



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2017.gada 9.marta sēdē
(prot. Nr.10, 6.p.)

Pārskats par elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2016.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 2016.gadā saņemto lietotāju sūdzību apskats	3
II Regulatorā saņemto fizisku un juridisku personu sūdzību sadalījums	6
III Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem	7
Kopsavilkums	9

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.

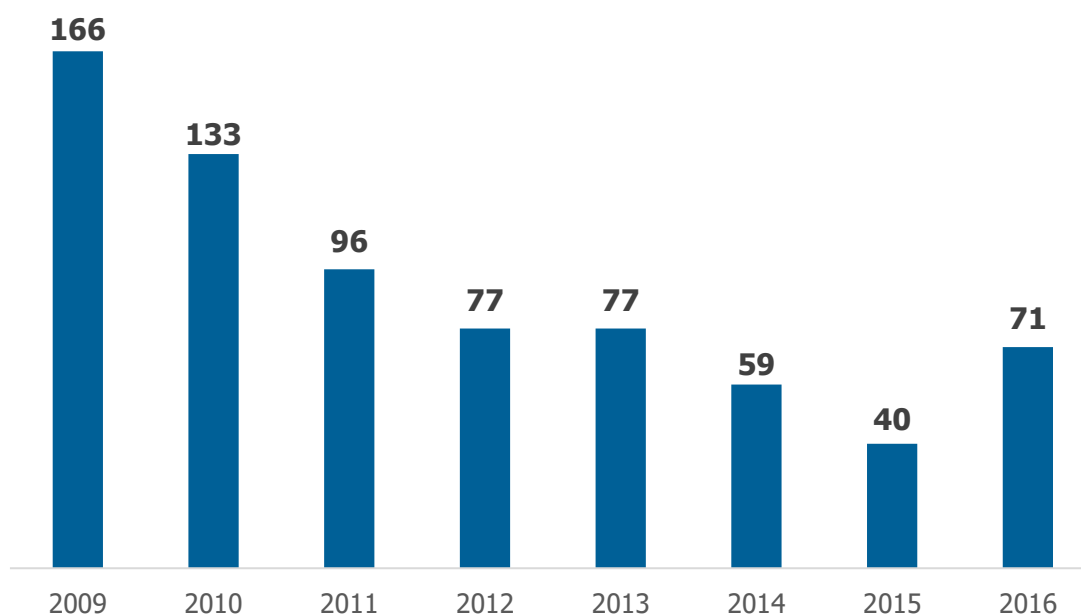
Pārskata mērķis ir sniegt pakalpojumu lietotājiem (turpmāk – lietotājs) un elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – komersants) apkopotu informāciju par Regulatorā saņemtajām sūdzībām.

I Regulatorā 2016.gadā saņemto lietotāju sūdzību apskats

Regulators 2016.gadā saņēma un sniedza atbildes uz 71 lietotāju sūdzību par pakalpojumu sniegšanu. Laika posmā no 2009.gada līdz 2015.gadam pakalpojumu lietotāju sūdzību skaits pakāpeniski samazinājās, tomēr 2016.gadā vērojams sūdzību skaita pieaugums, kas, iespējams, liecina par lietotāju informētību un Regulatora atpazīstamību.

Kopējā Regulatorā saņemto un izskatīto sūdzību skaita dinamika laika posmā no 2009.gada līdz 2016.gadam ir norādīta 1.attēlā.

1.attēls: Sūdzību skaita dinamika no 2009. līdz 2016.gadam

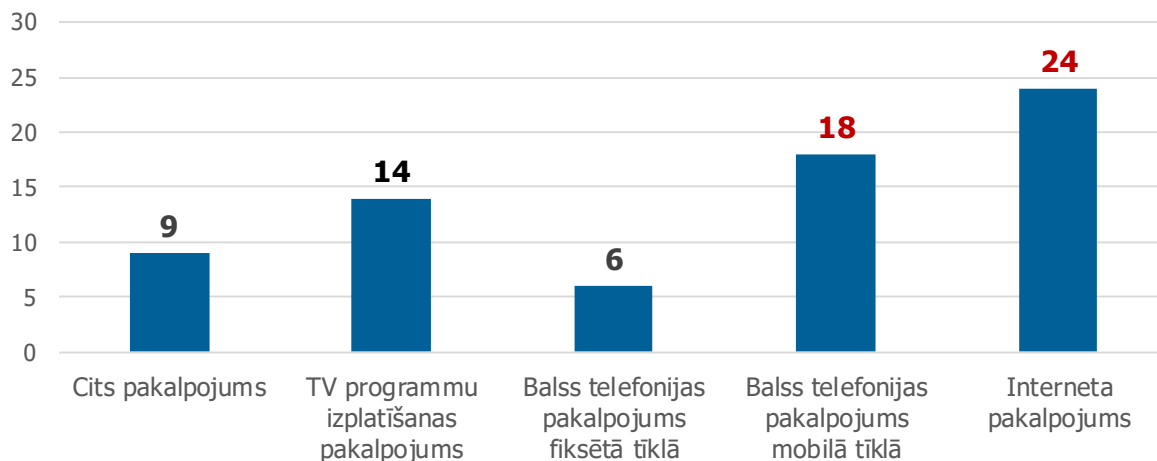


2016.gadā Regulators saņēma sūdzības par šādiem pakalpojumiem:

- 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.

Izvērtējot 2016.gadā saņemtās sūdzības pa komersantiem pēc sniegto pakalpojumu veida (2.attēls), vērojams, ka lielākais skaits sūdzību tika iesniegts par interneta pakalpojumu (24 sūdzības) un balss telefonijas pakalpojumu mobilā tīklā (18 sūdzības). Ievērojams sūdzību skaits saņemts par televīzijas programmu izplatīšanu pakalpojumu (14 sūdzības).

2.attēls: 2016.gadā Regulatorā saņemto sūdzību skaits pa komersantiem pēc pakalpojuma veida



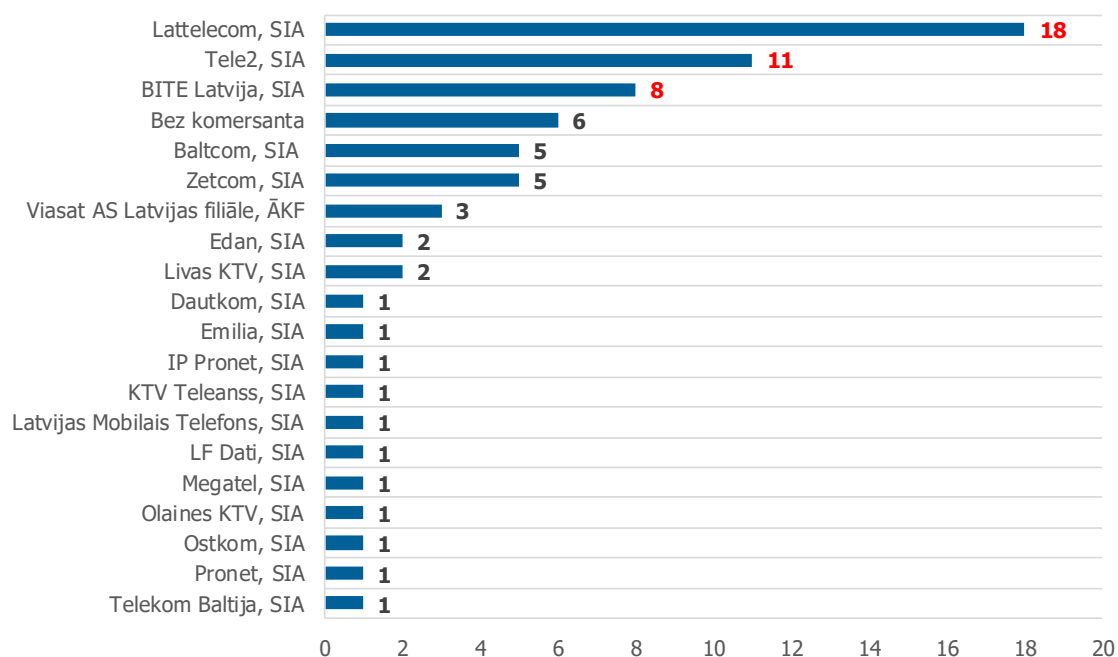
Sūdzības par interneta pakalpojumu galvenokārt ir saistītas ar elektronisko sakaru pakalpojumu līguma (turpmāk – līgums) nosacījumiem un pakalpojuma kvalitāti. Bieži vien lietotāju sūdzības ir par to, ka komersants atsakās izbeigt līgumu pirms termiņa bez līgumsoda piemērošanas, pakalpojumu maiņu, kā arī, lietotāju ieskatā, komersanti sniedz pakalpojumus, kuri neatbilst līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām un izraksta par tiem rēķinus.

Savukārt lietotāji, kas izmanto balss telefonijas pakalpojums mobilā elektronisko sakaru tīklā, ir neapmierināti ar saņemtajiem rēķiniem par izmantotajiem pakalpojumiem.

Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu lietotāju sūdzības ir saistītas ar līgumiem, kuros tiek veiktas satura vai tarifu izmaiņas, kuras lietotājus neapmierina, vai arī dzīves vietas maiņas dēļ pakalpojuma sniedzējs nevar nodrošināt pakalpojumus pēc iepriekšējā līguma nosacījumiem.

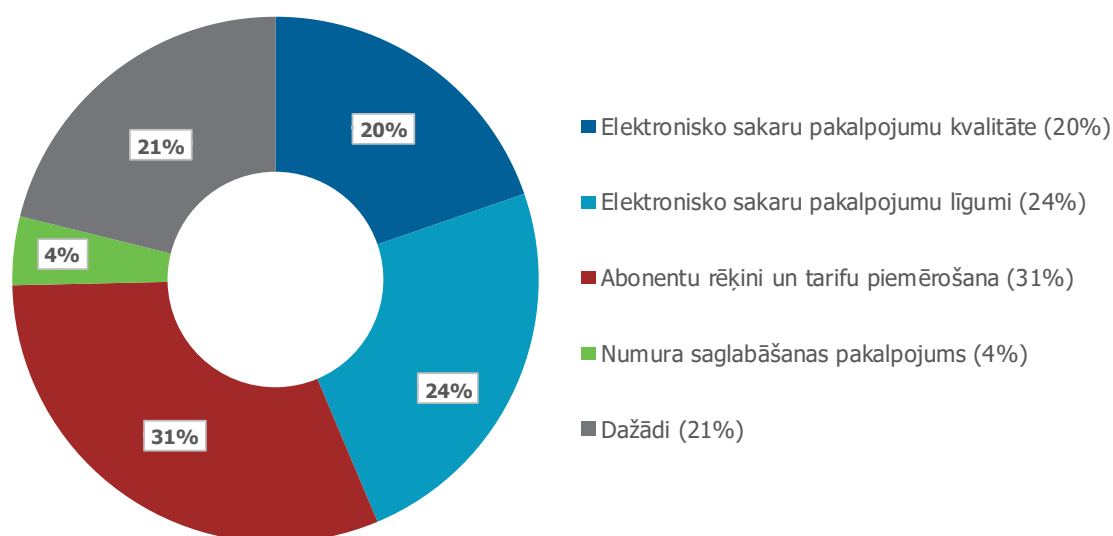
2016.gadā Regulators saņēma 25 sūdzības par komersantiem (3.attēls), kuri sniedz balss telefonijas pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā. Skaitliski vairāk sūdzību ir saņemts par SIA "Tele2" (11), SIA "BITE Latvija" (8) un SIA "ZetCOM" (5). Vienlaikus liels sūdzību skaits (18) ir saņemtas par SIA "Lattelecom", kurš balss telefonijas pakalpojumus nodrošina fiksētā elektronisko sakaru tīklā.

3.attēls: 2016.gadā Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa komersantiem



Izvērtējot sūdzību iemeslus (4.attēls), Regulators konstatēja, ka saņemto lietotāju sūdzības galvenokārt bija par abonentu rēķiniem un tarifu piemērošanu (31%), līgumiem (24%) un pakalpojumu kvalitāti (20%). Pieaudzis to sūdzību skaits, kas kvalificējamas kā dažādas (21%).

4.attēls: 2016.gadā Regulatorā saņemto sūdzību procentuālais salīdzinājums pa sūdzību iemesliem



Analizējot sūdzību skaita sadalījumu pa komersantiem atkarībā no sūdzību iemesla (1.tabula), secināms, ka lielākais sūdzību skaits ir saistīts ar rēķiniem un tarifu piemērošanu (19 sūdzības), līgumiem (17 sūdzības) un par pakalpojumu kvalitāti (14 sūdzības). 2016.gadā pieaudzis nekvalificēto sūdzību skaits (15 sūdzības), kurās ietilpst sūdzības, kas nav Regulatora kompetencē, piemēram, sūdzības jautājumos par lietotāja saimnieciskās darbības plānošanu, ņemot vērā pakalpojumu tarifu izmaiņas; kādas mājaslapas internetā lēnu darbību; ziedojuma tālruņa pakalpojuma darbību; aizdomām par videonovērošanu dzīvoklī, ko organizējis komersants, kurš nodrošina televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu; iekārtu bojājumiem; godīgas pakalpojumu lietošanas noteikumu ievērošanu, iemīļotā TV kanāla pārraidīšanu un tamlīdzīgi.

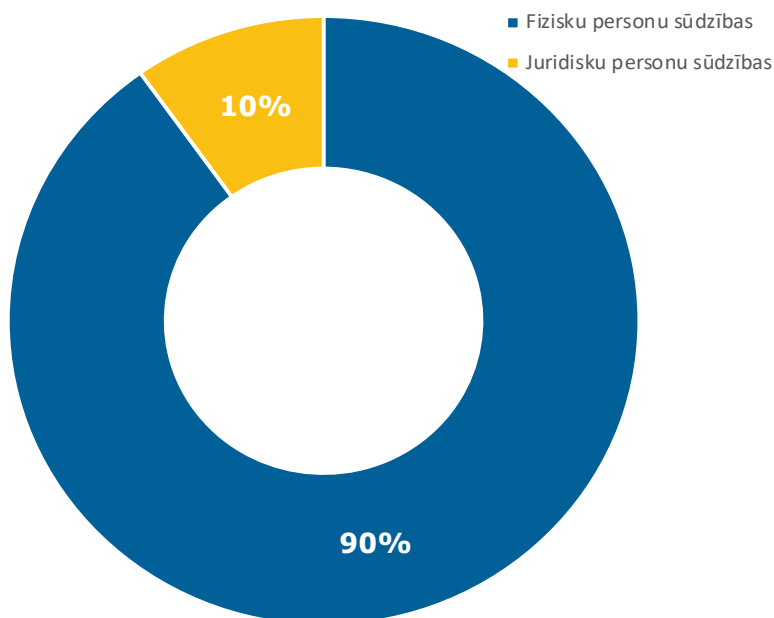
1.tabula: 2016.gadā saņemto sūdzību sadalījums pa komersantiem atkarībā no sūdzību iemesla

Komersants/Sūdzības iemesls	Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	Numura saglabāšanas pakalpojums	Abonentu rēķini un tarifu piemērošana	Paaugstināta tarifa piemērošana	Neklasificētie (dažādi)
Baltcom, SIA		3		1		1
BITE Latvija, SIA	2	1	1	4		
Dautkom, SIA						1
EDAN, SIA		2				
Emīļa, SIA						1
IP Pronet, SIA		1				
KTV Teleanss, SIA	1					
Lattecom, SIA	3	6		5		4
Latvijas Mobilais Telefons, SIA	1					
LF Dati, SIA		1				
Livas KTV, SIA	1	1				
Megatel, SIA			1			
Olaines KTV, SIA		1				
Ostkom, SIA		1				
Pronet, SIA	1					
Tele2, SIA	1			5	2	3
Telekom Baltija, SIA			1			
Viasat AS Latvijas filiāle, ĀKF	2			1		
Zetcom, SIA				2		3
Bez norādīta komersanta	2			1	1	2
Kopā	14	17	3	19	3	15

II Regulatorā saņemto fizisku un juridisku personu sūdzību sadalījums

Regulators izvērtē gan fizisku, gan juridisku personu sūdzības. 2016.gadā tika saņemtas 7 juridisku personu sūdzības, kas ir 10 procenti no visām saņemtajām sūdzībām (5.attēls).

5.attēls: 2016.gadā Regulatorā saņemto fizisku un juridisku personu sūdzību procentuālais sadalījums



Lielākā daļa no visām Regulatorā 2016.gadā saņemtajām sūdzībām ir fizisko personu sūdzības – 64 sūdzības, kuru visbiežākie iemesli bija saistīti ar rēķiniem un tarifu piemērošanu par pakalpojumiem, kā arī saistībā ar līgumiem (2.tabula). Izvērtējot sūdzības pa pakalpojuma veidiem, visvairāk lietotāju sūdzību saņemts par interneta pakalpojumu un balss telefonijas pakalpojumu mobilajā tīklā. Lietotājiem ir pretenzijas par komersantu reklāmām un akcijas piedāvājumiem, kuru ietekmē tiek parakstīti līgumi bez iepriekšējas un rūpīgas iedziļināšanās. Rezultātā nav pamanītas saistības, kuras lietotāji ir uzņēmušies un līguma pirmstermiņa izbeigšanas gadījumā lietotājam ir jāveic līgumsoda apmaksu un jākompensē iekārtas.

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

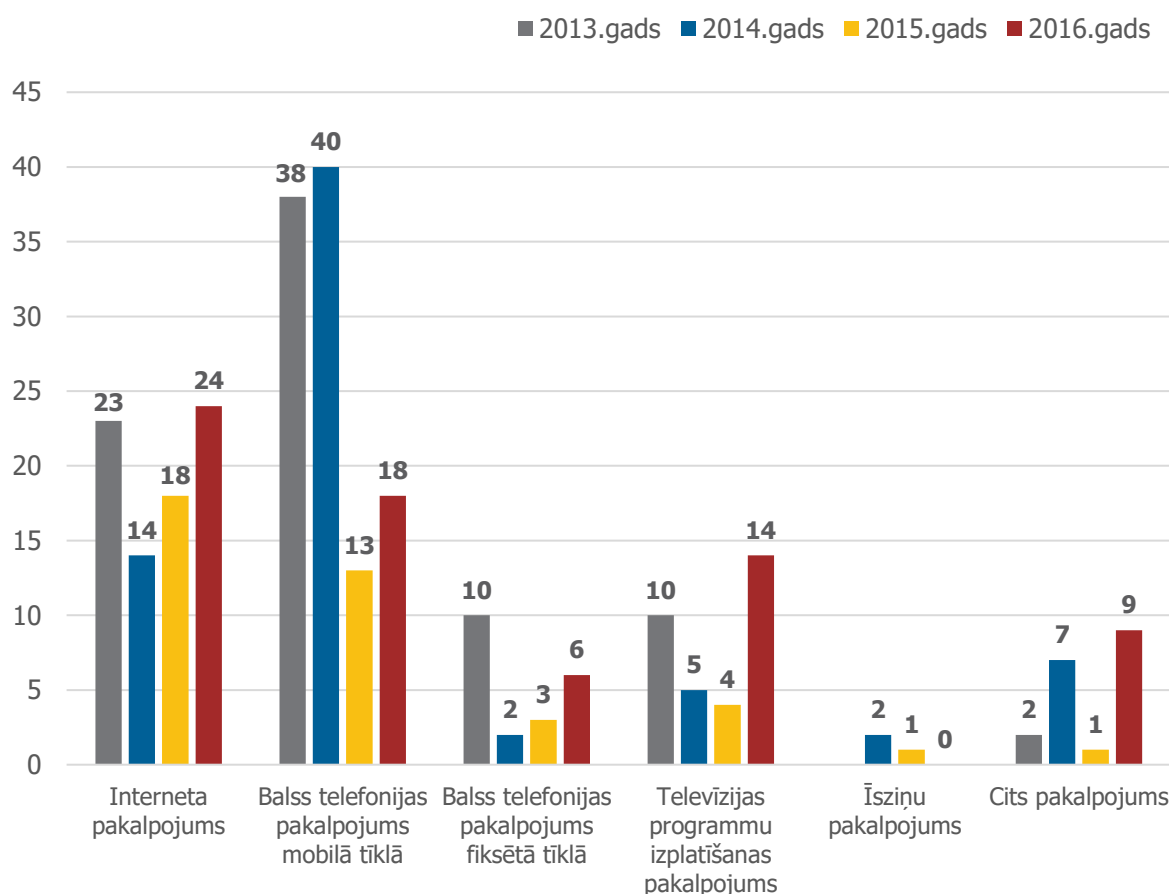
Pakalpojuma veids/ sūdzības iemesls	Interneta pakalpojums	Balss telefonijas pakalpojums fiksētā tīklā	Balss telefonijas pakalpojums mobilā tīklā	TV programmu izplatīšanas pakalpojums	Cits pakalpojums
JURIDISKU PERSONU SŪDZĪBAS					
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	-	-	-	-	1
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	2	-	-	-	-
Numura saglabāšanas pakalpojums	-	-	1	-	-
Abonentu rēķini un tarifu piemērošana	-	-	2	-	-
Neklasificētie (dažādi)	-	-	-	-	1
FIZISKU PERSONU SŪDZĪBAS					
Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte	6	-	1	5	1
Elektronisko sakaru pakalpojumu līgumi	9	1	1	3	1
Numura saglabāšanas pakalpojums	-	1	1	-	-
Abonentu rēķini un tarifu piemērošana	4	4	8	4	-
Neklasificētie (dažādi)	3	-	4	2	5

Analizējot 2016.gadā saņemtās juridisko personu 7 sūdzības, Regulators secina, ka sūdzību skaitam šajā sektorā ar katru gadu ir tendence samazināties. Pārsvarā juridisko personu sūdzības ir par interneta pakalpojumu. Šīs sūdzības ir saistītas ar līgumiem ar īpašiem nosacījumiem. Nepildot līgumā noteiktās vai no līguma īpašiem nosacījumiem izrietošās saistības, lietotājam tiek piemērots līgumsods vai tiek prasīta kompensācija par līguma pirmstermiņa izbeigšanu vai nosacījumu maiņu.

III Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem

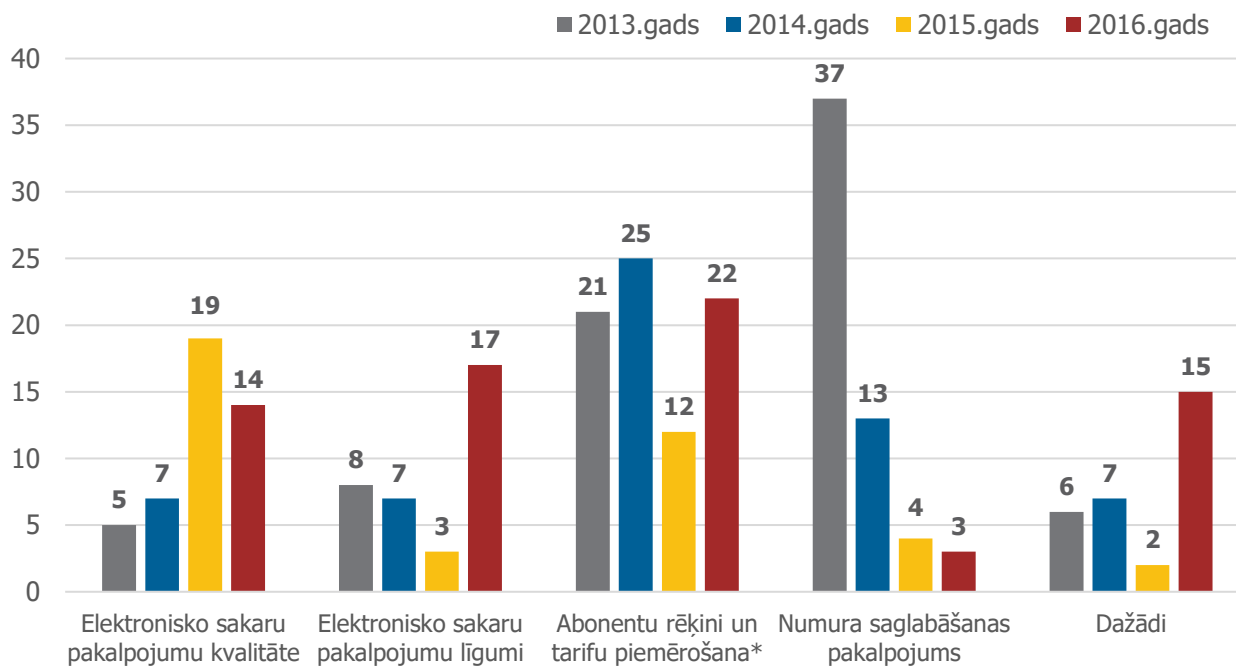
Salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem (6.attēls), 2016.gadā ir palielinājies saņemto sūdzību skaits par interneta pakalpojumiem: 2013.gadā – 23 sūdzības, 2014.gadā – 14, 2015.gadā – 18, 2016.gadā – 24 sūdzības. Salīdzinot ar 2015.gadu, 2016.gadā ir palielinājies sūdzību skaita īpatsvars balss telefonijas pakalpojumam mobilā tīklā un televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumam.

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



Izvērtējot sūdzību iemeslus salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem, 2016.gadā būtiski palielinājies sūdzību skaits par abonentu rēķiniem un tarifu piemērošanu (7.attēls): 2013.gadā – 21 sūdzības, 2014.gadā – 25 sūdzības, 2015.gadā – 12 sūdzības, 2016.gadā – 22 sūdzības.

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



* tai skaitā paaugstināta tarifa piemērošana

Ir palielinājies sūdzību skaits par līgumiem (2015.gadā - 3, 2016.gadā - 17), savukārt nedaudz samazinājies sūdzību skaits par pakalpojumu kvalitāti (2015.gadā – 19; 2016.gadā – 14).

Kopumā sūdzību skaita izmaiņas par dažādiem pakalpojumiem un sūdzību iemesliem saistītas ar pakalpojumu sniedzēju piedāvāto pakalpojumu tarifu maiņu, īpašu akcijas pakalpojumu piedāvājumu, kas nereti neapmierina pakalpojuma saņēmēju pakalpojuma lietošanas laikā nedz ar kvalitāti, nedz maksas apmēru par saņemto pakalpojumu. Dažkārt notiek tieši pretēji, kad pakalpojumu sniedzējs nevar nodrošināt līdzšinējo pakalpojumu, lietotājam mainot dzīves vietu, vai pakalpojuma izmaiņu gadījumā lietotājs nepiekrīt izbeigt līgumu. Jāpiemin arī gadījumi, kad lietotājs ir noslēdzis līgumu ar Regulatorā neregistrētu elektronisko sakaru pakalpojumu sniedzēju, kuram nav tiesību sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus, kā rezultātā lietotājs var nesaņemt kvalitatīvu pakalpojumu un pakalpojuma pārtraukuma, problēmu vai bojājuma gadījumā visbiežāk šādi pakalpojuma sniedzēji nenodrošina kompensāciju vai samazinātu abonēšanas maksu, kā arī sazināšanās problēmu gadījumā parasti ir apgrūtināta vai pat neiespējama.

Kopsavilkums

2016.gadā Regulators ir saņēmis un sniedzis atbildes uz 71 sūdzību, tostarp 24 sūdzībām par interneta pakalpojumiem, 18 sūdzībām par balss telefonijas pakalpojumiem mobilajā tīklā, 14 sūdzībām par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumiem, 6 sūdzībām par balss telefonijas pakalpojumiem fiksētajā tīklā un 9 sūdzībām par citiem jautājumiem, kas nav Regulatora kompetence.

Regulators, izskatot sūdzības, savas kompetences ietvaros izvērtē komersanta rīcību saistībā ar sniegto pakalpojumu, tai skaitā līguma nosacījumu ievērošanu un tarifu piemērošanu, nepieciešamības gadījumā veicot pakalpojuma kvalitātes atbilstības novērtēšanu.

Sūdzības par interneta pakalpojumu galvenokārt ir saistītas ar līgumiem un pakalpojuma kvalitāti. Biežāk lietotāju sūdzības ir par līguma pirmstermiņa izbeigšanu bez līgumsoda, pakalpojumu maiņu, kā arī, lietotāju ieskatā, komersanti sniedz pakalpojumus, kuri neatbilst līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām un izraksta par tiem rēķinus.

Regulators vērs uzmanību, ka pakalpojumu sniedzēju reklāmās nav iekļauta detalizēta informācija par pakalpojuma sniegšanas nosacījumiem, jo tikai līgumā ir pieejami visi ar pakalpojuma sniegšanu saistītie nosacījumi, tajā skaitā līguma slēdzēju pienākumi un tiesības. Tādēļ Regulators aicina pirms līgumu slēgšanas rūpīgi iepazīties ar līguma nosacījumiem un no tā izrietošajām sekām, jo īpaši, ja pakalpojuma sniedzējs piedāvā akcijas pakalpojumu ar ievērojamu atlaidi. Biežāk šāda veida līgumi būs ar konkrēti piesaistītu pakalpojuma lietošanas termiņu (piemēram, 24 mēneši) un piešķirtās atlaides, tajā skaitā iekārtas līguma pirmstermiņa izbeigšanas gadījumā, būs jākompensē, kā arī jāveic līgumsoda apmaksa.

Sūdzībās par balss telefonijas pakalpojumiem fiksētajā un mobilajā tīklā ir vienojošs sūdzību iemesls – saņemto pakalpojumu rēķini (22 sūdzības). Izvērtējot šīs sūdzības, Regulators secina, ka dažkārt lietotāju neuzmanības dēļ izmantots pārmērīgs pakalpojuma datu apjoms, turklāt lietotāji bieži nevēlas atzīt pakalpojuma izmantošanas apmēru. Vēl pie sūdzībām par rēķiniem jāpiemin lietotāju sūdzības par veiktajiem izsaukumiem, kuriem komersants piemēro paaugstinātu tarifu. Šādas sūdzības 2016.gadā ir saņemtas trīs. Regulators informē, ka pakalpojumu sniedzējam ir izvēles tiesības nodrošināt savam galalietotājam brīdinājuma signālu izsaukumam, kuram komersants noteicis paaugstinātu tarifu, bet nav pienākuma sniegt šādu pakalpojumu. Tāpēc Regulators aicina izmantot iespēju un mājaslapā internetā www.numuri.lv pārliecināties par numura piederību komersantam, iepazīties ar komersanta tarifiem un līguma nosacījumiem par izsaukumu veikšanu uz citu komersantu tīkliem, kas var būt ar paaugstinātu tarifu.

Piecas sūdzības ir saņemtas par rēķiniem pakalpojumiem, kas izmantoti, atrodoties viesabonēšanā, tajā skaitā par interneta viesabonēšanas pakalpojumu un veiktajiem izsaukumiem, kuru izmantošanu vai veikšanu lietotāji noliedz, īpaši, ja pakalpojuma lietotājs ir atradies pierobežā un nav atslēdzis tālruņa iestatījumos automātisko mobilā tīkla meklēšanu. 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 un nav izvēlēts atbilstošs tarifu plāns, dodoties uz ārvalstīm, ieteicams deaktivizēt mobilajā ierīcē datu pārraides izmantošanu viesabonēšanā. 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. Jāņem vērā arī tas, ka dažādās valstīs datu pārraides izcenojumi un uzskaites soļi var atšķirties. Regulators aicina, pirms uzsākt izmantot datu pārraidi jeb interneta pakalpojuma izmantošanu viesabonēšanā, 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.

Sūdzības par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu bija saistītas ar pārraidāmo televīzijas programmu maiņu un atsevišķu televīzijas kanālu neiekļaušanu piedāvājumā vai izņemšanu no piedāvājuma, kā arī cenu paaugstināšanu televīzijas paku pakalpojumiem. 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.

2016.gadā Regulators ir izvērtējis un sniedzis atbildes 14 sūdzībām par pakalpojumu kvalitāti interneta pakalpojumiem un televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumiem. Pakalpojumu 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 jāvēršas Regulatorā ar iesniegumu. Regulators, saņemot lietotāja iesniegumu, izvērtēs pakalpojuma atbilstību līguma nosacījumiem, nepieciešamības gadījumā veicot mērījumus pakalpojumu kvalitātes atbilstības novērtēšanai.

2016.gadā Regulators saņēma vairākus iesniegumus par komersantiem, kuri sniedz pakalpojumus, bet kuriem saskaņā ar elektronisko sakaru nozari regulējošiem normatīvajiem aktiem nav tiesību sniegt pakalpojumus. Lietotājs, kurš izvēlas saņemt pakalpojumus no komersanta, kuram nav tiesības sniegt pakalpojumus, uzņemas risku saņemt nekvalitatīvu pakalpojumu un, piemēram, elektronisko sakaru tīkla bojājuma vai pakalpojuma pārtraukuma gadījumā nesaņemt kompensāciju vai samazinātu abonēšanas maksu. Regulators informē, ka visbiežāk ar komersantiem, kuri sniedz pakalpojumus bez reģistrācijas Regulatorā, problēmu gadījumā sazināšanās var būt apgrūtināta.

Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēja norādītos faktus tajās un izvērtētu pakalpojuma sniedzēja rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Regulators pieprasīja papildu informāciju un skaidrojumus no pakalpojumu sniedzējiem. Sūdzības Regulators izskatīja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un atbildes sniedza pēc būtības.

Ņemot vērā elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas paradumus un intensitāti, kā arī izvērtējot saņemto sūdzību skaita dinamiku, Regulators aicina lietotājus pievērst uzmanību ieteikumiem, kurus ir vērts ņemt vērā pirms līguma noslēgšanas ar komersantu:

- 1) **ar ko** tiek noslēgts līgums par pakalpojumiem; Regulators aicina iepazīties ar komersantu sarakstu, kuriem ir tiesības sniegt pakalpojumus Regulatora mājaslapā internetā <https://www.sprk.gov.lv/lapas/Elektroniskie-sakari#Pakalpojumu-sniedzēji66>;
- 2) **par ko** un ar kādiem nosacījumiem tiek noslēgts līgums – par kādiem tarifiem, kādā termiņā, ar kādām atlaidēm, ar kādu augšuplādes/lejuplādes garantēto ātrumu, ar kādiem līgumsoda nosacījumiem līguma izbeigšanas gadījumā;
- 3) **kur, kā un cik lielā apmērā** tiks izmantoti pakalpojumi, ievērojot komersantu noteiktos godīgas lietošanas principus, kā arī pakalpojuma pieejamību konkrētā vietā. Jāņem vērā, ka lietotājam ir iespējams manuāli mainīt ar pakalpojuma saņemšanu saistītus mobilo ierīču iestatījumus, piemēram, atrodoties viesabonēšanā izvēlēties lietot vai atslēgt interneta pakalpojumus.

Priekšsēdētāja
p.i.
padomes locekle

R.Irkļa

R.Šņuka