

APSTIPRINĀTS  
Sabiedrisko pakalpojumu  
regulēšanas komisijas padomes  
2013.gada 27.marta sēdē  
(prot. Nr12, 8.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

PĀRSKATS  
PAR PASTA PAKALPOJUMU LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM  
2012.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.

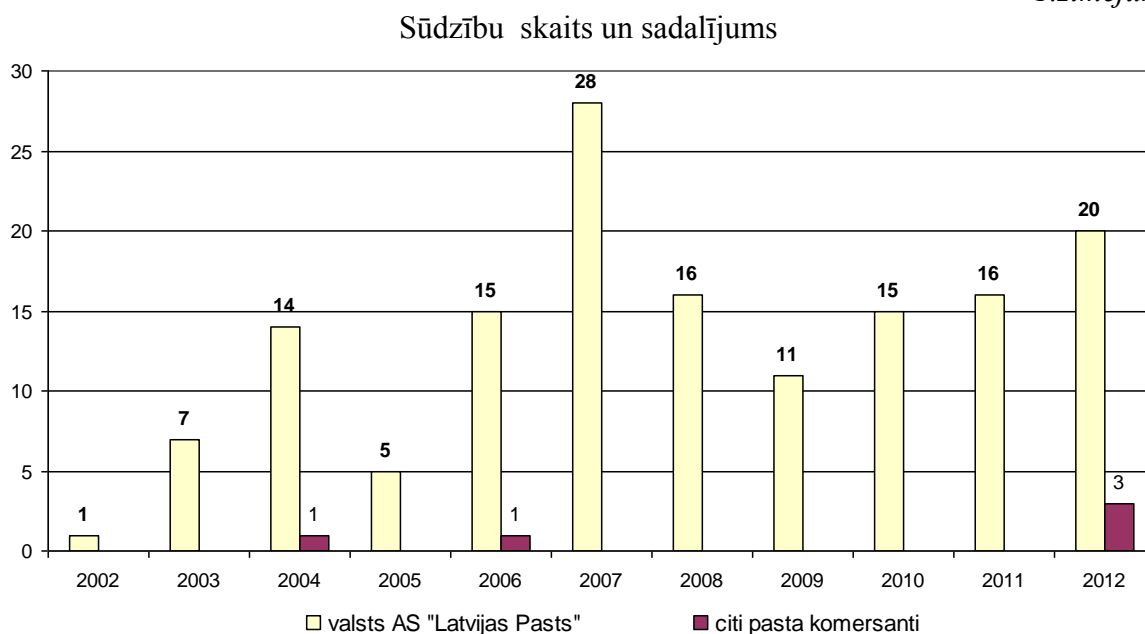
## II SŪDZĪBU ANALĪZE

2012. gadā kopumā Komisijā ir saņemtas un izskatītas 23 lietotāju sūdzības.

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

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	

1.zīmējums



Par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem saņemtas 20 sūdzības, citu pasta komersantu sniegtajiem pakalpojumiem - 3 sūdzības.

Saņemto sūdzību iemesli 2012.gadā norādīti 1.tabulā

1.tabula

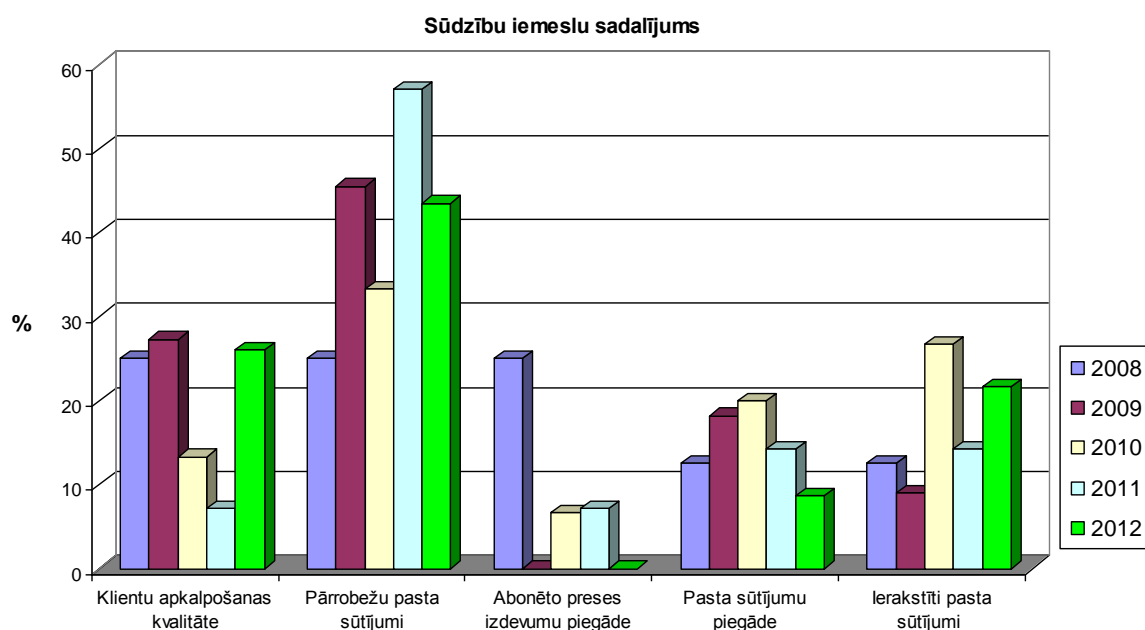
Iemesls	Skaitis
Klientu apkalpošanas kvalitāte	6
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	10
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	2
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	5

Saņemto sūdzību iemesli 2008., 2009., 2010., 2011. un 2012.gadā norādīti 2.tabulā un 2.zīmējumā

2.tabula

Iemesls	2008.gads		2009.gads		2010.gads		2011.gads		2012.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Klientu apkalpošanas kvalitāte	3	27,3	4	25	2	13,3	1	7,1	6	26,1
Sūdzības par pārrobežu pasta sūtījumiem	5	45,5	4	25	5	33,3	8	57,1	10	43,5
Neapmierinoša abonēto preses izdevumu piegāde	0	0	4	25	1	6,7	1	7,1	0	0
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	2	18,2	2	12,5	3	20	2	14,3	2	8,7
Sūdzības par ierakstītiem pasta sūtījumiem	1	9	2	12,5	4	26,7	2	14,3	5	21,7

2.zīmējums

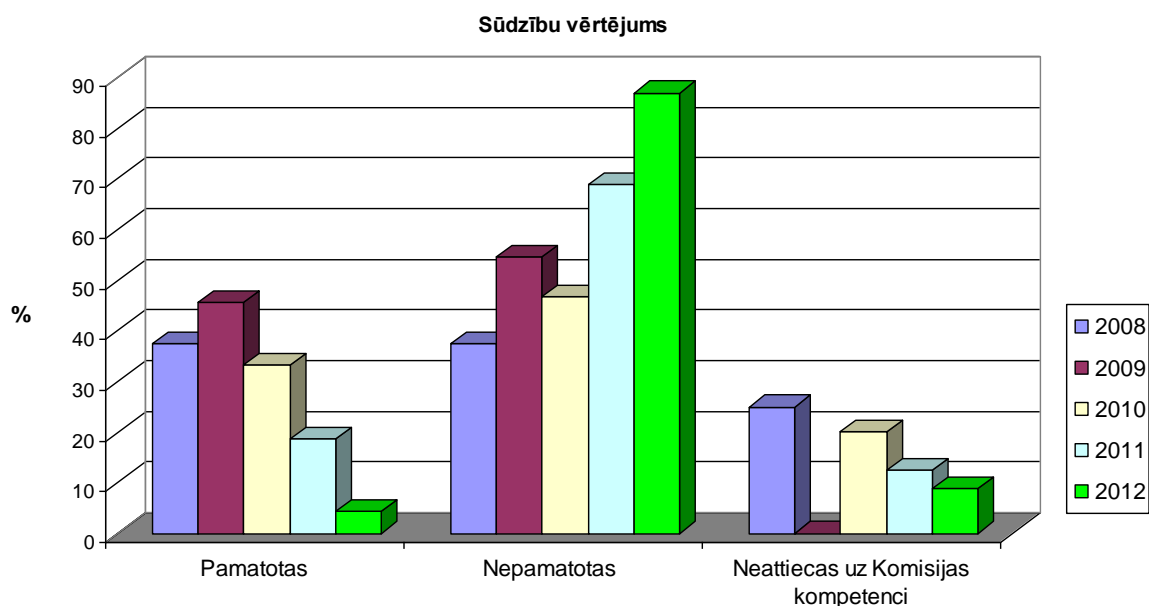


Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu un Ministru kabineta noteikumiem. Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka viena sūdzība ir pamatota, 20 – nepamatotas, 2 – neattiecas uz Komisijas kompetenci. Saņemto sūdzību vērtējums 2008., 2009., 2010., 2011. un 2012.gadā norādīts 3.tabulā un 3.zīmējumā

3.tabula

Komisijas slēdziens	2008.gads		2009.gads		2010.gads		2011.gads		2012.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Pamatotas sūdzības	5	45,5	6	37,5	5	33,3	3	18,7	1	4,3
Nepamatotas sūdzības	6	54,5	6	37,5	7	46,7	11	68,8	20	86,9
Neattiecas uz Komisijas kompetenci	0	0	4	25	3	20	2	12,5	2	8,8

## 3.zīmējums

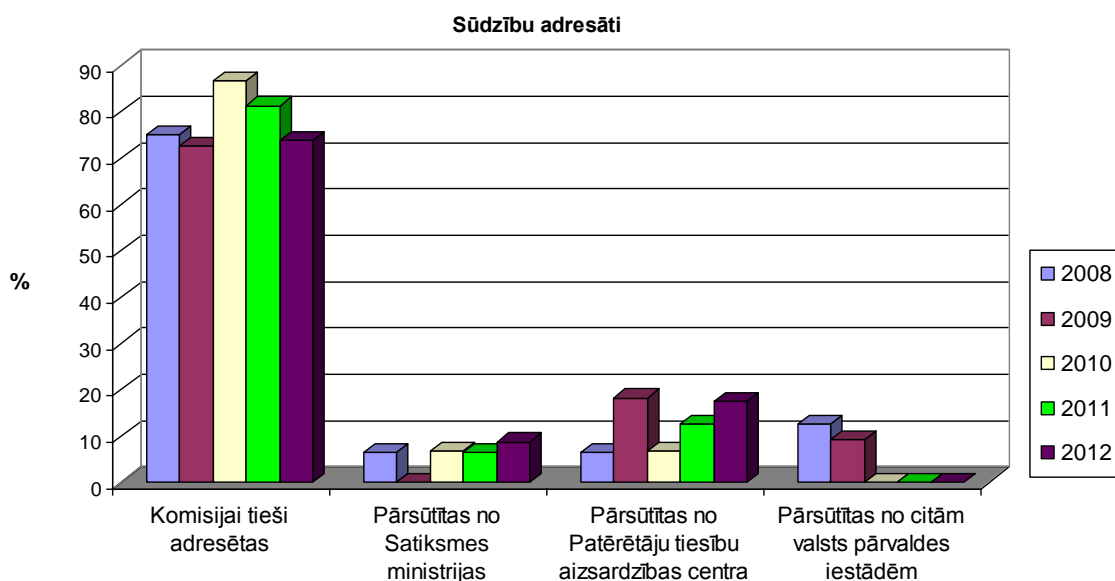


Komisijā 21 sūdzība saņemta no fiziskām personām, 2 no juridiskām personām. Komisijai tieši adresētas 17 sūdzības. No Patērētāju tiesību aizsardzības centra pārsūtītas – 4, no Satiksmes ministrijas - 2. Saņemto sūdzību adresāts 2008., 2009., 2010., 2011. un 2012.gadā norādīts 4.tabulā un 4.zīmējumā

4.tabula

Valsts institūcija	2008.gads		2009.gads		2010.gads		2011.gads		2012.gads	
	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%	Skaitis	%
Komisijai tieši adresētas	8	72,7	12	75	13	86,7	13	81,3	17	73,9
Pārsūtītas no Satiksmes ministrijas	0	0	1	6,3	0	6,7	1	6,3	2	8,7
Pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra	2	18,2	1	6,3	2	6,7	2	12,4	4	17,4
Pārsūtītas no citām valsts pārvaldes iestādēm	1	9,1	2	12,5	0	0	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” 2012.gadā saņēma un izskatīja 954 sūdzības, no kurām pamatotas – 205.

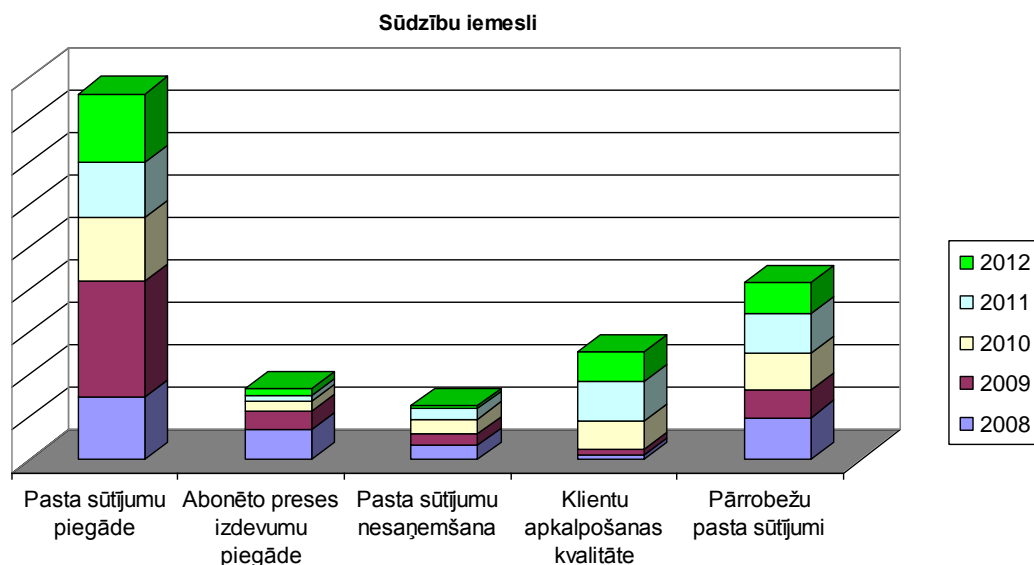
AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2012.gadā norādīti 5.tabulā

5.tabula

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	316	94
Preses piegāde	30	8
Nozaudēts iekšzemes sūtījums	37	9
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	8	6
Pasta sūtījums bojāts	17	4
Pieklūve klientu pakalpojumu informācijai	20	1
Pasta personāla uzvedība un kompetence	138	44
Pieklūve pasta pakalpojumiem	84	15
Adreses maiņa vai uzglabāšana	3	1
Sūdzību apstrādes kvalitāte	57	3
Citas sūdzības	89	15
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	50	3
Nozaudēts EMS sūtījums	4	
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	5	
EMS sūtījums saņemts nesavlaicīgi	1	
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	81	2
EMS sūtījums bojāts	5	
<b>Kopā</b>	<b>945</b>	<b>205</b>

AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2008., 2009., 2010., 2011. un 2012.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. 2012.gadā AS „Latvijas Pasts” un citi pasta komersanti ir iesnieguši Komisijai visus paskaidrojumus par lietotāju sūdzībās norādītajām pretenzijām un rakstveidā paziņojuši 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 2012.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 2012.gadā, pirmo reizi pēc sešiem gadiem, sūdzības saņemtas ne tikai par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja AS „Latvijas Pasts” sniegtajiem pakalpojumiem, bet arī par citiem pasta komersantiem.

3. 2012.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, pieaudzis ir sūdzību skaits par iekšzemes ierakstīto pasta sūtījumu piegādi, pārrobežu pasta sūtījumu piegādi un bojātiem sūtījumiem, kā arī par klientu apkalpošanas kvalitāti.

Priekšsēdētāja

V.Lokenbaha

p.i.

padomes loceklis

A.Aniņš