



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2016.gada 10.marta sēdē
(prot.Nr.9, 11.p.)

Pārskats par pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2015.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.

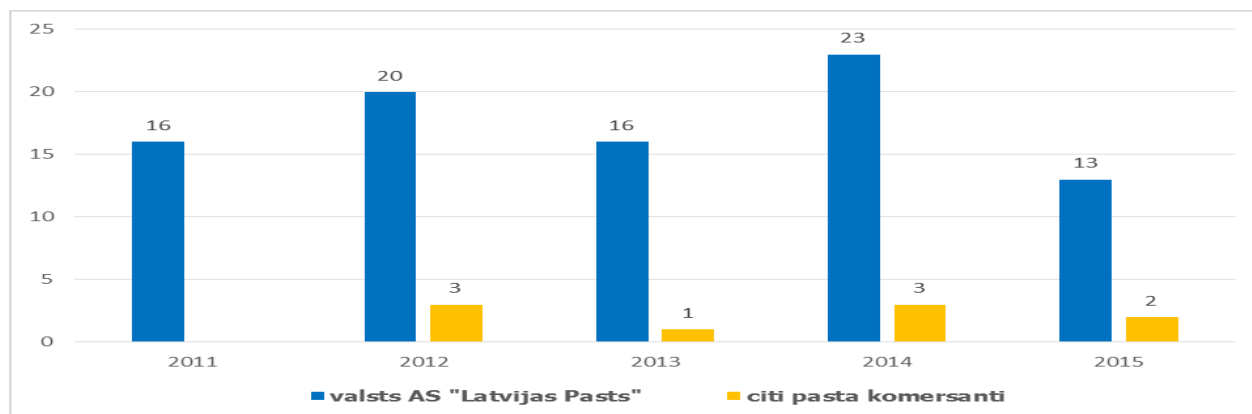
Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu informāciju par Regulatoram 2015.gadā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2015.gadā iesniegtās pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības

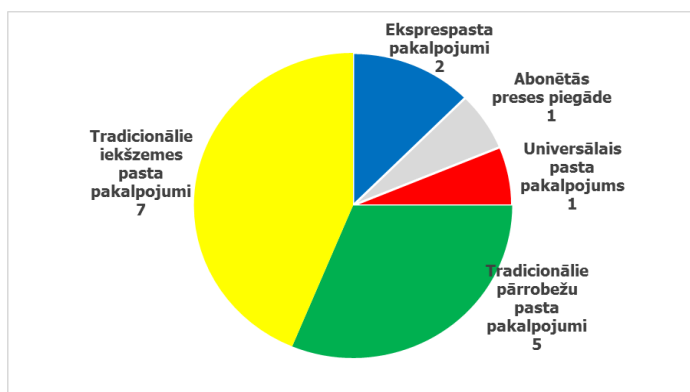
2015.gadā kopumā Regulators saņēma un izskatīja 16 sūdzības. Par universālā pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk – AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem saņemtas 13 sūdzības, par citu pasta komersantu (turpmāk – Komersanti) sniegtajiem pakalpojumiem - 2 sūdzības. Viena sūdzība saņemta par pasta sūtījumu saņemšanas pilnvarojumu.

1.attēls. Sūdzību skaita dinamika 2011.- 2015.gadā



12 sūdzības saņemtas par tradicionālā pasta pakalpojumiem, 2 – eksprespasta pakalpojumiem, viena – abonētās preses piegādi. Viena sūdzība saņemta par piekļuvi pasta pakalpojumu sniegšanas vietai (universālais pasta pakalpojums). Salīdzinot ar 2014.gadu, Regulatorā iesniegto sūdzību skaits par pasta pakalpojumiem ir samazinājies par 11 sūdzībām.

2.attēls. Sūdzību sadalījums pa pasta pakalpojumiem 2015.gadā



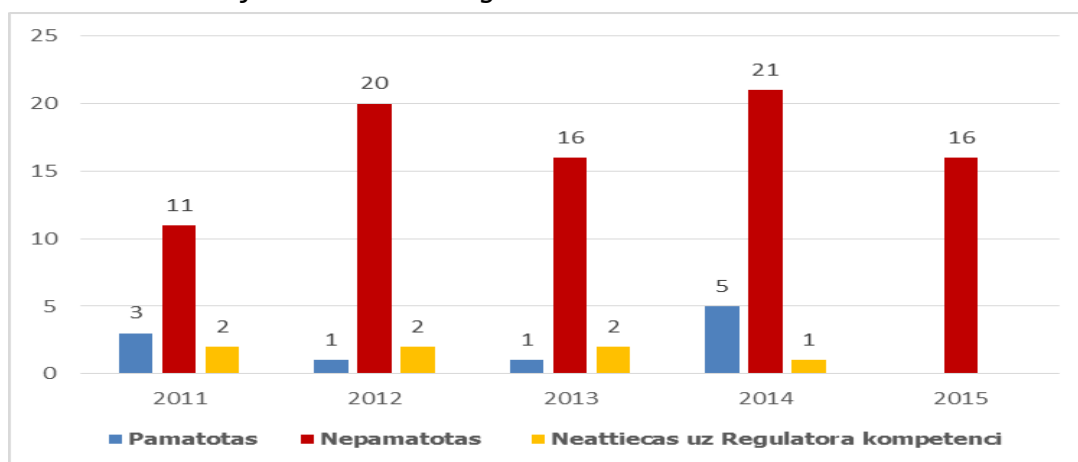
1.tabula. Saņemto sūdzību iemesli 2015.gadā

Iemesls	Skaits	%
Pasta sūtījumu piegāde	13	81
Piekļuve pasta pakalpojumiem un informācija par universālo pasta pakalpojumu	1	6
Adreses maiņa	1	6
Citi	1	6

Kā galvenie iemesli sūdzībām 2015.gadā ir iekšzemes un pārrobežu vēstuļu korespondences sūtījumu, galvenokārt sīkpaku, un pasta paku piegādi - iztrūkumu vai bojāti sūtījumi, piegādes aizkavēšanās un nepareizas (nepilnīgas) adreses norādīšana, kā arī reģistrētu (ierakstītu) iekšzemes vēstuļu korespondences sūtījumu piegādi adresātam.

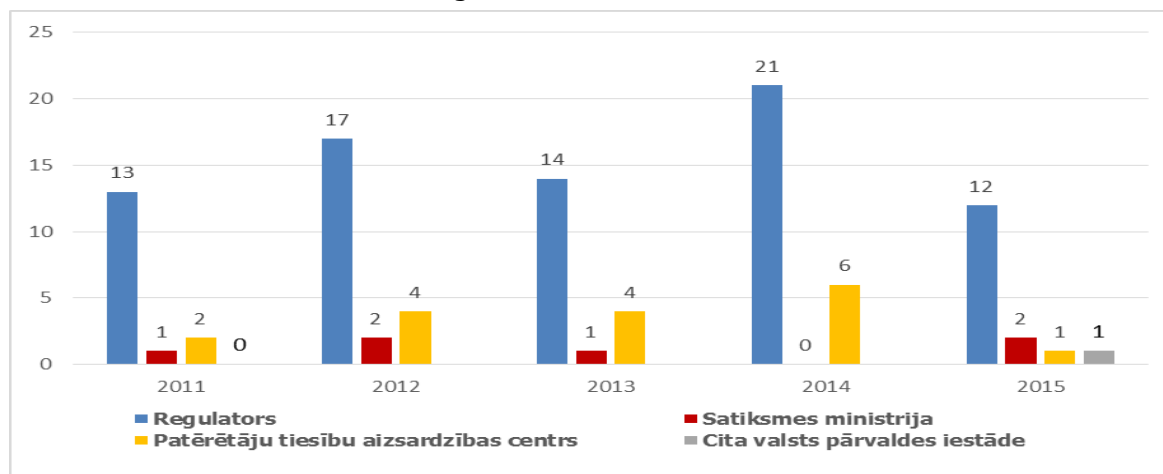
Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu, kā arī citiem pasta nozari regulējošajiem tiesību aktiem. Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka visas sūdzības ir nepamatotas.

3.attēls. Sūdzību vērtējums 2011.- 2015.gadā



Regulatorā visas (16) sūdzības saņemtas no fiziskām personām. Regulatoram tieši adresētas 12 sūdzības, 1 sūdzība - pārsūtīta no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, 2 sūdzības - Satiksmes ministrijas, 1 sūdzība - citas institūcijas.

4.attēls. Sūdzību adresāti 2011.- 2015.gadā

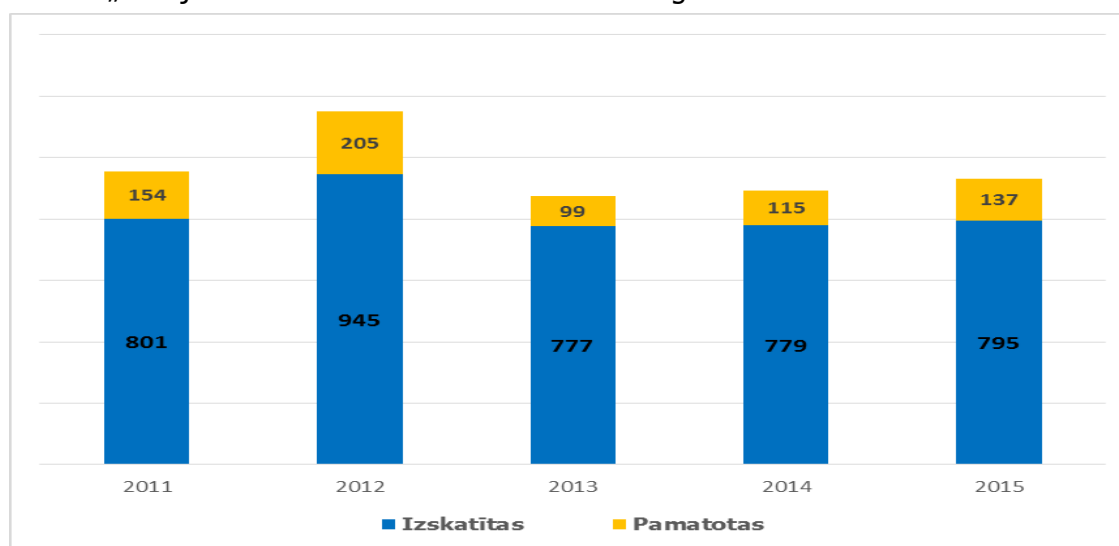


Ievērojot Pasta likuma 55.panta pirmajā daļā noteikto, ka Komersants sniedz informāciju par saņemto sūdzību skaitu un izskatīšanas rezultātiem attiecīgajā saimnieciskā gada pārskata periodā, AS „Latvijas Pasts” sniedza Regulatoram informāciju, ka 2015.gadā saņēma un izskatīja 795 sūdzības, no kurām pamatotas – 137.

3.tabula. AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2015.gadā

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	198	36
Preses piegāde	9	1
Nozaudēts iekšzemes pasta sūtījums	24	7
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	24	12
Pasta sūtījums bojāts	10	2
Pieklūve klientu pakalpojumu informācijai	46	1
Pasta personāla uzvedība un kompetence	58	10
Pieklūve pasta pakalpojumiem	152	20
Adreses maiņa vai uzglabāšana	24	15
Sūdzību apstrādes kvalitāte	23	0
Citas sūdzības	33	7
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	51	15
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	57	9
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	86	2
Kopā	795	137

4.attēls. AS „Latvijas Pasts” sūdzību skaits 2011.- 2015.gadā



III Veiktie pasākumi

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.

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 vēršas pie pasta pakalpojumu sniedzēja un tikai tad, ja pasta pakalpojuma sniedzēja atbilde neapmierina pasta pakalpojumu lietotāju, iesniedz sūdzību Regulatoram.
2. 2015.gadā 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

R.Irkļa

p.i.

padomes loceklis

A.Aniņš