

APSTIPRINĀTS  
Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisijas padomes  
2011.gada 30.marta sēdē  
(prot. Nr.10, 9.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

PĀRSKATS  
PAR PASTA PAKALPOJUMU LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM  
2010.GADĀ

Pildot Pasta likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu.

## I. SŪDZĪBU ANALĪZE

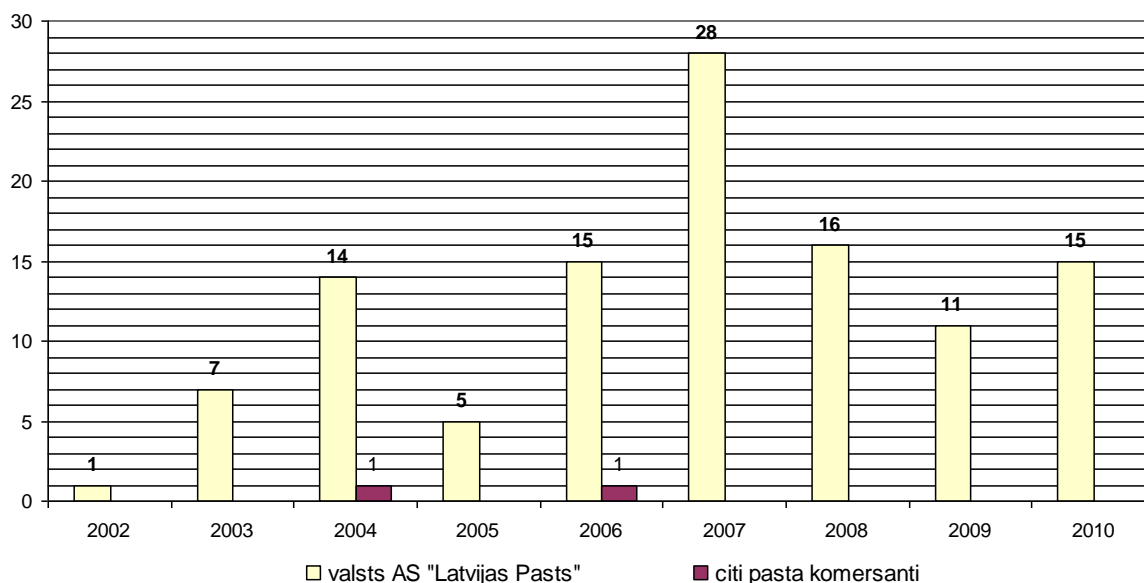
2010. gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 15 sūdzības un septiņi elektroniski iesūtīti jautājumi, kas nav klasificējami kā sūdzības, tāpēc turpmāk pārskatā tiks analizētas rakstiski saņemtās sūdzības.

Sākot no 2002.gada Komisijā saņemts šāds sūdzību skaits (1.zīmējums):

2002. gadā – 1  
 2003. gadā – 7  
 2004. gadā – 15  
 2005. gadā – 5  
 2006. gadā – 16  
 2007. gadā – 28  
 2008. gadā – 16  
 2009. gadā – 11  
 2010. gadā – 15

1.zīmējums

Sūdzību skaits un sadalījums



Visas 15 sūdzības saņemtas par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk –AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem.

Saņemto sūdzību iemesli 2010.gadā norādīti 1.tabulā

1.tabula

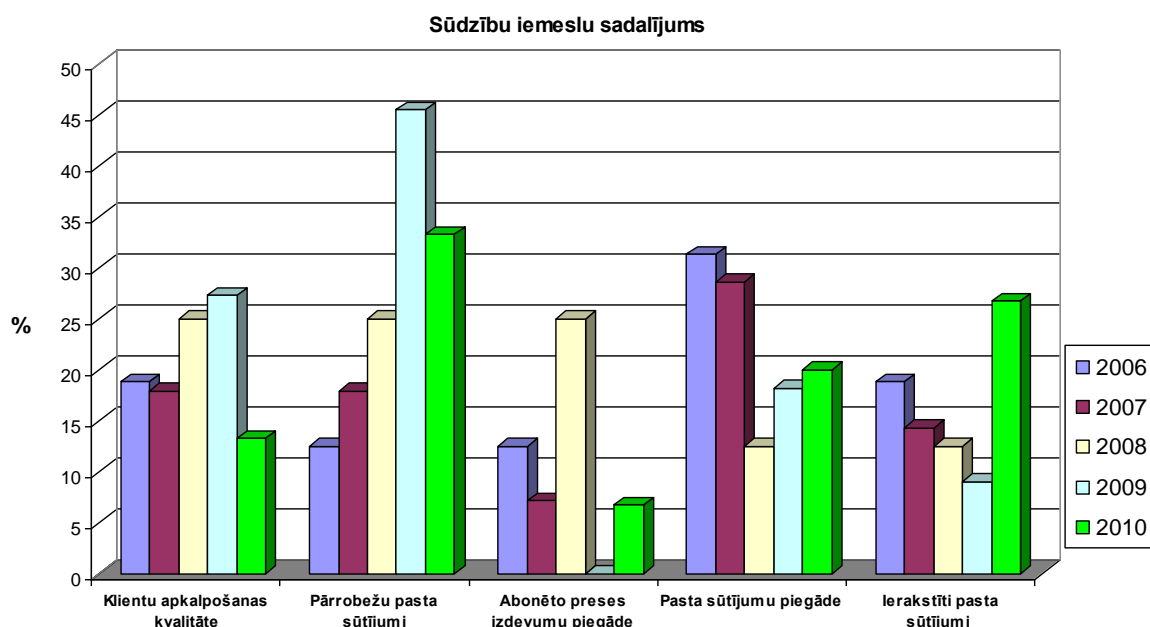
<i>Iemesls</i>	<i>Skaitis</i>
Klientu apkalpošanas kvalitāte	2
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	5
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	4
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	4

Saņemto sūdzību iemesli 2006., 2007., 2008., 2009. un 2010. gadā norādīti 2. tabulā un 2. zīmējumā

2. tabula

Iemesls	2006.gads		2007.gads		2008.gads		2009.gads		2010.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Klientu apkalpošanas kvalitāte	3	18,8	5	17,9	3	27,3	4	25	2	13,3
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	2	12,5	5	17,9	5	45,5	4	25	5	33,3
Neapmierinoša abonēto preses izdevumu piegāde	2	12,5	2	7,1	0	0	4	25	1	6,7
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	5	31,3	8	28,6	2	18,2	2	12,5	3	20
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	3	18,8	4	14,3	1	9	2	12,5	4	26,7

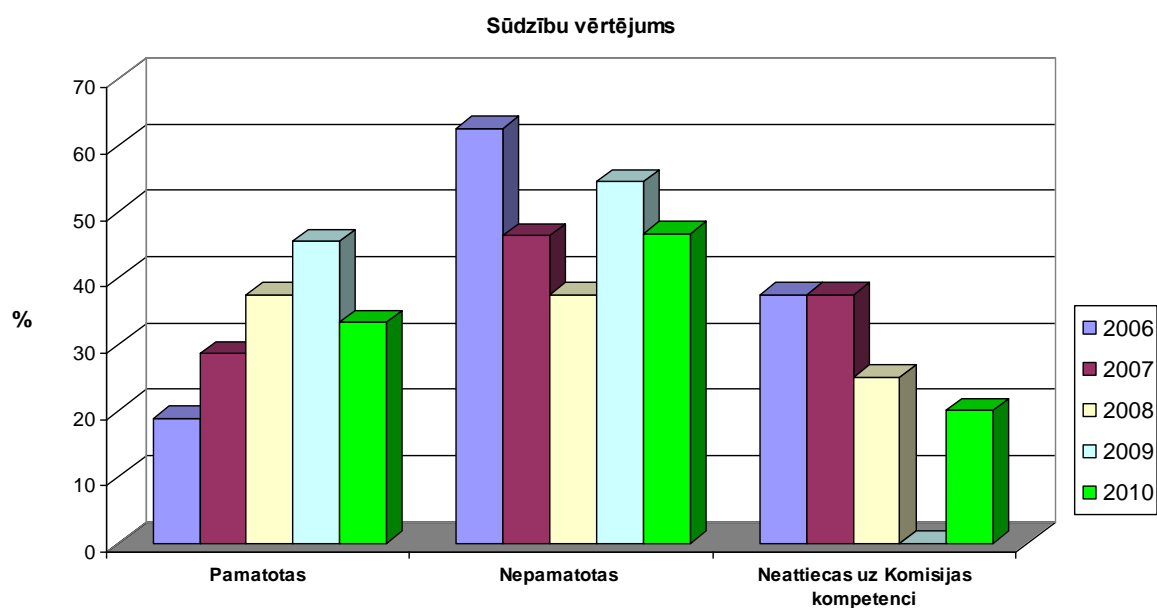
2. zīmējums



Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu un Ministru kabineta noteikumiem. Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka 5 sūdzības ir pamatotas, 7 – nepamatotas. Saņemto sūdzību vērtējums 2006., 2007., 2008., 2009. un 2010. gadā norādīts 3. tabulā un 3. zīmējumā

3. tabula

Komisijas slēdziens	2006.gads		2007.gads		2008.gads		2009.gads		2010.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas sūdzības	3	18,8	8	28,6	5	45,5	6	37,5	5	33,3
Nepamatotas sūdzības	10	62,5	13	46,4	6	54,5	6	37,5	7	46,7
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	3	18,8	7	25	0	0	4	25	3	20

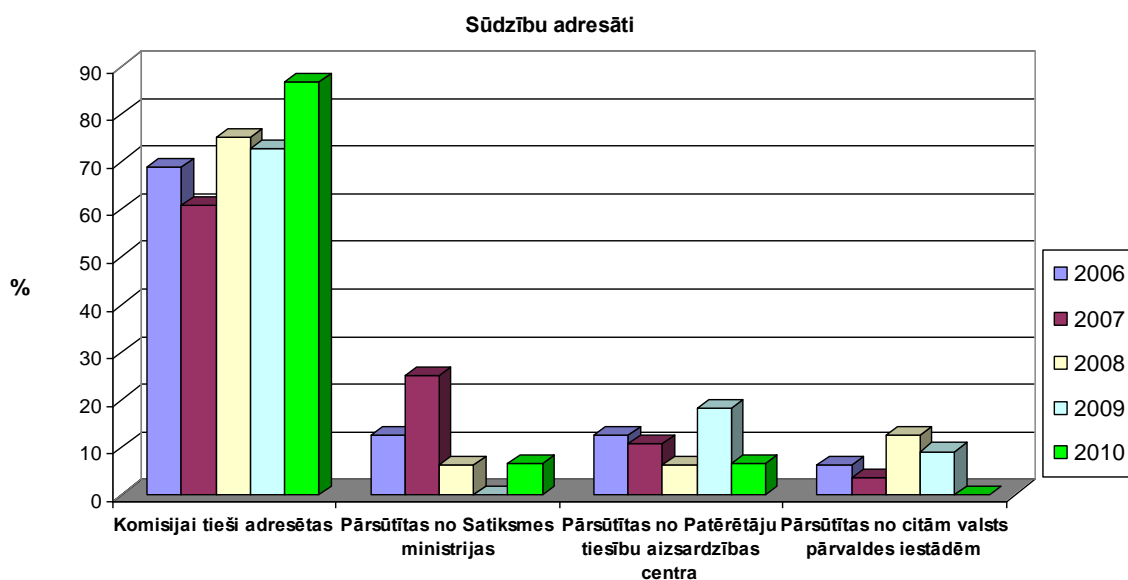


Komisijā 14 sūdzības saņemtas no fiziskām personām, viena no juridiskas personas. Komisijai tieši adresētas 13 sūdzības no citām valsts un pašvaldību iestādēm pārsūtītas – 2, tai skaitā viena no Patērētāju tiesību aizsardzības centra un viena no Satiksmes ministrijas. Saņemto sūdzību adresāts 2006., 2007., 2008., 2009. un 2010.gadā norādīts 4.tabulā un 4.zīmējumā

4.tabula

Valsts institūcija	2006.gads		2007.gads		2008.gads		2009.gads		2010.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	11	68,8	17	60,7	8	72,7	12	75	13	86,7
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	2	12,5	7	25	0	0	1	6,3	0	6,7
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	2	12,5	3	10,8	2	18,2	1	6,3	2	6,7
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	1	6,2	1	3,6	1	9,1	2	12,5	0	0

4.zīmējums



Ievērojot Pasta likuma 54.pantā noteikto kārtību kādā iesniedzamas un izskatāmas sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu, universālā pasta pakalpojumu sniedzējs – AS „Latvijas Pasts” 2010.gadā saņēma un izskatīja 841 sūdzības, no kurām pamatotas – 184.

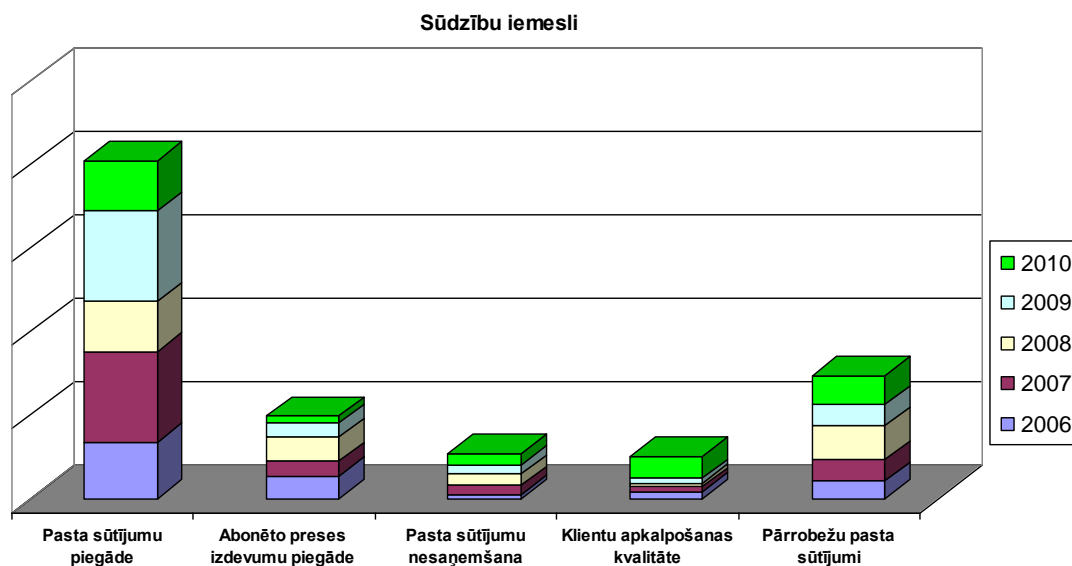
AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2010.gadā norādīti 5.tabulā

5.tabula

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	301	80
Preses piegāde	42	20
Nozaudēts iekšzemes sūtījums	38	5
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	13	5
Pasta sūtījums bojāts	18	3
Piekluve klientu pakalpojumu informācijai	12	
Pasta personāla uzvedība un kompetence	37	14
Piekluve pasta pakalpojumiem	20	1
Adrešu maiņa vai uzglabāšana	22	12
Sūdzību apstrādes kvalitāte	41	3
Citas sūdzības	125	24
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	60	8
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	4	1
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	108	8
<b>Kopā</b>	<b>841</b>	<b>184</b>

AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2006., 2007., 2008., 2009. un 2010.gadā norādīti 5.zīmējumā

5.zīmējums



## II. VEIKTIE PASĀKUMI

1. Saņemot pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības par neapmierinošu pasta pakalpojumu kvalitāti, Komisija lūdz pasta komersantam sniegt paskaidrojumu un novērst radušās nepilnības par to rakstveidā paziņojot Komisijai.

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

## III. SECINĀJUMI

1. Ņemot vērā lielo sūdzību skaitu, kas 2010.gadā tika saņemts AS „Latvijas Pasts”, var secināt, ka pasta pakalpojumu lietotāji, saskaņā ar Pasta likuma 54.panta 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 Komisijai.

2. Komisijā 2010.gadā visas sūdzības saņemtas par universālo pasta pakalpojuma sniedzēja AS „Latvijas Pasts” sniegtajiem pakalpojumiem un nav saņemta neviena sūdzība par citiem pasta komersantiem.

3. 2010.gadā, tāpat kā 2009.gadā, lielākais sūdzību skaits ir par neapmierinošu pasta sūtījumu piegādi, kā arī sūdzības saistībā ar pārrobežu pasta sūtījumiem.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs