



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisija

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

T: +371 67097200
F: +371 67097277
E: sprk@sprk.gov.lv

www.sprk.gov.lv

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2014.gada 26.marta sēdē
(prot. Nr.11, 24.p)

PĀRSKATS
PAR PASTA PAKALPOJUMU LIETOTĀJU
SŪDZĪBĀM 2013.GADĀ

IEVADS

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators), pildot likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 8.punktā, 13.panta otrajā daļā, 10.panta trešajā daļā un Pasta likuma 54.panta 2.punktā noteiktās funkcijas, izskata pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu (turpmāk - sūdzības).

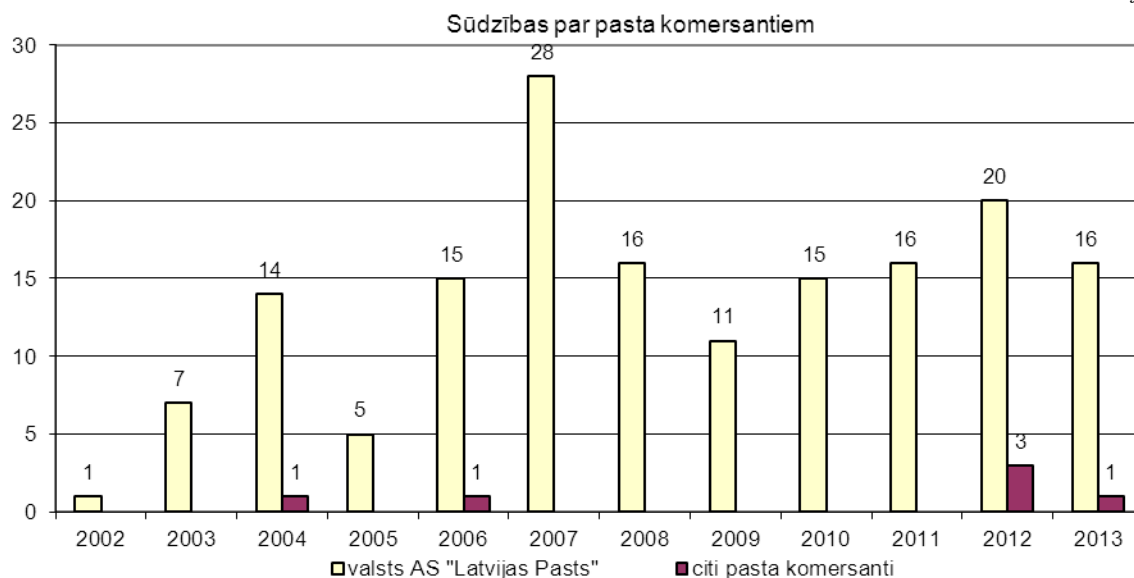
SŪDZĪBU ANALĪZE

2013. gadā kopumā Regulatorā ir saņemtas un izskatītas 19 sūdzības. Sākot no 2002.gada, Regulatorā saņemts šāds sūdzību skaits:

2002.gadā – 1	2008.gadā – 16
2003.gadā – 7	2009.gadā – 11
2004.gadā – 15	2010.gadā – 15
2005.gadā – 5	2011.gadā - 16
2006.gadā – 16	2012.gadā - 23
2007.gadā – 28	2013.gadā – 19

Par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja- valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem saņemtas 16 sūdzības, par citu pasta komersantu sniegtajiem pakalpojumiem - viena sūdzība (1.zīmējums), un 2 sūdzības neattiecas uz Regulatora kompetenci .

1.zīmējums



Saņemto sūdzību iemesli 2013.gadā norādīti 1.tabulā

1.tabula

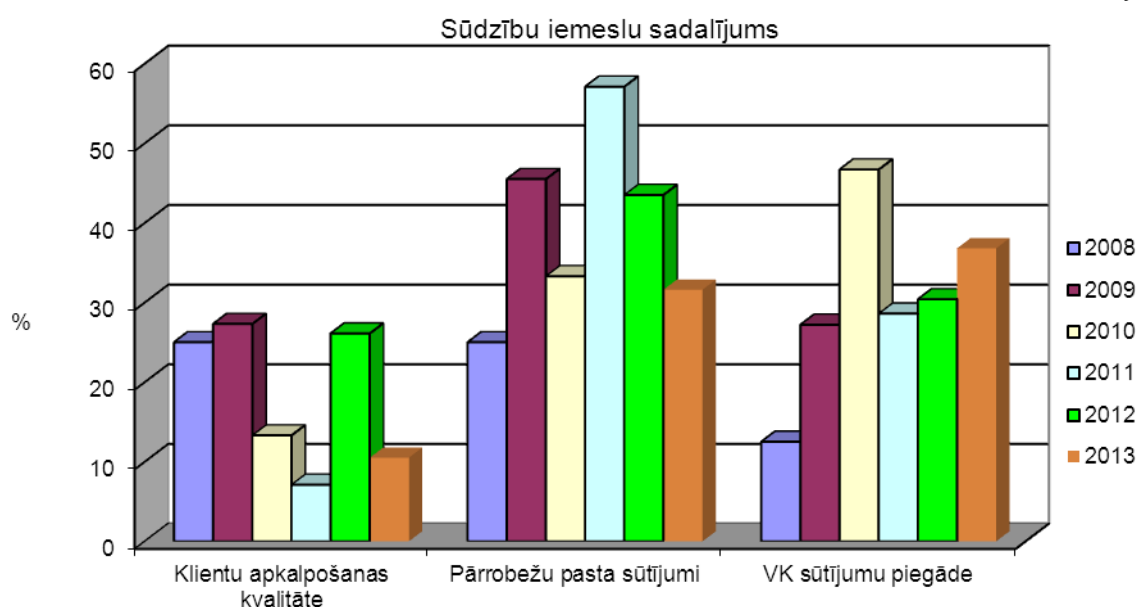
<i>Iemesls</i>	<i>Skaitls</i>
Klientu apkalpošanas kvalitāte	2
Pārrobežu pasta paku piegāde	6
Vēstuļu korespondences sūtījumu nozaudēšana un piegāde	7
Pastkastīšu izvietojums	2
Naudas pārvedumu sūtījumi un norēķini	2

Saņemto sūdzību iemesli 2009., 2010., 2011., 2012. un 2013. gadā norādīti 2. tabulā un 2. zīmējumā.

2. tabula

Iemesls	2009.gads		2010.gads		2011.gads		2012.gads		2013.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Klientu apkalpošanas kvalitāte	4	25	2	13,3	1	7,1	6	26,1	2	10,5
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	4	25	5	33,3	8	57,1	10	43,5	6	31,6
Neapmierinoša vēstuļu korespondences sūtījumu piegāde	4	25	7	46,7	4	28,6	7	30,4	7	36,8

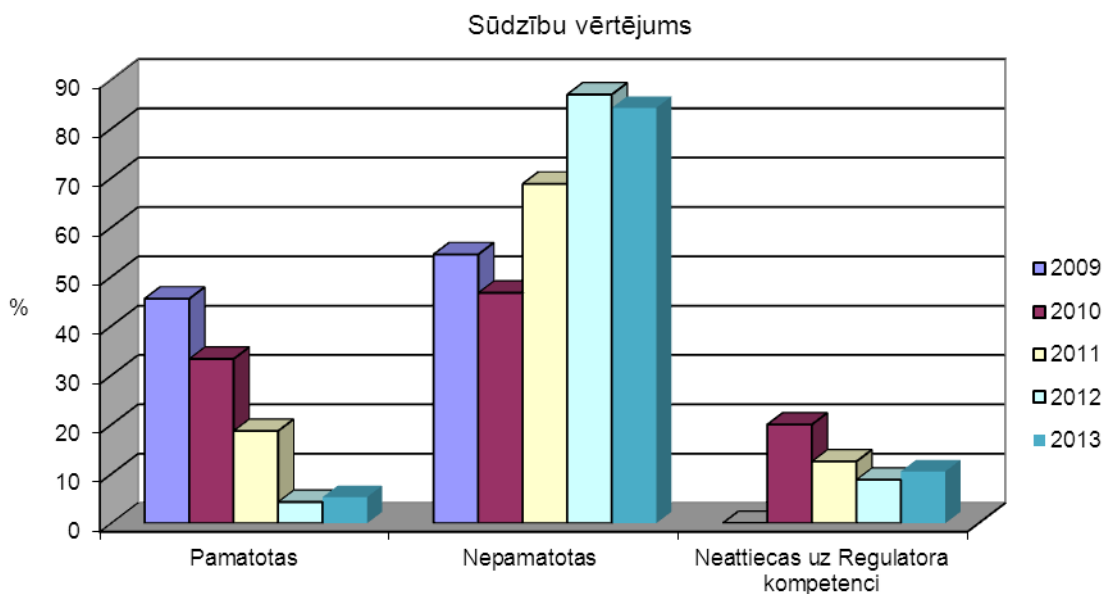
2. zīmējums



Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu, kā arī citiem pasta nozari regulējošajiem tiesību aktiem. Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka viena sūdzība ir pamatota, 16 – nepamatotas, 2 – neattiecas uz Regulatora kompetenci. Saņemto sūdzību vērtējums 2009., 2010., 2011., 2012. un 2013. gadā norādīts 3. tabulā un 3. zīmējumā.

3. tabula

Regulatora slēdziens	2009.gads		2010.gads		2011.gads		2012.gads		2013.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas sūdzības	6	37,5	5	33,3	3	18,7	1	4,3	1	5,3
Nepamatotas sūdzības	6	37,5	7	46,7	11	68,8	20	86,9	16	84,2
Neattiecas uz Regulatora kompetenci	4	25	3	20	2	12,5	2	8,8	2	10,5



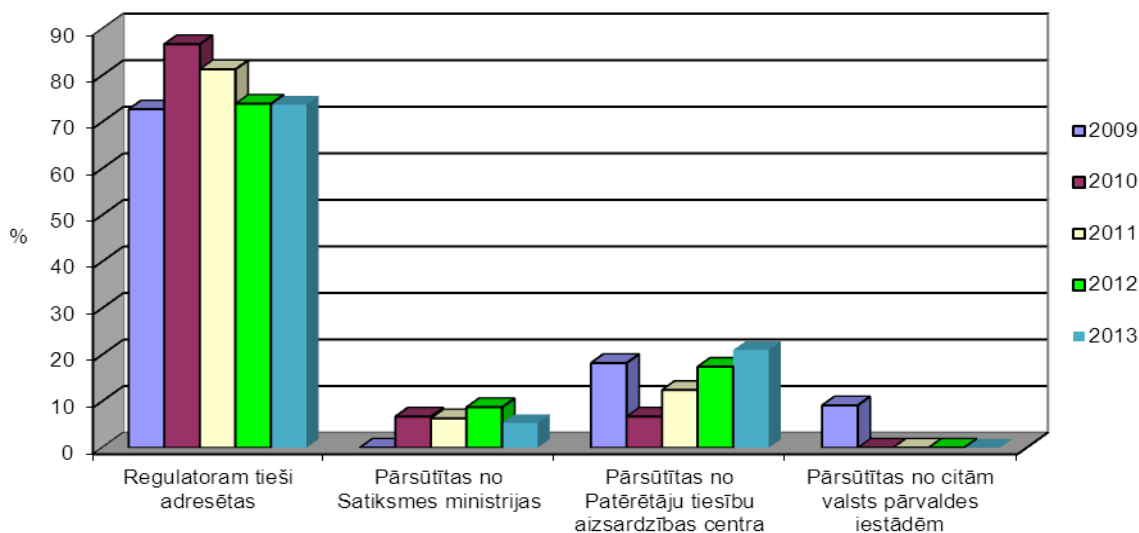
Regulatorā 18 sūdzības saņemtas no fiziskām personām, viena- no juridiskas personas. Regulatoram tieši adresētas 14 sūdzības. No Patērētāju tiesību aizsardzības centra pārsūtītas – 4, no Satiksmes ministrijas - 5. Saņemto sūdzību adresāts 2009., 2010., 2011., 2012. un 2013. gadā norādīts 4.tabulā un 4.zīmējumā

4.tabula

Valsts institūcija	2009.gads		2010.gads		2011.gads		2012.gads		2013.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	12	75	13	86,7	13	81,3	17	73,9	14	73,7
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	1	6,3	0	6,7	1	6,3	2	8,7	1	5,3
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	1	6,3	2	6,7	2	12,4	4	17,4	4	21
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	2	12,5	0	0	0	0	0	0	0	0

4.zīmējums

Sūdzību adresāti



Ievērojot Pasta likuma 55.panta pirmajā daļā noteikto, ka pasta komersants sniedz informāciju par saņemto sūdzību skaitu un izskatīšanas rezultātiem attiecīgajā saimnieciskā gada pārskata periodā, AS „Latvijas Pasts” 2013.gadā saņēma un izskatīja 777 sūdzības, no kurām pamatotas – 99.

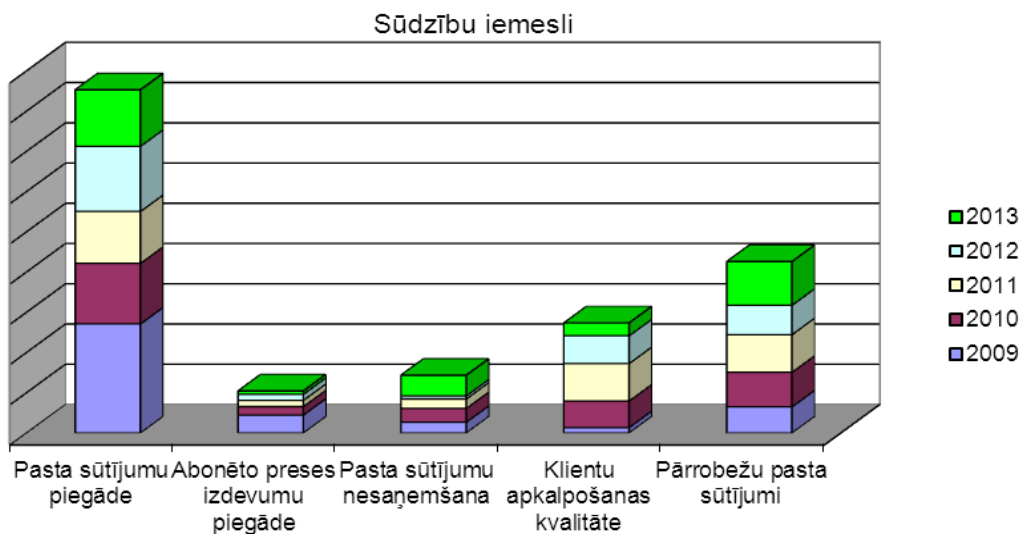
AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2013.gadā norādīti 5.tabulā

5.tabula

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	192	31
Preses piegāde	17	2
Nozaudēts iekšzemes pasta sūtījums	40	4
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	25	11
Pasta sūtījums bojāts	18	4
Pieklūve klientu pakalpojumu informācijai	36	2
Pasta personāla uzvedība un kompetence	51	13
Pieklūve pasta pakalpojumiem	70	2
Adreses maiņa vai uzglabāšana	18	6
Sūdzību apstrādes kvalitāte	40	0
Citas sūdzības	68	9
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	53	6
Nozaudēts EMS sūtījums	0	0
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	37	5
EMS sūtījums saņemts nesavlaicīgi	2	0
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	100	3
EMS sūtījums bojāts	10	1
Kopā	777	99

AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2009., 2010., 2011., 2012. un 2013.gadā norādīti 5.zīmējumā

5.zīmējums



VEIKTIE PASĀKUMI

1. Saņemot sūdzības par neapmierinošu pasta pakalpojumu kvalitāti, Regulators lūdz pasta komersantam sniegt paskaidrojumu un novērst radušās nepilnības, par to rakstveidā paziņojot Regulatoram. 2013.gadā AS „Latvijas Pasts” un citi pasta komersanti ir iesnieguši Regulatoram visus paskaidrojumus par lietotāju sūdzībās norādītajām pretenzijām un rakstveidā paziņojuši Regulatoram par radušos nepilnību novēršanu.

2. Saņemot sūdzības, kuru izskatīšana neietilpst Regulatora kompetencē, Regulators tās pārsūtīta attiecīgajai kompetentajai iestādei, par to paziņojot iesniedzējam, vai arī Regulators informē iesniedzēju par Regulatora kompetenci un iesniedzēja tiesībām.

SECINĀJUMI

1. Ņemot vērā sūdzību skaitu, kas 2013.gadā tika saņemts AS „Latvijas Pasts”, var secināt, ka pasta pakalpojumu lietotāji saskaņā ar Pasta likuma 54.pantā noteikto kārtību, kādā iesniedzamas un izskatāmas sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu, vispirms vēršas pie pasta pakalpojumu sniedzēja un tikai tad, ja pasta pakalpojuma sniedzēja atbilde neapmierina pasta pakalpojumu lietotāju, iesniedz sūdzību Regulatoram.

2. AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību skaits 2013.gadā ir samazinājies par 18%, salīdzinot ar 2012.gadu, bet pamatoto sūdzību skaits samazinājies par 52%.

3. 2013.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, joprojām liels skaits sūdzību ir par iekšzemes ierakstīto pasta sūtījumu piegādi, pārrobežu pasta sūtījumu piegādi un bojātiem pasta sūtījumiem.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs