



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2019.gada 28.februāra sēdē
(prot. Nr.10, 4.p.)

Pārskats par elektronisko sakaru pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2018.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 2018.gadā saņemtās lietotāju sūdzības.....	3
II Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem.....	6
III Regulatorā 2018.gadā lietotājiem sniegtās konsultācijas	7
Kopsavilkums	8

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.

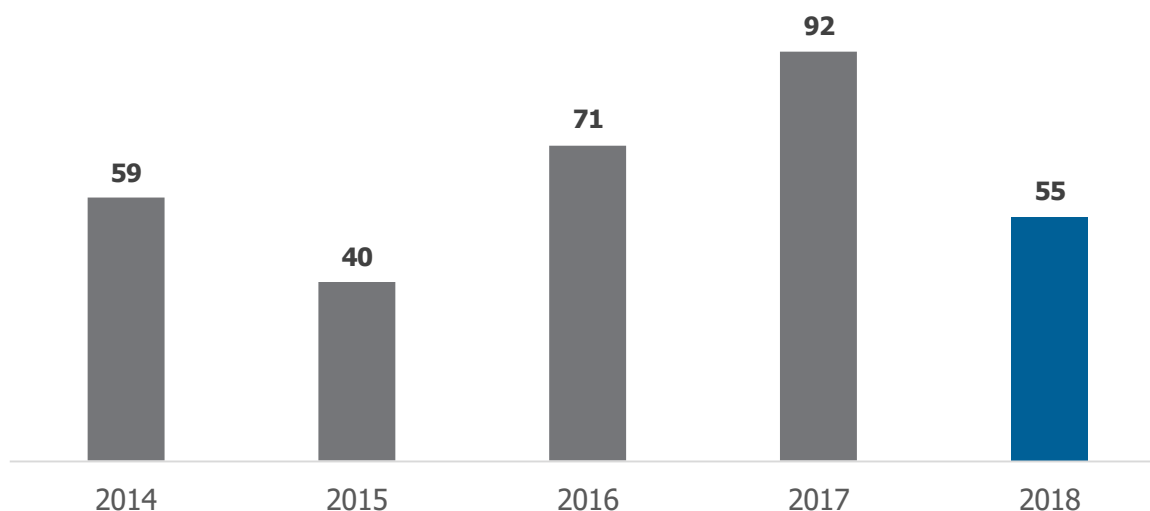
Pārskata mērķis ir sniegt pakalpojumu lietotājiem un elektronisko sakaru komersantiem (turpmāk – pakalpojuma sniedzējs) apkopotu informāciju par Regulatorā saņemtajām sūdzībām, tajā skaitā par lietotājiem sniegtajām konsultācijām.

I Regulatorā 2018.gadā saņemtās lietotāju sūdzības

Regulators 2018.gadā saņēma un sniedza rakstveida atbildes uz 55 lietotāju sūdzībām par pakalpojumiem un ar tiem saistītiem jautājumiem. Izvērtējot iepriekšējo piecu gadu periodu, laika posmā no 2015.gada līdz 2017.gadam bija vērojams pakalpojumu lietotāju sūdzību skaita pieaugums. Salīdzinot ar 2017.gadu, kad izskatīto sūdzību skaits ir bijis visaugstākais (92), 2018.gadā to skaits ir samazinājies par 37 sūdzībām jeb 59%.

Kopējā Regulatorā saņemto un izskatīto sūdzību skaita dinamika laika posmā no 2014.gada līdz 2018.gadam ir norādīta 1.attēlā.

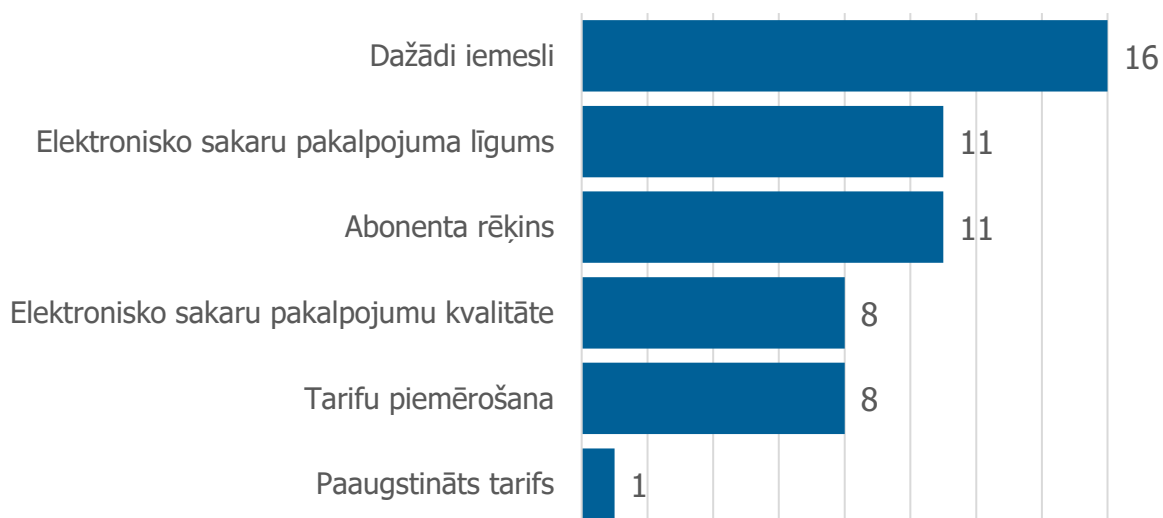
1.attēls: Sūdzību skaita dinamika no 2014. līdz 2018.gadam



Regulators izvērtē gan fizisku, gan juridisku personu sūdzības. Vairums no visām Regulatorā 2018.gadā saņemtajām sūdzībām ir fizisko personu sūdzības – 50 jeb 90% no visām saņemtajām sūdzībām.

Izvērtējot sūdzību iemeslus (2.attēls), Regulators konstatē, ka saņemtās lietotāju sūdzības ir par elektronisko sakaru pakalpojuma līgumiem (turpmāk – līgums) (11), abonenta rēķiniem (11), pakalpojumu kvalitāti (8), tarifu piemērošanu (8), paaugstinātu tarifu (1), kā arī sūdzības, kurās izskatīti dažādi jautājumi (16).

2.attēls: 2018.gadā Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa sūdzību iemesliem



Regulatorā 2018.gadā saņemtas sūdzības par līgumu (11), kas saistītas ar pakalpojuma sniedzēju veiktiem līguma grozījumiem. [Elektronisko sakaru likuma 23.panta trešā daļa](#) paredz lietotājam tiesības nepiekrīst līguma grozījumiem, atteikties no pakalpojuma un izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas. Regulators ir sniedzis skaidrojumus par lietotāja tiesībām atteikties no pakalpojuma, ja tas nepiekrīt līguma grozījumiem, kā arī sniedzis skaidrojumu par konkrētu gadījumu, kad pakalpojuma sniedzējs piedāvāja līguma grozījumus, mainot galiekārtu un tādējādi nosakot jaunu līguma termiņu. Regulators veica pakalpojuma sniedzēja darbības ārkārtas pārbaudi saistībā ar pakalpojuma sniedzēja veikto iekārtas maiņu. Pārbaudes laikā Regulators konstatēja, ka lietotājs nav piekritis jauna līguma termiņa noteikšanai saistībā ar iekārtas nomaiņu un līdz ar to lietotājam pakalpojums tika atslēgts un nebija pieejams. Pēc Regulatora iesaistes un sazināšanās ar pakalpojuma sniedzēju iekārtas pieslēgšana un pakalpojuma atjaunošana lietotājam tika nodrošināta spēkā esošā līguma ietvaros.

Nemot vērā saņemtajās sūdzībās ietvertos lietotāju jautājumus par līgumiem, Regulators ir izstrādājis informatīvu skaidrojumu "[Kas jāzina slēdzot, grozot vai izbeidzot līgumu?](#)", kurā lietotājam sniegta informācija par galvenajiem aspektiem saistībā ar līguma slēgšanu, grozīšanu un izbeigšanu.

Vairākas sūdzības par rēķiniem saistītas ar lietotāju ieskatā nepareizi rēķinos iekļauto maksu par izsaukumiem, kas veikti, atrodoties ārvalstī. Visos gadījumos pakalpojuma sniedzējs iesniedza Regulatoram apstiprinājumu par lietotāja veiktajiem izsaukumiem, kas bija veikti no lietotāja numura. Vienlaikus Regulators aicināja lietotāju vērsties tiesību sargājošās iestādēs, ja lietotājam ir aizdomas par krāpnieciskiem darījumiem. Vairāki lietotāji bija neizpratnē par saņemtajiem rēķiniem gadījumos, kad lietotāja iesniegums par līguma izbeigšanu tika iesniegts mēneša vidū un pakalpojuma sniedzējs attiecīgi izrakstīja rēķinu par pilnu mēnesi. Šajos gadījumos Regulators izvērtēja konkrētos līgumus un secināja, ka pakalpojuma sniedzējs bija rīkojies saskaņā ar līgumā noteiktajiem līguma izbeigšanas nosacījumiem, kā arī maksa pieprasīta tikai par periodu, kad pakalpojums ir faktiski nodrošināts.

Regulators 2018.gadā izskatīja sūdzības par neapmierinošu pakalpojuma kvalitāti (8), no kurām par balss telefonijas pakalpojuma kvalitāti saņemtas trīs sūdzības un par interneta piekļuves pakalpojuma kvalitāti – piecas. Kā iemesls sūdzībām saistībā ar balss telefonijas pakalpojuma kvalitāti bija minēts nepietiekams mobilā elektronisko sakaru tīkla pārklājums noteiktās Latvijas teritorijās, kā ietekmē balss telefonijas pakalpojuma kvalitāte bija neapmierinoša un pakalpojuma izmantošana apgrūtināta. Regulators vērs uzmanību, ka atsevišķās vietās, piemēram, pierobežas teritorijā, mazapdzīvotās vietās, mežos u.tml., ir iespējama nestabila balss telefonijas un citu pakalpojumu pieejamība. Izvērtējot sūdzības par

balss telefonijas pakalpojuma kvalitāti, Regulators ir sniedzis skaidrojumus par pakalpojuma kvalitātes nosacījumiem, vienā gadījumā, ņemot vērā sūdzības tehnisko raksturu, ir veicis ārkārtas balss telefonijas pakalpojuma kvalitātes mērījumus. Mērījumu rezultātā tika konstatēta pakalpojuma kvalitātes atbilstība līgumā noteiktajām pakalpojuma kvalitātes vērtībām, vienlaikus novērojot, ka elektronisko sakaru tīklā uztveramā signāla līmenis ir mainīgs un kvalitatīvs balss telefonijas pakalpojums ir pieejams tikai otrās paaudzes (2G) tehnoloģijas mobilā elektronisko sakaru tīklā.

Izvērtējot sūdzības saistībā ar neapmierinošu interneta piekļuves pakalpojuma kvalitāti (5), atbilstoši sūdzības būtībai Regulators tikai vienā gadījumā veica pakalpojuma sniedzēja sniegtā pakalpojuma kvalitātes ārkārtas pārbaudi, konstatējot, ka interneta piekļuves pakalpojums ir nodrošināts atbilstoši noslēgtajam līgumam.

Regulators paskaidro, ka atbilstoši [Regulai par piekļuvi atvērtam internetam](#)¹ un [Vispārējās atļaujas noteikumiem elektronisko sakaru nozarē](#)² līgumā par interneta piekļuves pakalpojumu jābūt norādītām pieslēguma ātruma vērtībām vai vērtību diapazoniem šādiem ātruma veidiem:

- minimālais garantētais pieslēguma ātrums, kas norāda minimālo ātruma vērtību, kāda pakalpojuma sniedzējam ir jānodrošina lietotājam, turklāt minimālais garantētais ātrums nevar būt zemāks kā 20% no līgumā norādītā maksimālā (reklamētā) pieslēguma ātruma.
- parasti pieejamais pieslēguma ātrums, kas norāda, kāda ir vidējā pieslēguma ātruma vērtība vai arī kādā ātruma diapazonā pieslēguma ātrums tiek nodrošināts visā diennakts laikā;
- maksimālais (reklamētais) pieslēguma ātrums, kas norāda vidējo pieslēguma ātruma vērtību vai ātruma diapazonu, kāds pieejams ārpus lielākās noslodzes stundām jeb ārpus tā diennakts laika, kad interneta piekļuves pakalpojumu lieto vislielākais lietotāju skaits.

Faktiskās interneta pieslēguma ātruma vērtības, kā arī citus pakalpojumu kvalitāti raksturojošos rādītājus lietotājs var uzzināt, izmantojot Regulatora mērīšanas sistēmu [ITEST](#), kas pieejama Regulatora tīmekļvietnē. Gadījumā, ja lietotājs novēro saņemtā interneta piekļuves pakalpojuma pieslēguma ātruma neatbilstību līgumā noteiktajām vērtībām, lietotājs var iesniegt sūdzību atbilstoši [sūdzību iesniegšanas kārtībai](#).

Izvērtējot sūdzības, kas ierindotas kategorijā "Dažādi iemesli" (16), Regulators secina, ka tās ir sūdzības par lietotāju traucēšanu ar nepieprasītiem pakalpojumiem (reklāmas zvaniem, parazitāzvaniem no ārvalstīm), neregistrētu pakalpojuma sniedzēju darbību, galiekārtu darbības traucējumiem, pakalpojuma atslēgšanu nesamaksātu rēķinu dēļ vai par pakalpojuma sniedzēja vienaspusēju lēmumu par pakalpojuma atslēgšanu, neizskaidrojot atslēgšanas iemeslus. Tostarp saņemtas četras sūdzības, kuras nav Regulatora kompetencē. Šajos gadījumos Regulators lietotājam sniedza informāciju par atbildīgajām institūcijām, kuru pārziņā ietilpst attiecīgo jautājumu izskatīšana, kā arī pārsūtīja iesniegumu izskatīšanai atbildīgajai institūcijai.

Salīdzinot ar iepriekšējo 2017.gadu, sūdzību skaitam pa pakalpojumu sniedzējiem ir vērojama tendence samazināties, ko Regulators skaidro ar iespējamo pakalpojumu sniedzēju aktīvāku sadarbību sūdzību gadījumos, visas pretenzijas atrisinot jau sākuma stadijā, neliekot lietotājam vērsties pēc papildu palīdzības citās tiesību sargājošās iestādēs.

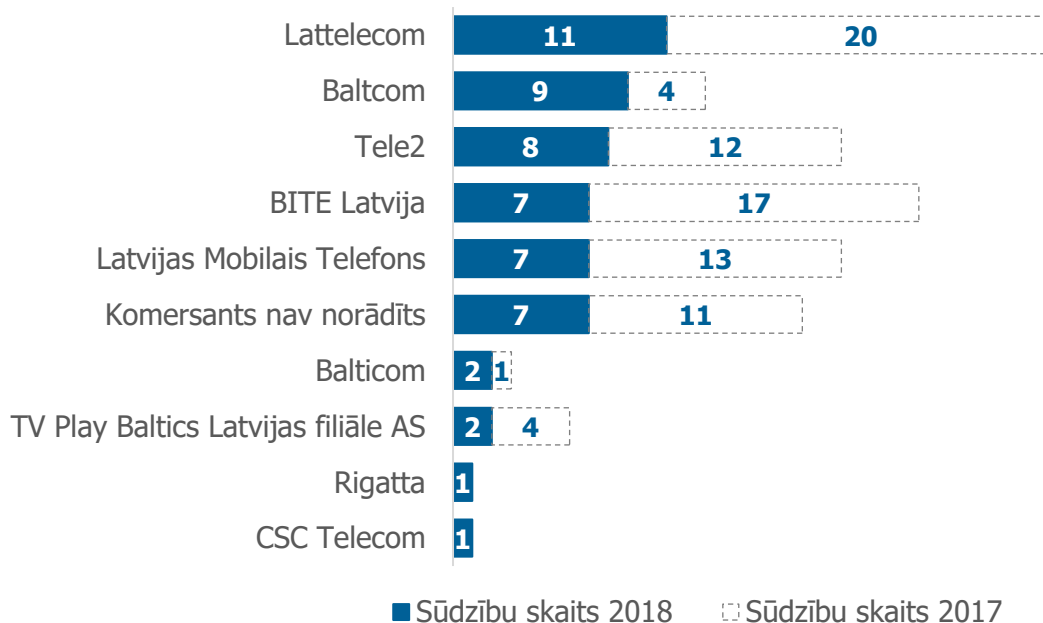
2018.gadā Regulators saņēma 22 sūdzības par pakalpojuma sniedzējiem (3.attēls), kuri sniedz pakalpojumus mobilā elektronisko sakaru tīklā – SIA "Tele2" (8), SIA "BITE Latvija" (7) un

¹ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2015/2120 (2015.gada 25.novembris), 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.

² Regulatora 2018.gada 20.decembra lēmums Nr.1/35 "Vispārējās atļaujas noteikumi elektronisko sakaru nozarē".

“Latvijas Mobilais Telefons” SIA (7). Par pakalpojuma sniedzējiem, kuri sniedz pakalpojumus fiksētā elektronisko sakaru tīklā - SIA “Lattelecom” (11) un SIA “Baltcom” (9).

3.attēls: 2018.gadā Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa pakalpojuma sniedzējiem

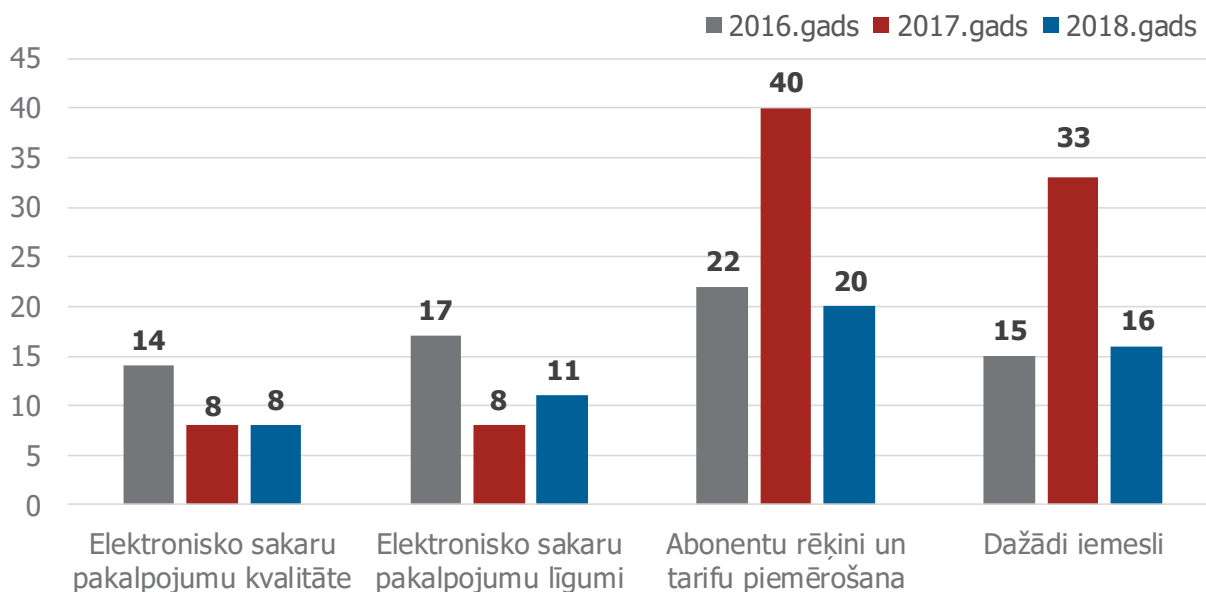


Lietotāju, kuri izmanto pakalpojumu mobilā elektronisko sakaru tīklā, biežākais sūdzību iemesls bija par dažādo lietotāju izpratni par pakalpojuma lietošanas nosacījumiem un manuālo iestatījumu fiksēšanu galiekārtā, atrodoties ārvalstīs, kā arī par pakalpojuma kvalitāti attālākos Latvijas reģionos, tostarp lietotāja ieskatā neatbilstošu pakalpojuma kvalitāti dažādos diennakts laikos. Savukārt no lietotājiem, kuri izmanto pakalpojumu fiksētā elektronisko sakaru tīklā, visbiežāk sūdzības saņemtas par pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu, kā arī par interneta piekļuves pakalpojuma atslēgšanu un neatjaunošanu, lietotājam savlaicīgi nepiekrītot līguma nosacījumu izmaiņām. Izvērtējot konkrētu sūdzību iemeslus, būtību un sniedzēja viedokli, Regulators lietotājiem ir sniedzis atbilstošus skaidrojumus par līguma nosacījumu piemērošanu, lietotāja tiesībām pakalpojuma saņemšanā un lietošanā vai līguma izbeigšanas nosacījumiem. Regulators ir sniedzis skaidrojumu, kā rīkoties, saņemot līguma grozījumus, ja lietotājs grozījumiem nepiekrīt, kā arī par vispārējo kārtību līgumsoda piemērošanā.

II Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem

2018.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, ir samazinājies sūdzību skaits visās pārskatā ietvertajās kategorijās (4.attēls), īpaši par abonenta rēķiniem un tarifu piemērošanu: 2016.gadā – 22, 2017.gadā – 40, 2018.gadā – 19 sūdzības, kā arī iepriekš pieaugošais dažādo sūdzību skaits ir samazinājies: 2016.gadā – 15, 2017.gadā – 33, 2018.gadā – 16 sūdzības. Par aktuāliem joprojām ir uzskatāmi līgumu jautājumi: 2016.gadā – 17, 2017.gadā – 8, 2018.gadā – 12 sūdzības. Sūdzības par pakalpojuma kvalitāti pēdējos divos gados ir salīdzinoši mazākā apjomā no visām izvērtējumā ietvertajām kategorijām: 2016.gadā – 14, 2017.gadā – 8, 2018.gadā – 8 sūdzības.

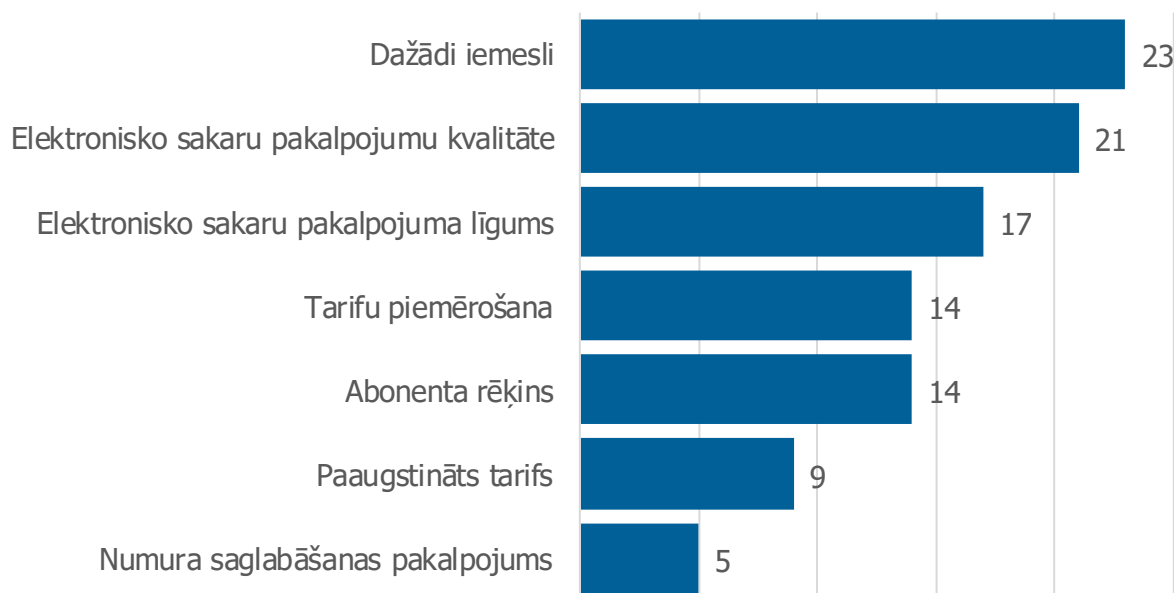
4.attēls: Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pēc sūdzību iemesliem pa gadiem



III Regulatorā 2018.gadā lietotājiem sniegtās konsultācijas

2018.gadā Regulators sniedza 103 telefoniskas konsultācijas (5.attēls) lietotājiem par jautājumiem, kas saistīti ar pakalpojuma kvalitāti (21), līgumiem (17), tarifu piemērošanu (14), abonenta rēķiniem (14), paaugstinātu tarifu piemērošanu (9), numura saglabāšanas pakalpojumu (5) un citiem jautājumiem, kas vērtējami kā dažādi (23).

5.attēls: 2018.gadā sniegto konsultāciju salīdzinājums pa iemesliem



Atbildot uz lietotāju telefoniski uzdotajiem jautājumiem, Regulators sniedza skaidrojumus, kā rīkoties, ja lietotāju neapmierina saņemtā pakalpojuma kvalitāte, kas jāņem vērā, izbeidzot līgumu, kā arī informējis par iesnieguma vai sūdzības iesniegšanas kārtību, lai iesniegums tiktu izskatīts pēc būtības, kā arī gadījumos, ja lietotāja jautājums nav saistīts ar Regulatora kompetenci, sniegta informācija par atbildīgajām institūcijām, kuru pārziņā ietilpst attiecīgo jautājumu izskatīšana.

Kopsavilkums

2018.gadā Regulators ir saņēmis un sniedzis atbildes uz 55 lietotāju sūdzībām, kā arī sniedzis 103 telefoniskas konsultācijas.

Regulators, izskatot sūdzības, savas kompetences ietvaros izvērtē pakalpojuma sniedzēja rīcību saistībā ar sniegto pakalpojumu, tai skaitā līguma nosacījumu ievērošanu un tarifu piemērošanu, nepieciešamības gadījumā veicot pakalpojuma sniedzēja darbības, pakalpojuma sniegšanas vai pakalpojuma kvalitātes ārkārtas pārbaudi.

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 pakalpojuma sniedzējiem. Sūdzības Regulators izskatīja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā, sniedzot atbildes pēc būtības.

Ārkārtas pārbaudi vai pakalpojuma kvalitātes mērījumus regulators veic gadījumos, ja sūdzības izskatīšanā ir nepieciešama pakalpojuma sniedzēja darbības pārbaude vai pakalpojuma kvalitātes rādītāju atbilstības novērtējums, tajā skaitā pēc lietotāja pieprasījuma, lai konstatētu neatbilstību pakalpojuma līgumā noteiktajām kvalitātes parametru vērtībām. Vairumā gadījumu sūdzības par pakalpojumu kvalitāti faktiski ir saistītas ar līguma nosacījumu jautājumiem vai pretenzijām par pakalpojumu kvalitāti pēc līguma izbeigšanas, kad konstatēt atbilstību vai neatbilstību vairs nav iespējams. Lai nodrošinātu pakalpojumu kvalitātes uzraudzību, Regulators veic regulārus kvalitātes mērījumus balss telefonijas pakalpojumiem fiksētā un mobilā elektronisko sakaru tīklā, kā arī interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes mērījumus mobilā elektronisko sakaru tīklā.

Kā būtiskākie jautājumi, par ko 2018.gadā saņemtas lietotāju sūdzības elektronisko sakaru nozarē, norādāmi jautājumi par līgumu, pakalpojuma kvalitāti un abonenta rēķinu, tostarp pakalpojuma sniedzēja piemērotiem tarifiem.

2018.gada laikā Regulators kopumā saņēma 11 lietotāju sūdzības par līgumu un sniedza 17 telefoniskas konsultācijas. Lietotāju sūdzību pamatjautājums bija par tiesībām pārtraukt līgumattiecības ar pakalpojuma sniedzēju, ja tiek veikti grozījumi esošajā līgumā, bet lietotājs tiem nepiekrīt. Regulators ir izstrādājis informatīvu skaidrojumu "[Kas jāzina slēdzot, grozot vai izbeidzot līgumu?](#)", kurā lietotājam sniegta informācija par galvenajiem aspektiem saistībā ar līguma slēgšanu un izbeigšanu, tostarp par lietotāja tiesībām izbeigt līgumu bez līgumsoda piemērošanas, ja pakalpojuma sniedzējs mēnesi pirms grozījumu spēkā stāšanās ir informējis lietotāju par izmaiņām līgumā.

Vienlaikus Regulators aicina lietotājus rūpīgi izvērtēt līgumus par pakalpojuma saņemšanu, īpaši pievēršot uzmanību rēķinu apmaksas nosacījumiem. Piemēram, ja pakalpojums izmantots nepilnu kalendāro mēnesi vai arī gadījumos, kad līgums tiek izbeigts pirms līguma termiņa beigām, – par līgumsodu piemērošanas kārtību un apmēru, jo pērn par rēķiniem saņemtajās sūdzībās (11) un sniegtajās konsultācijās (14) joprojām ir konstatēta lietotāju līguma nosacījumu neizpratne un apšaubīšana attiecībā uz norēķiniem par saņemtajiem pakalpojumiem līguma pārtraukšanas gadījumā pēc lietotāja iniciatīvas. Jautājot neskaidros jautājumus savam pakalpojumu sniedzējam, ir iespējams izvairīties no domstarpībām, ja lietotājs izvēlēsies mainīt esošo pakalpojuma sniedzēju.

Pakalpojumu kvalitātes parametru rādītāji lietotājiem ir nozīmīgi ne tikai pakalpojuma sniedzēja izvēlē, bet arī pakalpojuma izmantošanas potenciālam un iespējām atkarībā no lietotāja ieradumiem, vajadzībām un piedāvātā pakalpojuma unikālajām īpašībām. Regulators 2018.gadā ir saņēmis astoņas sūdzības un sniedzis 21 telefonisku konsultāciju par pakalpojuma kvalitāti, kuru lietotājs augstu novērtē savā ikdienā un vēlas saņemt maksimālo, ko pakalpojuma sniedzējs tam piedāvā. Tādējādi, lai saprastu un apzinātos, kādas pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības pakalpojuma sniedzējs apņemas nodrošināt lietotājam, Regulators aicina lietotājus rūpīgi iepazīties ar līgumā iekļautajiem pakalpojuma kvalitātes rādītājiem. Uzmanība jāpievērš arī administratīviem kvalitātes rādītājiem, piemēram, bojājumu

novēršanas laikam, kas raksturo, cik ilgā laikā pakalpojuma sniedzējs novērsīs radušos bojājumus. Papildus ar vidējām pakalpojumu kvalitātes vērtībām, kādas pakalpojums sniedzējs spēj nodrošināt mobilā elektronisko sakaru tīklā, lietotājs var iepazīties Regulatora tīmekļvietnē www.sprk.gov.lv publicētajās pakalpojumu kvalitātes deklarācijās.

Pagājušā gada 1.janvārī stājās spēkā grozījumi [Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumos](#)³, kas paredz jaunu kārtību, kā lietotājus informēt par paaugstinātu tarifu izsaukumiem uz cita pakalpojuma sniedzēja tīklu. Pakalpojuma sniedzējam, kas izsaukumam uz cita pakalpojuma sniedzēja tīklu piemēro paaugstinātu tarifu, kas pārsniedz Regulatora noteikto tarifa sliekšni – 2,98 centus (bez PVN) par izsaukuma minūti, ir pienākums pirms savienojuma atskaņot balss paziņojumu par paaugstinātu tarifu. Noteikumu mērķis ir novērst pārmērīgi augstu rēķinu saņemšanu tiem lietotājiem, kas veic izsaukumu, lai pieteiktos, piemēram, ārsta apmeklējumam. Regulators ir sagatavojis [informāciju](#), kurā norādījis būtiskāko, kas lietotājam būtu jāzina par paaugstinātas maksas izsaukumu.

Regulators turpina uzklaut un skaidrot lietotājiem jautājumus par tarifu piemērošanu (rakstveida – 8, konsultējot – 14), kas saistīti ar paaugstinātas maksas vai maksas izsaukumiem, piemēram, par pakalpojuma sniedzēja pienākumu informēt savus lietotājus, ja tie veic izsaukumu uz paaugstinātas maksas numuru (medicīnas iestādes, pašvaldības) vai maksas numuru (uzziņu dienests, "īsa numurs").

Regulators vērs uzmanību uz kārtību, kāda lietotājam ir jāievēro sūdzību iesniegšanai Regulatorā, jo īpaši, ņemot vērā [Vispārīgās datu aizsardzības regulas](#)⁴ prasības saistībā ar personu datu aizsardzību. Regulators paskaidro, ka pēc saziņas ar savu pakalpojumu sniedzēju lietotājs, ņemot vērā no pakalpojuma sniedzēja saņemto atbildi, ir tiesīgs vērsties ar sūdzību Regulatorā. Lai Regulators varētu nodrošināt personas datu aizsardzību, identificētu iesnieguma iesniedzēju, kā arī lai nodrošinātu datu neizpaušanu trešajām personām, lietotājam saskaņā ar [Iesniegumu likumu](#) jāizvēlas viens no šādiem iesnieguma iesniegšanas veidiem:

- personīgi iesniegt vai atsūtīt pa pastu parakstītu rakstveida iesniegumu;
- iesniegt ar elektronisko parakstu parakstītu iesniegumu;
- iesniegt iesniegumu, izmantojot www.latvija.lv.

Ar sūdzību iesniegšanas un izskatīšanas kārtību var iepazīties Regulatora sagatavotajā informatīvajā skaidrojumā "[Kā iesniegt sūdzību](#)".

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 novērtē visu iesaistīto pušu sadarbību un vēlmi atrisināt radušos problēmjautājumus, kā arī izsaka pateicību lietotājiem un pakalpojuma sniedzējiem, kas iesaistījās problēmu risināšanā.

Priekšsēdētāja
p.i.
padomes loceklis

R. Irkļa
I. Mantiņš

³ Regulatora 2017.gada 15.jūnija lēmums Nr.1/19 "Galalietotāju informēšanas par paaugstinātu tarifu izsaukumiem noteikumi".

⁴ Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2016/679 (2016.gada 27.aprīlis) par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula).