



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2015.gada 26.marta sēdē
(prot.Nr.10, 10.p.)

Pārskats par pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2014.gadā

Ūnijas iela 45,
Rīga, LV-1039,
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

I Ievads

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk - Regulators), pildot likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” (turpmāk - Likums) 9.panta pirmajā daļā noteiktās funkcijas, saskaņā ar Likuma 10.panta trešajā daļā un 13.panta otrajā daļā noteikto izskata iesniegumus un sūdzības par sabiedrisko pakalpojumu sniegšanu.

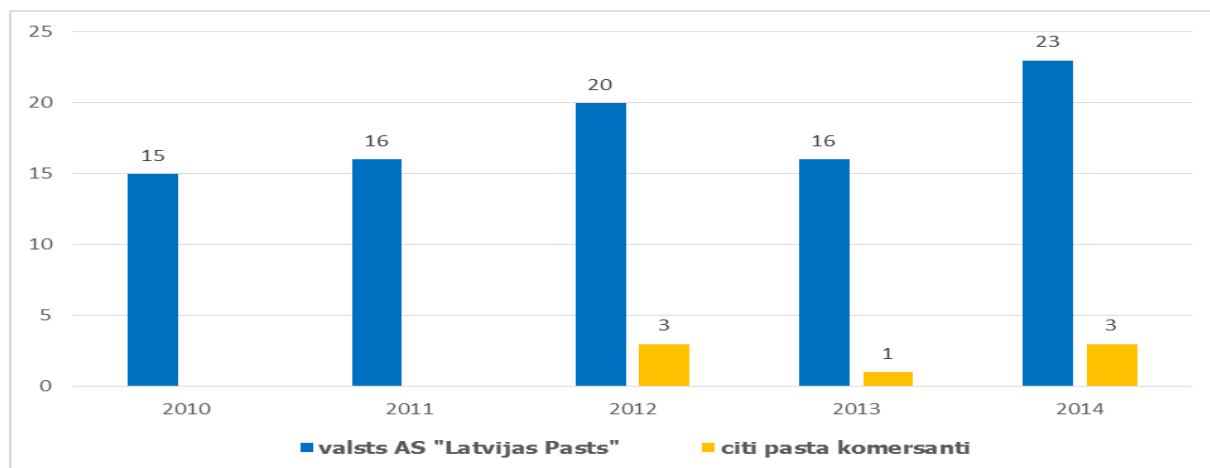
Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu informāciju par Regulatoram 2014.gadā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2014.gadā iesniegtās pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības

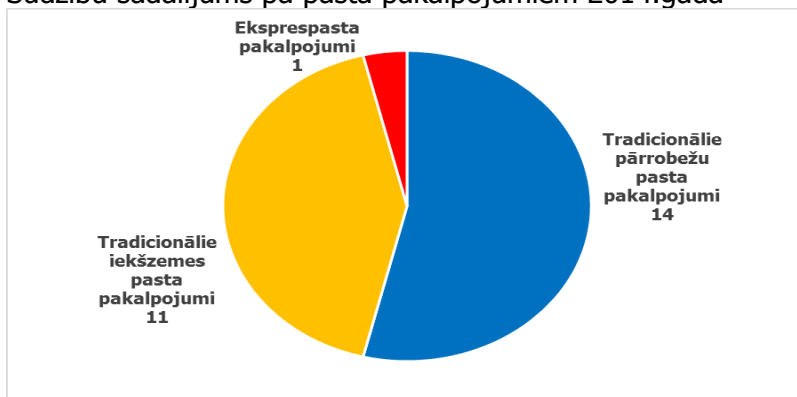
2014.gadā kopumā Regulators saņēma un izskatīja 27 sūdzības. Par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja- valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem saņemtas 23 sūdzības, par citu pasta komersantu (turpmāk – Komersanti) sniegtajiem pakalpojumiem - 3 sūdzības. Viena sūdzība neattiecas uz Regulatora kompetenci.

1.attēls. Sūdzību skaita dinamika 2010.- 2014.gadā



25 sūdzības saņemtas par tradicionālā pasta pakalpojumiem, viena – eksprespasta pakalpojumu. Salīdzinot 2014.gadu ar 2013.gadu, Regulatorā iesniegto sūdzību skaits par pasta pakalpojumiem ir palielinājies par 8 sūdzībām, kas izskaidrojams ar to, ka pieaudzis lietotāju skaits iekšzemes un pārrobežu e-tirdzniecības pakalpojumiem.

2.attēls. Sūdzību sadalījums pa pasta pakalpojumiem 2014.gadā



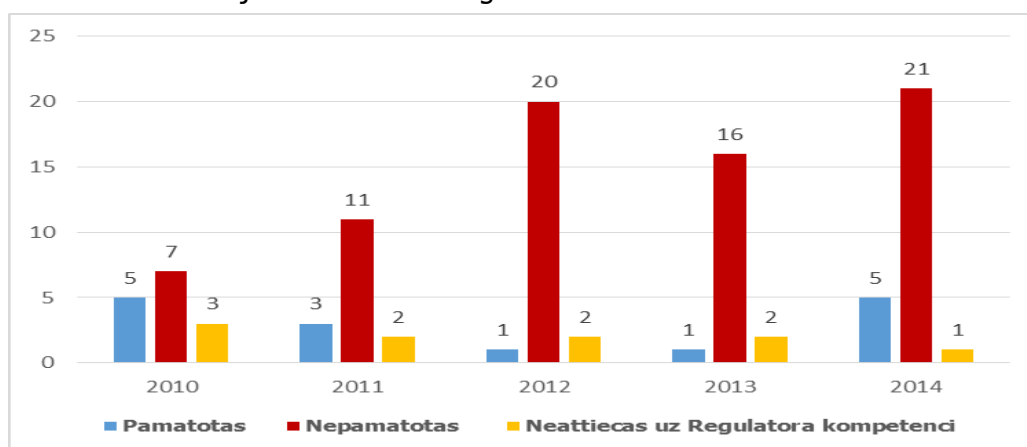
1.tabula. Saņemto sūdzību iemesli 2014.gadā

Iemesls	Skaitis	%
Pasta sūtījumu piegāde	16	62
Pasta sūtījumu nozaudēšana	4	15
Bojāts pasta sūtījums	3	11
Adreses maiņa	1	4
Citi	2	8

Kā galvenie iemesli sūdzībām 2014.gadā ir pārrobežu vēstuļu korespondences sūtījumu, galvenokārt sīkpaku, piegādes ar iztrūkumu vai bojāti sūtījumi, piegādes aizkavēšanās un nepareizas (nepilnīgas) adreses norādīšana. Joprojām ievērojams skaits sūdzību Regulatorā saņemts par reģistrētu (ierakstītu) iekšzemes vēstuļu korespondences sūtījumu piegādi adresātam.

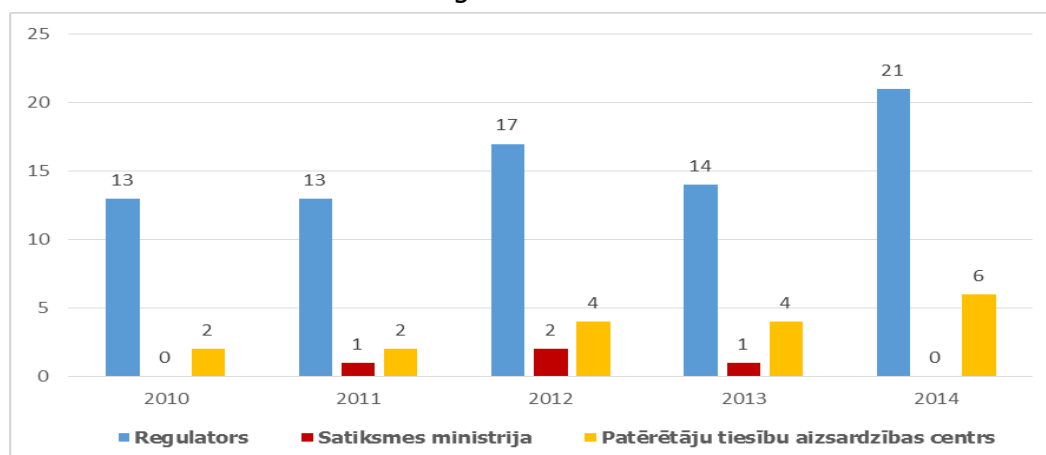
Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu, kā arī citiem pasta nozari regulējošajiem tiesību aktiem. Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka 5 sūdzības ir pamatotas, 21 – nepamatota, viena – neattiecas uz Regulatora kompetenci.

3.attēls. Sūdzību vērtējums 2010.- 2014.gadā



Regulatorā 26 sūdzības saņemtas no fiziskām personām, viena - no juridiskas personas. Regulatoram tieši adresēta 21 sūdzība, 6 sūdzības – pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra.

4.attēls. Sūdzību adresāti 2010.- 2014.gadā

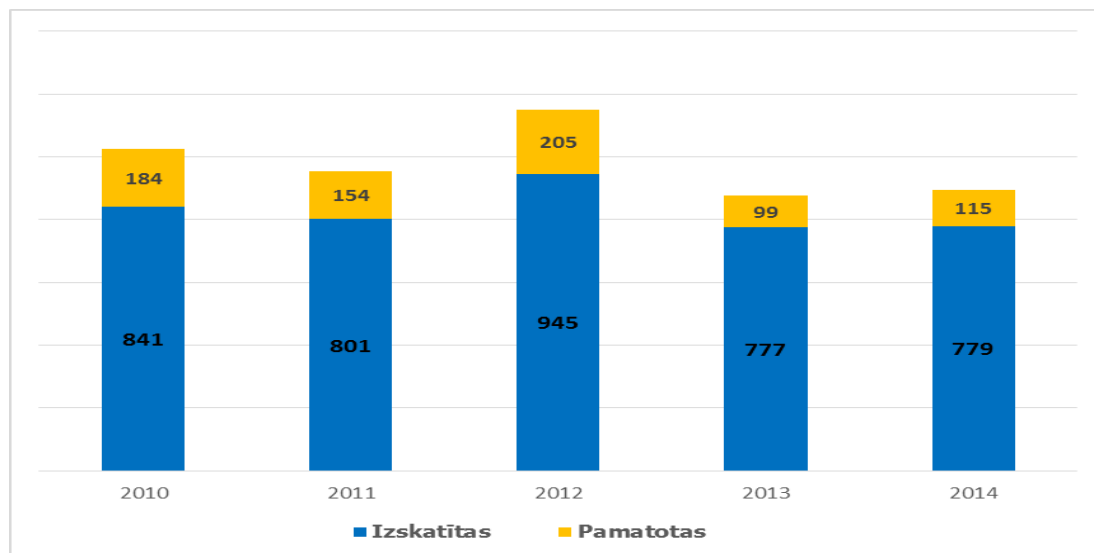


Ievērojot Pasta likuma 55.panta pirmajā daļā noteikto, ka Komersants sniedz informāciju par saņemto sūdzību skaitu un izskatīšanas rezultātiem attiecīgajā saimnieciskā gada pārskata periodā, AS „Latvijas Pasts” ir sniedza Regulatoram informāciju, ka 2014.gadā saņēma un izskatīja 779 sūdzības, no kurām pamatotas – 115.

3.tabula. AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2014.gadā

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	130	15
Preses piegāde	8	0
Nozaudēts iekšzemes pasta sūtījums	19	3
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	38	16
Pasta sūtījums bojāts	23	3
Pieklūve klientu pakalpojumu informācijai	58	3
Pasta personāla uzvedība un kompetence	66	19
Pieklūve pasta pakalpojumiem	142	13
Adreses maiņa vai uzglabāšana	15	11
Sūdzību apstrādes kvalitāte	43	3
Citas sūdzības	40	9
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	48	8
Nozaudēts EMS sūtījums	6	0
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	35	6
EMS sūtījums saņemts nesavlaicīgi	7	1
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	86	3
EMS sūtījums bojāts	15	2
Kopā	779	115

4.attēls. AS „Latvijas Pasts” sūdzību skaits 2010.- 2014.gadā



III Veiktie pasākumi

1. Saņemot sūdzības par neapmierinošu pasta pakalpojumu kvalitāti, Regulators lūdz Komersantam sniegt paskaidrojumu un novērst radušās nepilnības, par to rakstveidā paziņojot Regulatoram. 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 pārsūta attiecīgajai kompetentajai iestādei, par to paziņojot iesniedzējam, vai arī Regulators informē iesniedzēju par Regulatora kompetenci un iesniedzēja tiesībām.

IV Secinājumi

1. Ņemot vērā sūdzību skaitu, kas saņemtas 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 vērsas pie pasta pakalpojumu sniedzēja un tikai tad, ja pasta pakalpojuma sniedzēja atbilde neapmierina pasta pakalpojumu lietotāju, iesniedz sūdzību Regulatoram.

2. 2014.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, joprojām liels skaits sūdzību ir par pārrobežu pasta sūtījumu piegādi un iekšzemes ierakstīto pasta sūtījumu piegādi.

3. Jāatzīmē, ka daļa no sūdzībām saistītas ar to, ka Komersantu darbinieki ne vienmēr kvalificēti izskata katru iesniegumu un sniedz pamatotu skaidrojumu par iesniegtajās pretenzijās minētajām nepilnībām, sevišķi elektroniskā veidā.

4. Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēja norādītos faktus tajās un izvērtētu Komersantu rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Regulators pieprasa papildu informāciju un skaidrojumus no Komersantiem. Regulators izskata sūdzības un sniedz atbildes normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.

5. Regulators turpina strādāt, cenšoties panākt situāciju, ka Komersanti izvērtē katru lietotāja iesniegto sūdzību, novērš radušos problēmu un tādējādi nodrošina saviem lietotājiem kvalitatīvu pasta pakalpojumu sniegšanu.

Priekšsēdētāja
p.i.

V.Lokenbaha

padomes loceklis

G.Zeltiņš