

Cik labs internets un televīzija ir Alūksnē?

Sestdien, 24. novembrī, alūksniešiem un pilsētas viesiem būs iespēja klātienē novērtēt saņemto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, aizpildot televīzijas, interneta vai fiksētā tālruņa kvalitātes izvērtēšanas anketu, kā arī konsultēties ar *Lattelecom* ekspertiem par saņemtajiem rezultātiem. Elektronisko pakalpojumu kvalitātes un servisa izvērtēšanas anketu izstrādājis *Lattelecom* ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (SPRK) atbalstu un iesaistoties Patērētāju tiesību aizsardzības centram (PTAC).

Anketa un konsultācijas būs pieejamas *Lattelecom* mobilajā klientu apkalpošanas centrā Alūksnes tirgū no plkst. 10.00 līdz plkst. 14.00.

Kāpēc ir vērts pārbaudīt elektronisko sakaru kvalitāti?

Tā ir iespēja saņemto pakalpojumu pārbaudīt ne tikai no cenas, bet arī no apkalpošanas un tehnisko rādītāju kvalitātes perspektīvas. Anketā jāatbild uz tādiem viegli saprotamiem jautājumiem kā „Vai interneta ātrums ir nemainīgs arī vakara stundās no 18:00 līdz 22:00?“, „Cik bieži TV darbība ir pārtraukta ilgstoši (vismaz 30 minūtes)?“, „Vai informācija par pakalpojumiem ir patiesa un objektīva?“ un „Vai varat saņemt konsultācijas sev vēlamajā valodā?“ Līdz šim iespēju pārbaudīt sava pakalpojuma kvalitāti izmantojuši jau vairāk nekā 300 Rēzeknes, Dobeles, Auces, Tukuma un Salaspils iedzīvotāji.

„Pētījumos atklājām, ka interneta, televīzijas vai balss sakaru pakalpojumus bieži vērtē sajūtu līmenī - „labs” vai „slikts”, jo pietrūkst plašākas informācijas pakalpojuma izvērtēšanai. Vienlaikus pārsteidzoši, ka cena lietotājiem vairs nav būtiskākais izvēles kritērijs. Ar anketu mudinām patērētāju aizdomāties, piemēram, ka svarīgs ir ne tikai solītais, bet arī patiešām nodrošinātais interneta ātrums, ka būtiskāks par piedāvāto maksas TV kanālu skaitu ir to saturs un arī klientu apkalpošanas un darbinieku kompetences līmenis ir izšķirošs pakalpojuma izmantošanā. Tā kā elektronisko pakalpojumu sniedzēji visbiežāk piedāvā noslēgt ilgtermiņa līgumu pakalpojumu saņemšanai, tad lietotājiem anketa būs noderīgs ceļvedis, izvēloties sev izdevīgāko pakalpojuma sniedzēju,” norāda *Lattelecom* komercdirektore, valdes locekle **Kerli Gabriloviča**.

Lielākā daļa skatītāju skatās tikai pusi no televīzijas kanāliem, par kuriem maksā

Līdz šim apkopotie rezultāti portālā www.novertekvalitati.lv liecina, ka katrs otrais televīzijas lietotājs regulāri skatās mazāk nekā pusi no TV kanāliem. Trīs līdz piecus televīzijas kanālus ikdienā skatās katrs trešais, bet lielāko daļu pieejamo kanālu – vien 12%. Tas liecina, ka svarīgs ir nevis kanālu skaits, bet kvalitatīvs saturs - skatītājs vairs nemeklē piedāvājumus „viss par vienu cenu”, bet gan savām interesēm un vajadzībām pielāgotu piedāvājumu. Televīzijas lietotāju anketas atklāj, ka izvēlētie TV pakalpojumu sniedzēji piedāvā dažādas kanālu pakas un citus pakalpojumus (51%), ļaujot pielāgot saturu tieši mājsaimniecības interesēm un vajadzībām.

Par www.novertekvalitati.lv

Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes izvērtējuma kritēriji un anketa ir veidoti par televīzijas, interneta un balss sakaru pakalpojumiem. Kritēriji ir balstīti uz *Lattelecom* speciālistu pieredzi, pakalpojumu lietotāju biežāk uzdotajiem jautājumiem, kā arī PTAC un SPRK ieteikumiem un atzinumiem.

Iepazīties ar elektronisko sakaru kvalitātes un apkalpošanas izvērtēšanas kritērijiem un aizpildīt gan privātpersonām, gan uzņēmumiem veidotu testu iespējams interneta portālā www.novertekvalitati.lv. Anketas pieejamas arī drukātā formātā *Lattelecom* klientu apkalpošanas centros.

Papildu informācija:

Maija Āboliņa,
Lattelecom Sabiedrisko attiecību projektu vadītāja,
tāl. 67053958, 26518746,
e-pasts: maija.abolina@lattelecom.lv