

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2012.gada 28.marta sēdē
(prot. Nr.13, 12.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

PĀRSKATS
PAR PASTA PAKALPOJUMU LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
2011.GADĀ

I IEVADS

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.

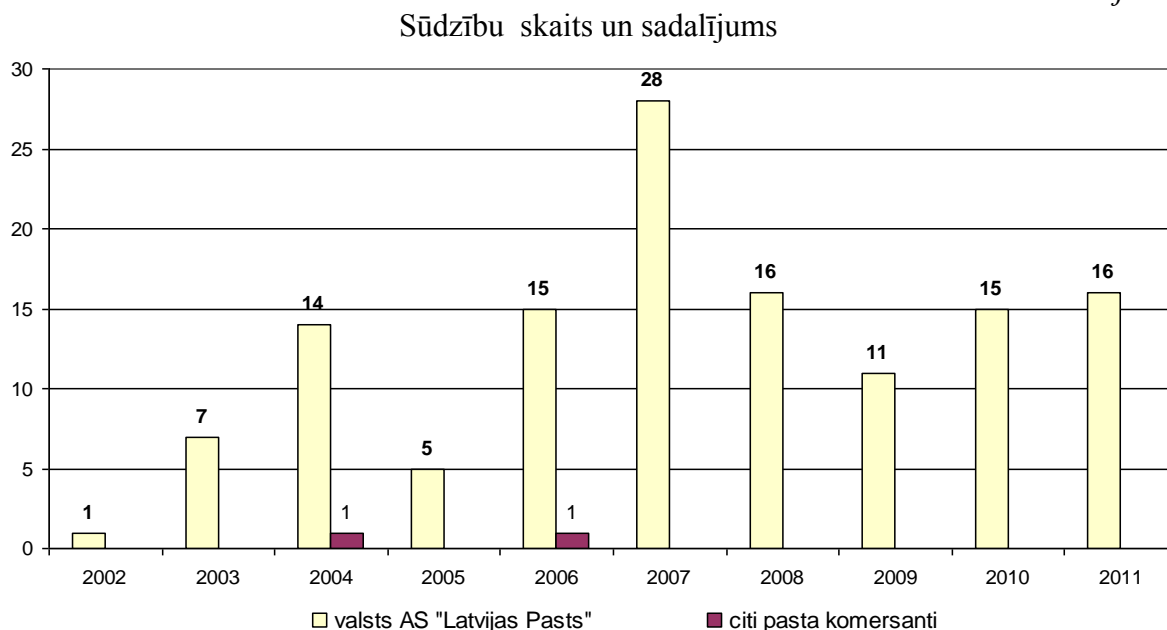
II SŪDZĪBU ANALĪZE

2011. gadā kopumā Komisijā ir saņemtas un izskatītas 16 lietotāju 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
 2011. gadā - 16

1.zīmējums



Visas 16 sūdzības saņemtas par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem.

Saņemto sūdzību iemesli 2011.gadā norādīti 1.tabulā

1.tabula

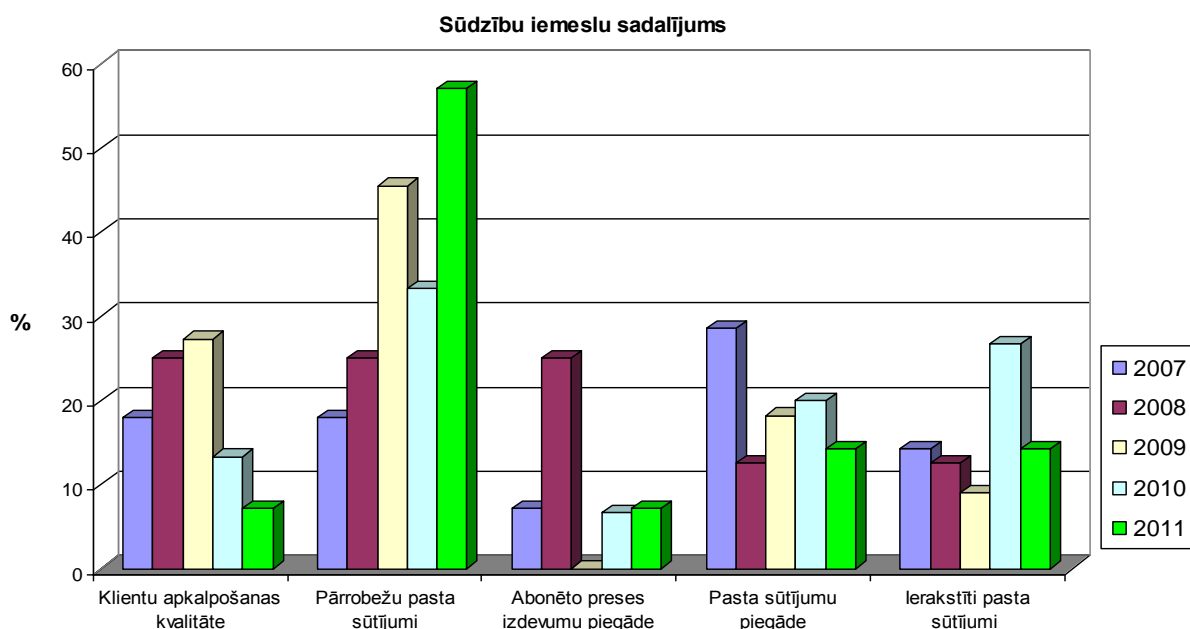
<i>Iemesls</i>	<i>Skaits</i>
Klientu apkalpošanas kvalitāte	1
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	8
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	3
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	2

Saņemto sūdzību iemesli 2007., 2008., 2009., 2010. un 2011. gadā norādīti 2. tabulā un 2. zīmējumā

2. tabula

Iemesls	2007.gads		2008.gads		2009.gads		2010.gads		2011.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Klientu apkalpošanas kvalitāte	5	17,9	3	27,3	4	25	2	13,3	1	7,1
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	5	17,9	5	45,5	4	25	5	33,3	8	57,1
Neapmierinoša abonēto preses izdevumu piegāde	2	7,1	0	0	4	25	1	6,7	1	7,1
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	8	28,6	2	18,2	2	12,5	3	20	2	14,3
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	4	14,3	1	9	2	12,5	4	26,7	2	14,3

2. zīmējums

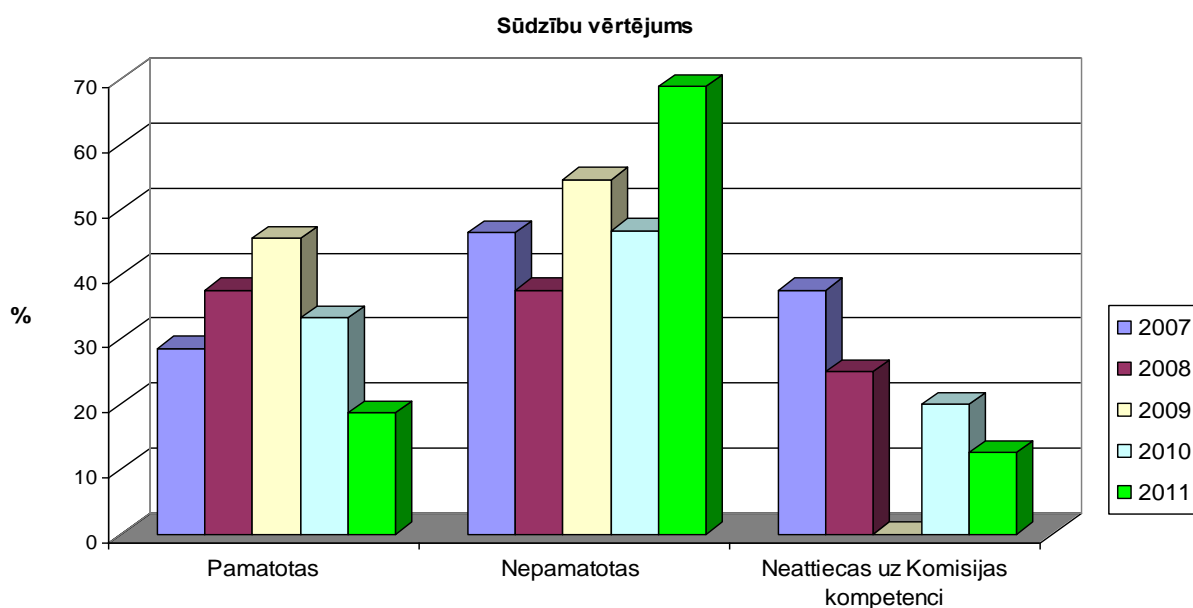


Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu un Ministru kabineta noteikumiem. Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka 3 sūdzības ir pamatotas, 11 – nepamatotas, 2 – neattiecas uz Komisijas kompetenci. Saņemto sūdzību vērtējums 2007., 2008., 2009., 2010. un 2011. gadā norādīts 3. tabulā un 3. zīmējumā

3. tabula

Komisijas slēdziens	2007.gads		2008.gads		2009.gads		2010.gads		2011.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas sūdzības	8	28,6	5	45,5	6	37,5	5	33,3	3	18,7
Nepamatotas sūdzības	13	46,4	6	54,5	6	37,5	7	46,7	11	68,8
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	7	25	0	0	4	25	3	20	2	12,5

3.zīmējums

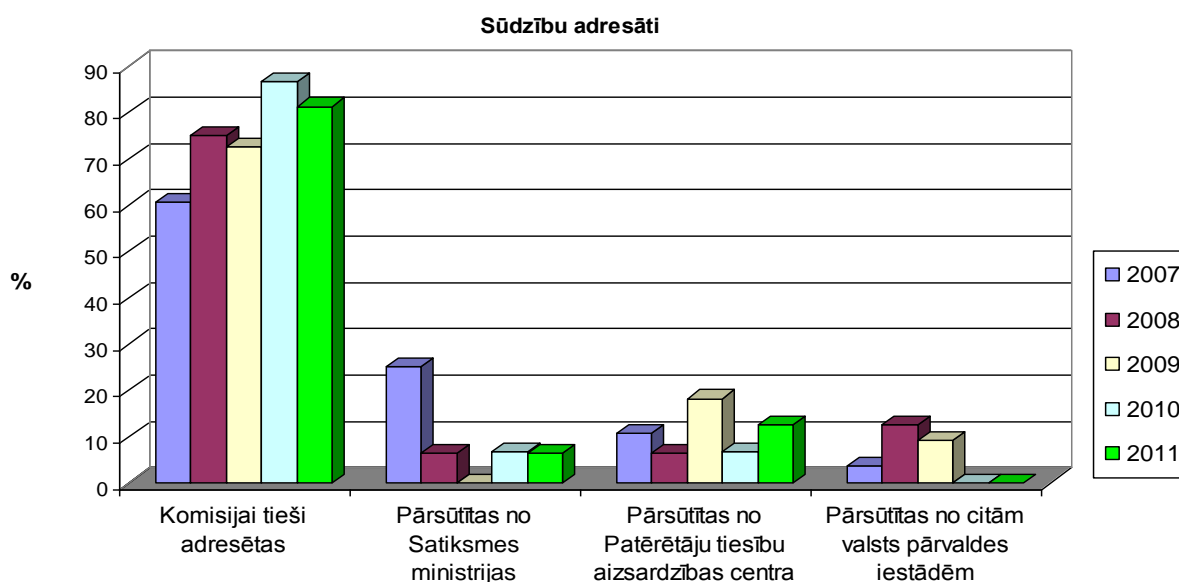


Komisijā 15 sūdzības saņemtas no fiziskām personām, viena no juridiskas personas. Komisijai tieši adresētas 13 sūdzības. No citām valsts un pašvaldību iestādēm pārsūtītas – 3, divas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra un viena no Satiksmes ministrijas. Saņemto sūdzību adresāts 2007., 2008., 2009., 2010. un 2011.gadā norādīts 4.tabulā un 4.zīmējumā

4.tabula

Valsts institūcija	2007.gads		2008.gads		2009.gads		2010.gads		2011.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	17	60,7	8	72,7	12	75	13	86,7	13	81,3
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	7	25	0	0	1	6,3	0	6,7	1	6,3
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	3	10,8	2	18,2	1	6,3	2	6,7	2	12,4
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	1	3,6	1	9,1	2	12,5	0	0	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” 2011.gadā saņēma un izskatīja 801 sūdzības, no kurām pamatotas – 154.

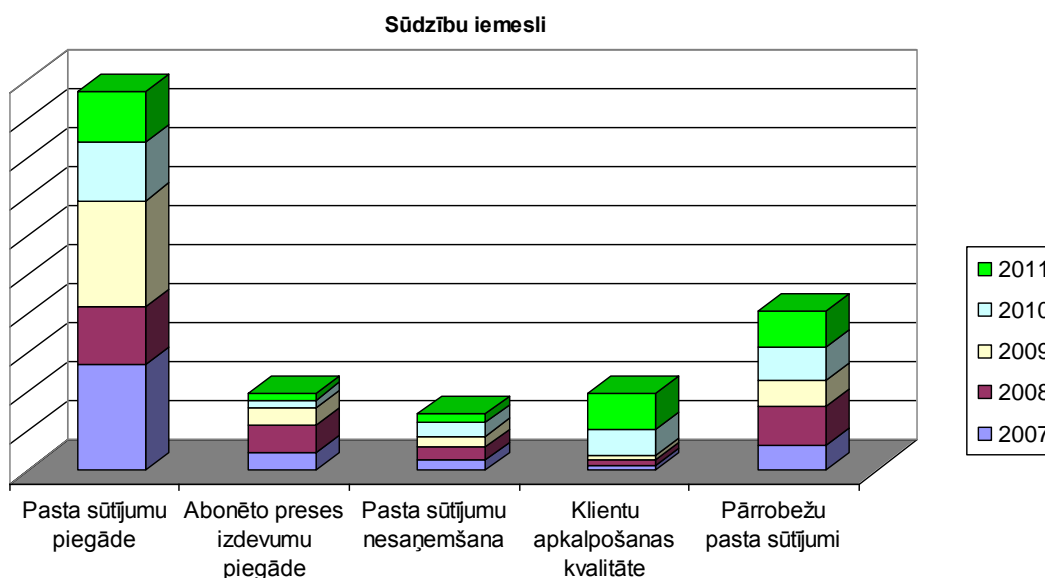
AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2011.gadā norādīti 5.tabulā

5.tabula

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	258	79
Preses piegāde	31	8
Nozaudēts iekšzemes sūtījums	33	2
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	8	2
Pasta sūtījums bojāts	6	3
Piekluve klientu pakalpojumu informācijai	4	1
Pasta personāla uzvedība un kompetence	97	43
Piekluve pasta pakalpojumiem	21	1
Adreses maiņa vai uzglabāšana	3	1
Sūdzību apstrādes kvalitāte	61	
Citas sūdzības	92	9
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	57	
Nozaudēts EMS sūtījums	2	
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	10	
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	109	5
EMS sūtījums bojāts	9	
Kopā	801	154

AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2007., 2008., 2009., 2010. un 2011.gadā norādīti 5.zīmējumā

5.zīmējums



III 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. 2011.gadā AS „Latvijas Pasts” ir iesniedzis Komisijai visus paskaidrojumus par lietotāju sūdzībās norādītajām pretenzijām un rakstveidā paziņojis Komisijai par radušos nepilnību novēršanu.

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.

IV SECINĀJUMI

1. Ņemot vērā lielo sūdzību skaitu, kas 2011.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 2011.gadā, tāpat kā 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. 2011.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, pieaudzis ir sūdzību skaits par pārrobežu pasta sūtījumu piegādi.

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs