lielākā daļa iesniegto sūdzību ir saistītas ar interneta pakalpojumu mobilā tīklā. Visbiežāk sūdzības saistītas ar pēc lietotāju domām neatbilstošu pakalpojumu kvalitāti un par pakalpojumu rēķiniem. Salīdzinot sūdzību skaita dinamiku trīs gadu periodā, vērojams, ka sūdzību skaits par pakalpojumu kvalitāti ik gadu palielinājies divkārt, neraugoties uz kopējā sūdzību skaita samazināšanos.

Ņemot vērā lietotāju iesniegto sūdzību saturu, kā arī vairākkārt izvērtējot gadījumus, kas saistīti ar lietotāju mēģinājumiem risināt problēmas, iesniedzot sūdzību Regulatorā pēc līguma izbeigšanas, kad iespēja pārliecināties par iepriekš sniegtā pakalpojuma atbilstību līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes vērtībām visbiežāk ir neiespējama, Regulators lietotāju informēšanai 2015.gada nogalē ir veicis nozīmīgus papildinājumus un informācijas pārstrukturēšanu Regulatora mājaslapā internetā. Informācijas jauninājumi un papildinājumi Regulatora mājaslapā internetā ir veikti šķirklī "Lietotājiem" elektronisko sakaru nozares sadaļā "Pakalpojumu kvalitāte", pārskatāmā veidā sniedzot informāciju par būtiskāko saistībā ar plašāk lietotajiem pakalpojumiem, pakalpojumu kvalitātes uzraudzības nodrošināšanu un līgumā ietveramo informāciju.

Priekšsēdētāja

R.Irkļa

p.i.

padomes loceklis

A.Aniņš