



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2018.gada 1.marta sēdē
(prot. Nr.9, 1.p.)

Pārskats par elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2017.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 2017.gadā saņemtās lietotāju sūdzības.....	3
II Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem.....	6
III Regulatorā 2017.gadā lietotājiem sniegtās konsultācijas	6
Kopsavilkums	7

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.

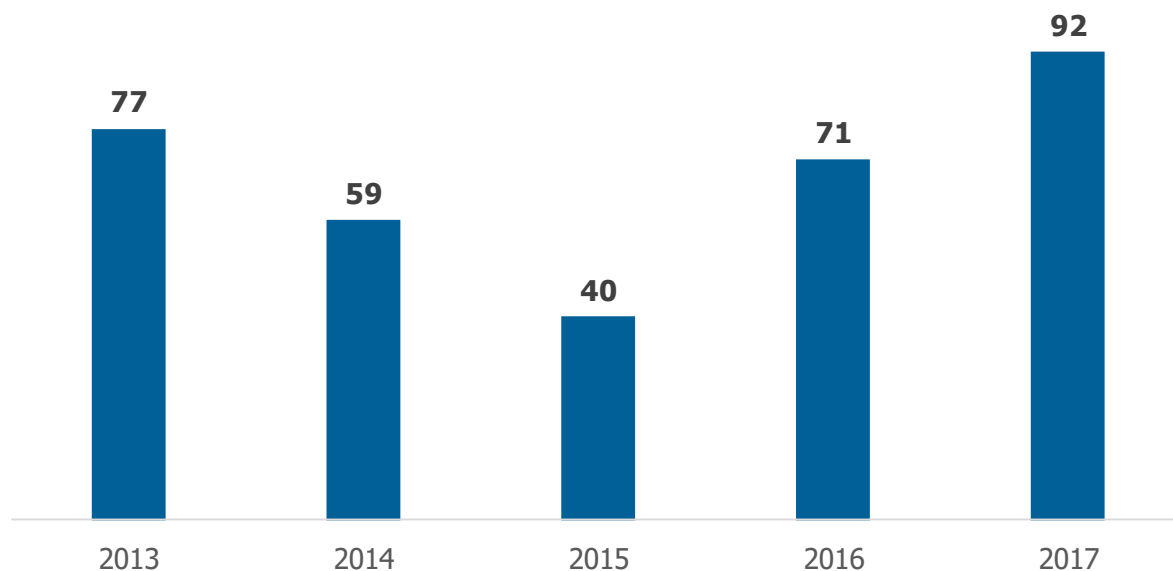
Pārskata mērķis ir sniegt pakalpojumu lietotājiem un elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – pakalpojuma sniedzējs) apkopotu informāciju par Regulatorā saņemtajām sūdzībām, tajā skaitā par lietotājiem sniegtajām konsultācijām.

I Regulatorā 2017.gadā saņemtās lietotāju sūdzības

Regulators 2017.gadā saņēma un sniedza rakstveida atbildes uz 92 lietotāju sūdzībām par pakalpojumiem un ar tiem saistītiem jautājumiem. Laika posmā no 2013.gada līdz 2015.gadam pakalpojumu lietotāju sūdzību skaits pakāpeniski samazinājās, tomēr sākot ar 2016.gadu vērojams sūdzību skaita pieaugums. Salīdzinot ar 2016.gadu, izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par 21 sūdzību jeb 29%. Regulators skaidro, ka sūdzību skaita pieaugums galvenokārt saistīts ar saņemtajiem rēķiniem par izsaukumiem uz citu pakalpojuma sniedzēju elektronisko sakaru tīklu par daudz augstāku maksu bez brīdinājuma signāla saņemšanas, kā arī saistībā ar principa "viesabonē kā mājās" ieviešanu.

Kopējā Regulatorā saņemto un izskatīto sūdzību skaita dinamika laika posmā no 2013.gada līdz 2017.gadam ir norādīta 1.attēlā.

1.attēls: Sūdzību skaita dinamika no 2013. līdz 2017.gadam

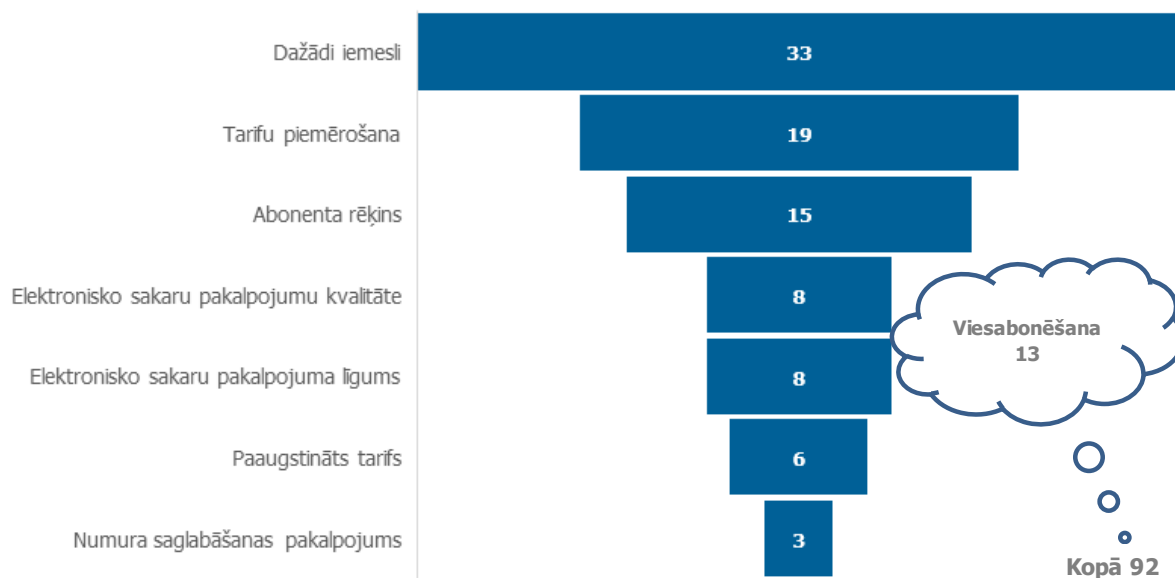


Regulators izvērtē gan fizisku, gan juridisku personu sūdzības. Vairums no visām Regulatorā 2017.gadā saņemtajām sūdzībām ir fizisko personu sūdzības – 89 jeb 97% no visām saņemtajām sūdzībām.

Izvērtējot sūdzību iemeslus (2.attēls), Regulators konstatē, ka saņemtās lietotāju sūdzības ir par tarifu piemērošanu (19), abonenta izpratnē nekorektiem rēķiniem (15), elektronisko sakaru

pakalpojumu kvalitāti (8), elektronisko sakaru pakalpojuma līgumiem (8), kā arī paaugstinātu tarifu piemērošanu (6), mazāk par numura saglabāšanas pakalpojumu (3). Vienlaikus turpina pieaugt to sūdzību skaits, kas vērtējamās kā dažādas un aptver plašu, bet nesistemātisku lietotāju neapmierinātību klāstu (33). No 92 Regulatorā saņemtajām sūdzībām 13 sūdzībās ir iekļauti jautājumi par viesabonēšanu.

2.attēls: 2017.gadā Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa sūdzību iemesliem



Regulatorā 2017.gadā galvenokārt saņemtas sūdzības par izrakstītajiem rēķiniem un tarifu piemērošanu, tajā skaitā par rēķinos iekļauto maksu par izsaukumiem uz citu operatoru elektronisko sakaru tīkliem par daudz augstāku tarifu nekā sava operatora elektronisko sakaru tīkla robežās (6).

Regulators 2017.gada 15.jūnijā pieņēma "[Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumus](#)¹" (turpmāk – Noteikumi), kas stājās spēkā 2018.gada 1.janvārī. Noteikumu mērķis ir nodrošināt, ka lietotājs ir informēts par paaugstināta tarifa vērtību un to, ka šo tarifu piemēro lietotāja pakalpojumu sniedzējs, nevis pakalpojumu sniedzējs, uz kura elektronisko sakaru tīklu izsaukums tiek veikts. Tādējādi tiek veicināta lietotāju informētība un tiek aizsargātas viņu intereses, ja lietotājs tomēr nevēlas veikt izsaukumu, kuram ir piemērots paaugstināts tarifs izsaukumiem uz cita pakalpojuma sniedzēja elektronisko sakaru tīklu. Noteikumi paredz kārtību, kā lietotājus informēt par paaugstinātu tarifu izsaukumiem, un noteic, ka pakalpojumu sniedzējiem ir pienākums pirms savienojuma, kas pārsniedz 0,0298 euro (bez PVN) par izsaukuma minūti, atskaņot balss paziņojumu, informējot lietotāju par paaugstinātu tarifu un izsaukuma minūtes tarifa apmēru.

2017.gada 15.jūnijā stājās spēkā [Eiropas Savienības Viesabonēšanas regulas](#)² (turpmāk – Viesabonēšanas regula) jaunā kārtība jeb "viesabonē kā mājās" princips, kā rezultātā Regulatorā saņemtas vairākas sūdzības (13) par "viesabonē kā mājās" principa ieviešanu. Regulators, izvērtējot sūdzības par viesabonēšanu, secina, ka biežāk lietotājiem ir bijuši neskaidri jautājumi par tarifu piemērošanu (6), elektronisko sakaru pakalpojuma līgumiem (3),

¹ Regulatora 2017.gada 15.jūnija lēmums Nr.1/19 "Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi"

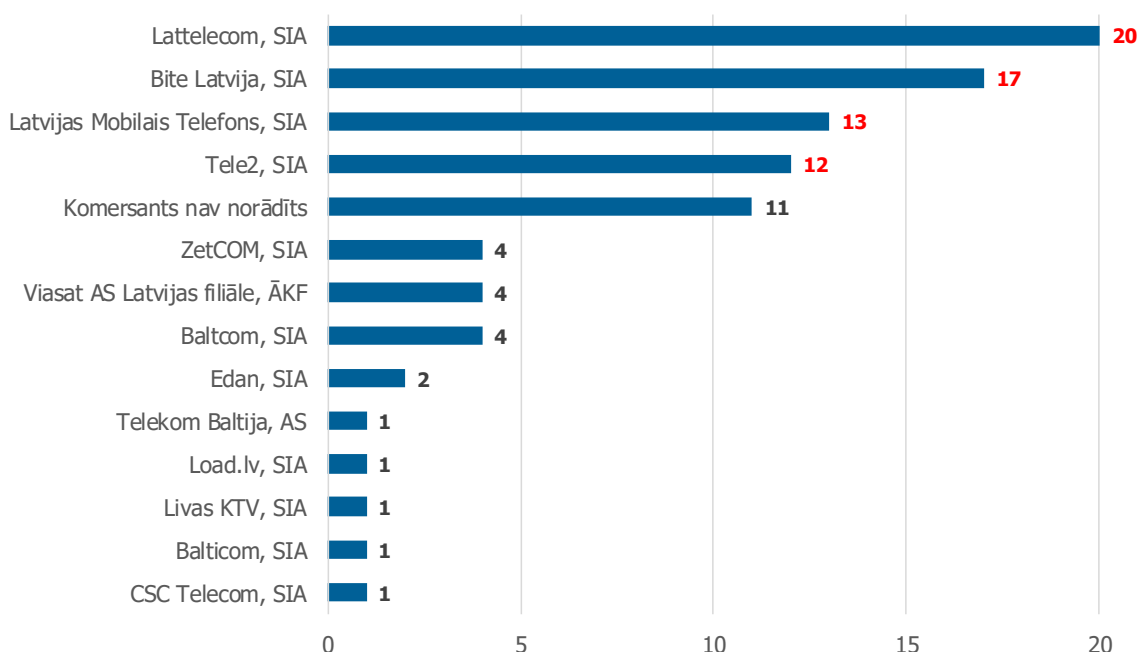
² Eiropas Parlamenta un Padomes 2015.gada 25.novembra Regula (ES) 2015/2120, ar ko nosaka pasākumus sakarā ar piekļuvi atvērtam internetam un groza Direktīvu 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem un Regulu (ES) Nr. 531/2012 par viesabonēšanu publiskajos mobilo sakaru tīklos Savienībā

Viesabonēšanas regulas piemērošanas kārtību (2) un citi jautājumi (2), tostarp par Viesabonēšanas regulas tulkojumu un tarifa plāna, kur nav viesabonēšanas pakalpojuma, izmantošanu, atrodoties ārvalstī.

Izvērtējot sūdzības, kas ierindotas kategorijā "Dažādi iemesli" (33), Regulators secina, ka tajās ietilpst sūdzības, kas nav Regulatora kompetencē, tostarp par lietotāju traucēšanu ar sabiedrībai nevēlamiem pakalpojumiem (reklāmas zvaniem), interneta mājaslapu darbību, galiekārtu ietekmi uz veselību, kā arī jauna sadales tīkla, kabeļu posmu projektēšanas un izbūves jautājumiem.

2017.gadā Regulators saņēma 45 sūdzības par pakalpojuma sniedzējiem (3.attēls), kuri sniedz balss telefonijas pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā. Skaitliski vairākums sūdzību ir saņemts par SIA "BITE Latvija" (17), nedaudz mazāk par "Latvijas Mobilais Telefons" SIA (13) un SIA "Tele2" (12).

3.attēls: 2017.gadā Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa pakalpojuma sniedzējiem



Lietotāji, kuri izmanto pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, visvairāk ir sūdzējušies par SIA "Bite Latvija", kur biežāk norādītais sūdzību iemesls bija tarifu piemērošana, tostarp tarifu plāna "BiFri" likvidēšana. Savukārt no lietotājiem, kuri izmanto pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā, visvairāk saņemtas sūdzības par SIA "Lattelecom" (20), visbiežāk par paaugstināta tarifa piemērošanu un pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu pēc SIA "Lattelecom" iniciatīvas.

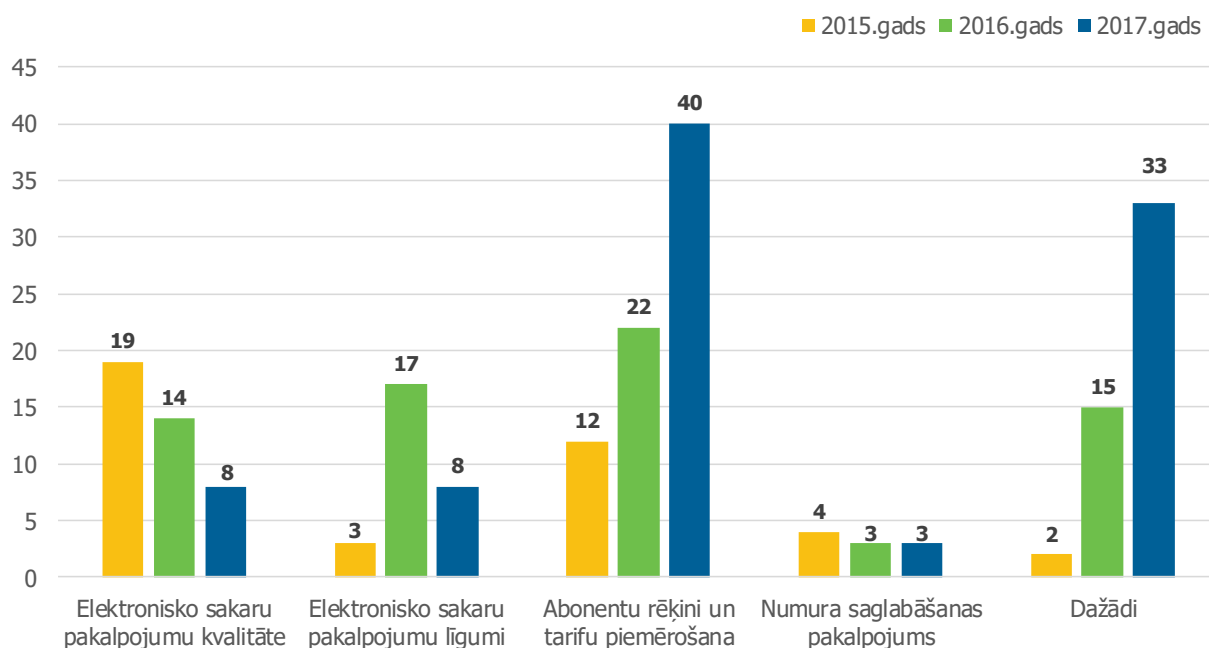
2017.gada 19.aprīlī stājās spēkā grozījumi [Elektronisko sakaru likumā](#), papildinot to ar 23.pantu par sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, nosakot, ka galalietotājs sūdzību par pakalpojumu sniegšanu iesniedz attiecīgajam pakalpojuma sniedzējam un ir tiesīgs vērsties Regulatorā, ja nav apmierināts ar pakalpojuma sniedzēja sniegto atbildi vai pakalpojuma sniedzējs nav sniedzis atbildi.

Regulators konstatē, ka 20% gadījumu no iesniegtajām sūdzībām pēc Elektronisko sakaru likumā veiktajiem grozījumiem lietotāji nav ievērojuši sūdzību iesniegšanas kārtību, par ko vairumam lietotāju bija norādīts. Noteiktās kārtības mērķis ir norādīt lietotāja pienākumu informēt savu pakalpojuma sniedzēju par konkrētām problēmām saistībā ar pakalpojumu, un Regulators šādas sūdzības sāks izvērtēt detalizētāk tikai pēc attiecīgas lietotāja aktivitātes, sadarbojoties ar savu pakalpojuma sniedzēju.

II Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem

2017.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, ir palielinājies saņemto sūdzību skaits par abonentu rēķiniem un tarifu piemērošanu (4.attēls): 2015.gadā – 12, 2016.gadā – 22, 2017.gadā – 40 sūdzības. Pašlaik ikgadējs pieaugums ir saņemto sūdzību skaitam par dažādiem iemesliem: 2015.gadā – 2, 2016.gadā – 15, 2017.gadā – 33 sūdzības. Saistībā ar pakalpojumu kvalitāti trīs iepriekšējo gadu periodā vērojama Regulatorā saņemto sūdzību skaita samazināšanās: 2015.gadā – 19, 2016.gadā – 14, 2017.gadā – 8 sūdzības.

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



Kopumā 2017.gadā sūdzību kopējā skaita pieaugums ir saistīts ar pakalpojumu sniedzēju, kas sniedz balss telefonijas pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, piedāvāto pakalpojumu tarifu maiņu, tos paaugstinot. Tomēr nav novērots, ka tarifu pieaugums būtu veicinājis to, ka lietotāji krasi mainītu savus paradumus pakalpojumu lietošanā.

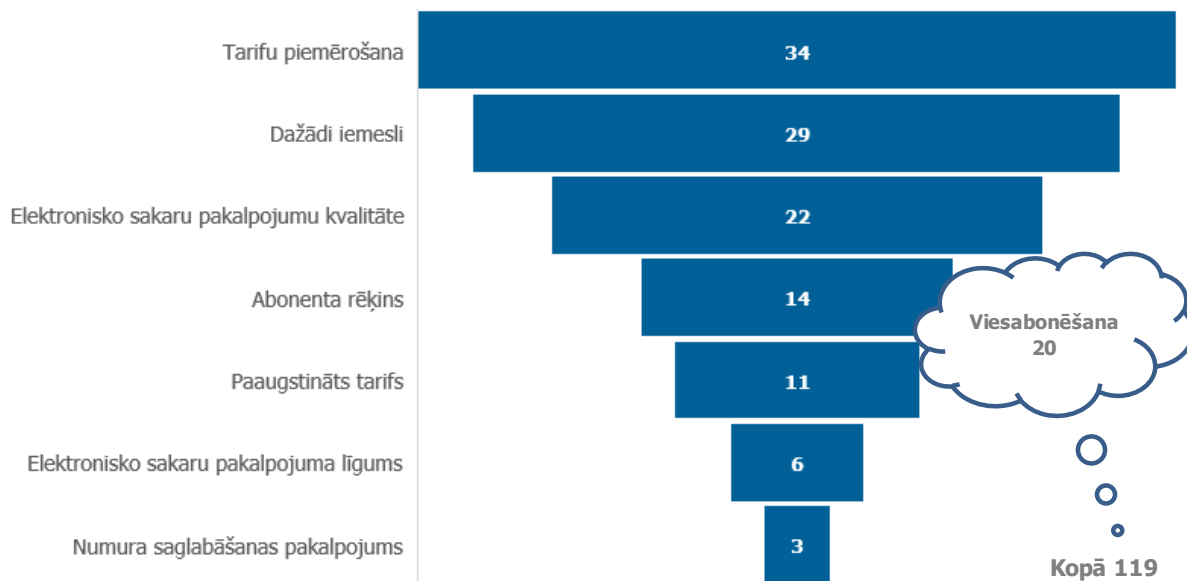
Salīdzinoši nelielais sūdzību skaits par pakalpojumu kvalitāti skaidrojams ar pakalpojumu sniedzēju pietiekami operatīvu rīcību lietotāja problēmu pieteikumu gadījumos, kā arī pakalpojumu pieejamību un vairumam lietotāju iespēju brīvi izvēlēties pakalpojuma sniedzēju. Nozīmīgus lietotājiem pieejamās pakalpojumu kvalitātes uzlabojumus nodrošina pakalpojumu sniedzēju ieguldījumi elektronisko sakaru tīklu, īpaši interneta piekļuves pakalpojuma mobilā elektronisko sakaru tīklā nodrošināšana, pastāvīga attīstīšana un tehnoloģiju paaudžu jaunināšana.

III Regulatorā 2017.gadā lietotājiem sniegtās konsultācijas

Regulators ne tikai izskata un izvērtē iesniegtās sūdzības, bet arī sniedz telefoniskas konsultācijas lietotājiem.

2017.gadā Regulators sniedza 119 telefoniskas konsultācijas (5.attēls) lietotājiem par jautājumiem, kas saistīti ar elektronisko sakaru pakalpojumiem, tostarp tarifu piemērošanu (34), elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti (22), abonenta rēķiniem (14), paaugstinātu tarifu piemērošanu (11), elektronisko sakaru pakalpojuma līgumiem (6), numura saglabāšanas pakalpojumu (3) un citiem jautājumiem, kas vērtējami kā dažādi (29).

5.attēls 2017.gadā sniegto konsultāciju salīdzinājums pa iemesliem



Regulators ir sniedzis 20 konsultācijas par viesabonēšanas jautājumiem, kur biežākās neskaidrības ir bijušas par tarifu piemērošanu (17), bet mazāk par elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu (1), abonenta rēķinu (1) un starptautiskiem izsaukumiem (1). No 119 sniegtajām konsultācijām Regulators 20 gadījumos konsultējis arī par viesabonēšanas jautājumiem.

Kopsavilkums

2017.gadā Regulators ir saņēmis un sniedzis atbildes lietotājiem par 92 sūdzībām, kā arī sniedzis 119 telefoniskas konsultācijas.

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

Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēja norādītos faktus, kā arī lai izvērtētu pakalpojuma sniedzēja rīcību atbilstoši normatīvajiem aktiem, Regulators pieprasīja papildu informāciju un skaidrojumus no iesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem. Sūdzības Regulators izskatīja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā, sniedzot atbildes pēc būtības.

Nemot vērā, ka 2017.gadā ieviesti precizējumi elektronisko sakaru nozari regulējošos normatīvajos aktos saistībā ar sūdzību izskatīšanas kārtību, tie ietekmē gan lietotājus, gan pakalpojuma sniedzējus. Līdz ar to Regulators aicina sekmīgākai situācijas risināšanai ievērot [Elektronisko sakaru likuma](#) 23.¹pantā noteikto sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību, t.i., vispirms ar sūdzību vērsties pie sava pakalpojuma sniedzēja. Ja sniegtā atbilde neapmierina, tad ir tiesības iesniegt Regulatorā tāda paša satura sūdzību, pievienojot atbildi, ja tāda ir sniegta.

Ar sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību var iepazīties Regulatora mājaslapā internetā <https://www.sprk.gov.lv/lapas/ka-iesniegt-sudzibu>.

Kā būtiskākie jautājumi, par ko 2017.gadā saņemtas lietotāju sūdzības elektronisko sakaru nozarē, iezīmējama tarifu paaugstināšana un Viesabonēšanas regulas ieviešana.

2017.gada laikā par tarifu paaugstināšanu Regulators kopumā saņēma 19 lietotāju sūdzības un sniedza 11 telefoniskas konsultācijas, no kurām 19 gadījumos sūdzības bija par pakalpojuma sniedzējiem, kas sniedz pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā, bet 10 – par pakalpojuma sniedzējiem, kas sniedz pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā. Lietotāji bija neizpratnē par pakalpojuma sniedzēju tarifu straujo kāpumu un līdz šim lietoto tarifu plānu izņemšanu no pakalpojumu piedāvājuma, līdz ar to nebija gatavi jaunajiem, pēc pakalpojuma sniedzēju ieskatiem, izdevīgākiem, bet dārgākiem tarifu plāniem ar papildu pakalpojumiem, piemēram, galiekārtas ekrāna apdrošināšana, bezmaksas lietotņu izmantošana u.tml.

Regulators konstatē, ka sūdzībās par abonenta rēķiniem (15) lietotāju pretenzijas ir par, viņuprāt, nepareizu izmantotā pakalpojuma uzskaiti, neizmantotiem pakalpojumiem un aizdomām par trešo pušu iesaisti to lietošanā. Papildus Regulators informē, ka jautājumi, kas saistīti ar saņemto rēķinu samaksu un parādu piedziņu, nav Regulatora kompetencē, jo lietotāja vai pakalpojuma sniedzēju strīdus par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.

Regulators 2017.gadā ir saņēmis un izvērtējis 13 sūdzības un sniedzis 20 konsultācijas par jautājumiem, kas skar lietotājus, izmantojot pakalpojumus viesabonēšanā, piemēram, par tarifu piemērošanu, kā arī par Viesabonēšanas regulas ieviešanu un tajā ietvertajiem principiem. Lietotāju sūdzības bija saistītas ar pakalpojuma sniedzēju rīcību viesabonēšanas gadījumos, kad tiek izmantota datu pārraide un veikti izsaukumi Eiropas Ekonomiskās zonas robežās vai izsaukumi uz ārvalstu operatoru numuriem. Piemēram, Regulators izvērtēja atsevišķu lietotāju sūdzības par izsaukumiem, kas veikti, atrodoties viesabonēšanā, uz ārvalsts operatora numuru, tostarp auto nomas bezmaksas izsaukuma numuru un bezmaksas informatīvo tālruna numuru. Lietotājiem būtu jāņem vērā, ka viesabonēšana nozīmē, piemēram, izbraukšanu no savas mītnes zemes ceļojumā un izsaukumu veikšanu uz kādu no mītnes zemes pakalpojuma sniedzēju numuriem. Bet, ja ceļojuma laikā lietotājs veic izsaukumu, piemēram, uz ārvalstī esošu bezmaksas vai maksas numuru, tad šis izsaukums tiek tarifēts kā starptautiskais izsaukums saskaņā ar lietotāja pakalpojuma sniedzēja noteiktajiem tarifiem. Turklāt ir jāņem vērā pakalpojuma sniedzēju "Godīgas lietošanas politikas noteikumos" noteiktie datu lietošanas, īsziņu sūtīšanas un izsaukumu veikšanas apjomi jeb limiti, atrodoties viesabonēšanā. Pakalpojuma sniedzēju tarifu plānos piedāvātie "bezlimitu zvani", "bezlimitu internets" un "bezlimitu īsziņas" ir cieši saistīti ar savstarpēji noslēgto elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu un ir attiecināmi tikai uz mītnes zemes teritoriju.

Regulators aicina, īpaši dodoties uz ārvalstīm, detalizēti pārskatīt un izvērtēt pakalpojuma sniedzēju piedāvāto tarifu plānu, tā atbilstību un piemērotību saviem lietošanas ieradumiem. Lietotājiem rūpīgi jāseko līdzi elektronisko sakaru pakalpojumu līguma nosacījumu vai tarifu izmaiņām, ja tādas tiek piedāvātas. Tostarp ar elektronisko sakaru pakalpojumu līgumu vai pakalpojumu nosacījumiem saistītai informācijai, kas ietverta elektronisko sakaru pakalpojumu rēķinos vai pakalpojuma sniedzēju atsūtītās īsziņās. Iespējams, atsevišķos gadījumos nepieciešama lietotāja rīcība, piekrītot vai atsakoties no konkrētām elektronisko sakaru pakalpojumu līguma izmaiņām.

Regulators izsaka pateicību tiem lietotājiem un pakalpojuma sniedzējiem, kas sadarbojās problēmu objektīvā identificēšanā un risināšanā!

Priekšsēdētājs

R.Irkliis