



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2017.gada 9.marta sēdē
(prot.Nr.10, 5.p.)

Pārskats par pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2016.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.

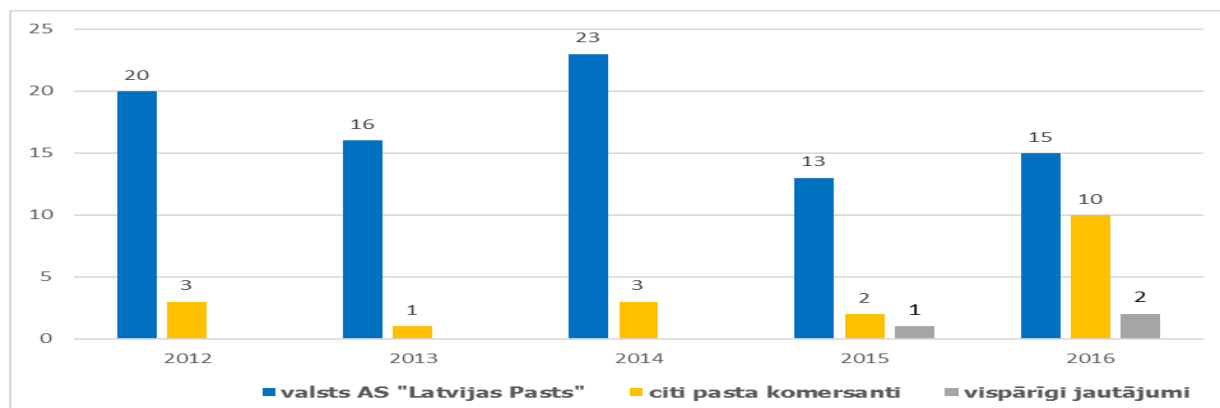
Regulators ik gadu apkopo informāciju un sagatavo pārskatu par Regulatorā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

Pārskata mērķis ir sniegt sabiedrisko pakalpojumu lietotājiem un regulējamo nozaru komersantiem apkopotu un izvērtētu informāciju par Regulatoram 2016.gadā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

II Regulatoram 2016.gadā iesniegtās pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības

2016.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 15 sūdzības, par citu pasta komersantu (turpmāk – Komersants) sniegtajiem pakalpojumiem - 10 sūdzības. Divas sūdzības saņemtas par vispārīgiem jautājumiem.

1.attēls. Sūdzību skaita dinamika 2012.- 2016.gadā



Septiņpadsmit sūdzības saņemtas par tradicionālā pasta pakalpojumiem, 8 – par eksprespasta pakalpojumiem (2.attēls). Salīdzinot ar 2015.gadu, Regulatorā iesniegto sūdzību skaits par pasta pakalpojumiem ir palielinājies par 11 sūdzībām.

2.attēls. Sūdzību sadalījums pa pasta pakalpojumiem 2016.gadā

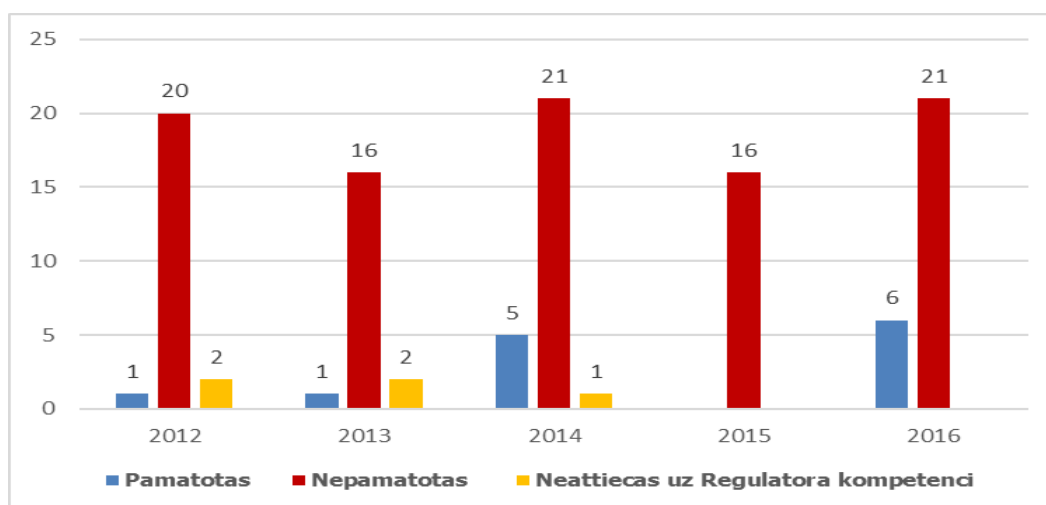


1.tabula. Saņemto sūdzību iemesli 2016.gadā

| Iemesls | Skaitis | % |
|--|---------|----|
| Iekšzemes pasta pakalpojumu kvalitāte | 9 | 33 |
| t.s. pasta sūtījuma piegāde | 7 | 26 |
| Pārrobežu pasta pakalpojumu kvalitāte | 16 | 59 |
| t.s. pasta sūtījuma nozaudēšana un bojāts pasta sūtījums | 6 | 22 |
| Citi | 2 | 7 |

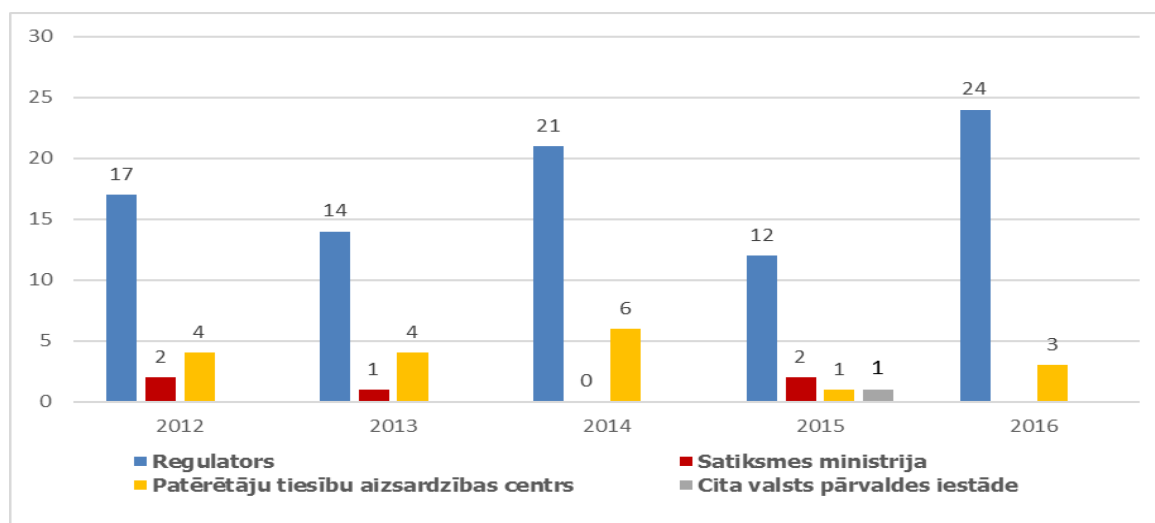
Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu, kā arī citiem pasta nozari regulējošajiem tiesību aktiem. Vērtējot sūdzības, ir konstatēts, ka 6 sūdzības ir pamatotas un nepamatota – 21 sūdzība.

3.attēls. Sūdzību vērtējums 2012.- 2016.gadā



Regulatorā 24 sūdzības saņemtas no fiziskām personām, 3 – no juridiskām. Regulatoram tieši adresētas 24 sūdzības, 3 sūdzības pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra (4.attēls).

4.attēls. Sūdzību adresāti 2012.- 2016.gadā



Pamatoto sūdzību gadījumos Regulators ir pieprasījis papildu informāciju un skaidrojumus no Komersantiem, lai izvērtētu Komersantu darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām. Sūdzības Regulators izskatīja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un atbildes sniedza pēc būtības.

Septiņos nepamatoto sūdzību gadījumos Regulators pieprasīja Komersantiem sniegt atbildi sūdzību iesniedzējiem. Atbilstoši Pasta likuma 54.pantam sūdzības par pasta pakalpojumu iesniedz un izskata šādā kārtībā:

- 1) sūdzību par pasta pakalpojumu iesniedz attiecīgajam Komersantam, kurš to izskata un sniedz atbildi ne vēlāk kā mēneša laikā no sūdzības saņemšanas dienas. Atbildes uz sūdzībām par pārrobežu pasta pakalpojumiem sniedz Pasaules Pasta konvencijā un tās reglamentos noteiktajā kārtībā un termiņā;
- 2) ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar Komersanta atbildi un sūdzība attiecas uz regulējamu pasta pakalpojuma veidu, viņam ir tiesības tāda paša satura sūdzību kopā ar Komersanta atbildi iesniegt Regulatoram.

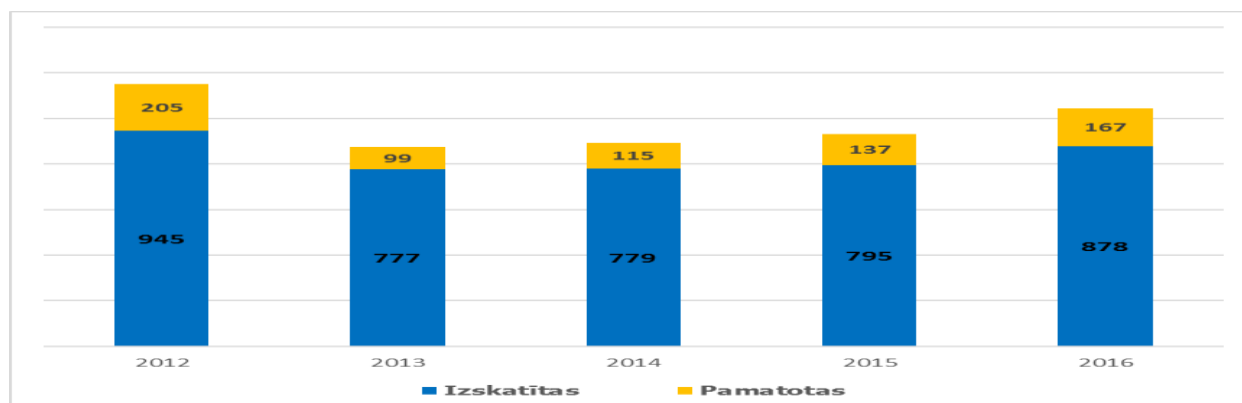
Divpadsmit nepamatoto sūdzību gadījumos Regulators nekonstatēja Komersantu prettiesisku rīcību. Vienā gadījumā domstarpības bija par kārtību, kādā adresāta adrese norādāma uz pasta sūtījuma, vienā – par Komersanta nepieciešamību reģistrēties pasta komersantu reģistrā.

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 2016.gadā saņēma un izskatīja 878 sūdzības, no kurām pamatotas – 167.

3.tabula. AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību iemesli 2016.gadā

| Kategorija | Izskatītas | Pamatotas |
|---|------------|------------|
| Piegāde | 175 | 52 |
| Preses piegāde | 9 | 2 |
| Nozaudēts iekšzemes pasta sūtījums | 34 | 7 |
| Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi | 30 | 15 |
| Pasta sūtījums bojāts | 22 | 6 |
| Pieklūve klientu pakalpojumu informācijai | 30 | 1 |
| Pasta personāla uzvedība un kompetence | 45 | 9 |
| Pieklūve pasta pakalpojumiem | 281 | 25 |
| Adreses maiņa vai uzglabāšana | 23 | 13 |
| Sūdzību apstrādes kvalitāte | 26 | 3 |
| Citas sūdzības | 54 | 11 |
| Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums | 38 | 7 |
| Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi | 43 | 8 |
| Pārrobežu pasta sūtījums bojāts | 68 | 8 |
| Kopā | 878 | 167 |

4.attēls. AS „Latvijas Pasts” sūdzību skaits 2012.- 2016.gadā



III Kopsavilkums

1. Pasta nozarē 9 no saņemtajām sūdzībām bija saistītas ar pasta sūtījumu nozaudēšanu vai satura bojājumu. Četras sūdzības bija pamatotas. Visos gadījumos izmaksātas kompensācijas atbilstoši Ministru kabineta noteikumiem vai Pasaules Pasta konvencijai.

Piecos gadījumos Regulators nekonstatēja Komersantu prettiesisku rīcību. Komersanti nav materiāli atbildīgi par pasta sūtījuma satura bojājumu, kuram par cēloni bijusi pasta sūtījuma satura īpašības vai sūtītāja vaina.

2. Par pasta sūtījumu piegādi saņemtas 7 sūdzības. Piecos gadījumos sūdzības bija par informatīvā paziņojuma par reģistrētu pasta sūtījumu piegādi neieviešanu adresāta pastkastītē.

Vienā gadījumā sūdzība bija par pastnieka nekvalitatīvu darbu (pasta sūtījumu neieviešanu adresāta pastkastītē), vienā gadījumā – par adresācijas maiņu.

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. Nevienu ar pasta sūtījumu piegādi saņemtajā sūdzībā netika konstatēts, ka Komersanti pārkāptu pasta nozari reglamentējošos normatīvos aktus.

Sūdzību gadījumos par paziņojumu par reģistrētu sūtījumu piegādi, tiek veiktas pārbaudes. Tomēr jāsecina, ka ir ierobežota iespēja iegūt pierādījumus par to, vai pastnieks ir atstājis pastkastītē paziņojumu par sūtījumu, jo šāda darbība ir atkarīga no cilvēka rīcības un nav nostiprināma ar apliecināšu dokumentu. Neatkarīgi no tā Regulators aicina iedzīvotājus ziņot pasta komersantiem par šādiem gadījumiem, lai informācija par sūtījumiem pēc iespējas sasniegtu adresātus. Attīstoties elektroniskajiem sakariem un pieejamībai, paziņojumus būtu jāaizstāj ar elektroniskajiem paziņojumiem.

Gadījumā ar pastnieka nekvalitatīvu darbu (pasta sūtījumu neieviešanu adresāta pastkastītē) tika konstatēta nepareiza numerācija uz adresātu pastkastītēm.

3. Sešas sūdzības Regulators saņēmis par pārrobežu pasta pakalpojumiem. Visos gadījumos pasta pakalpojumu lietotājs nav bijis apmierināts ar pasta pakalpojuma sniegšanas kvalitāti - piegādes laiku. Regulators nav konstatējis Komersantu prettiesisku rīcību. Kvalitātes prasības sūtījuma piegādes laikiem ir noteiktas tikai universālā pasta pakalpojuma sniedzējam. Citiem komersantiem pasta nozares normatīvie akti neparedz piegādes laika noteikšanu. Vienlaikus Regulators informējis pasta pakalpojumu lietotājus, ka saskaņā ar likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" 32.panta sesto daļu sabiedrisko pakalpojumu sniedzēja un lietotāja vai sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju strīdu par zaudējumiem, maksājuma dokumentiem vai parāda piedziņu izskata tiesa Civilprocesa likumā noteiktajā kārtībā.
4. Trīs sūdzības saņemtas par maksas par sūtījuma izsekošanu piemērošanu. Lai pēc iespējas operatīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēju norādītos faktus tajās un izvērtētu Komersantu rīcības atbilstību normatīvajiem aktiem, Regulators rīkoja tikšanos ar Komersantu. Ņemot vērā, ka maksa par sūtījuma izsekošanu nebija iekļauta Regulatora apstiprinātajā tarifā, pēc tikšanās ar Regulatoru Komersants: 1) apturēja papildu tarifa piemērošanu pārrobežu izejošajiem reģistrētajiem (ierakstītiem un apdrošinātiem) vēstuļu korespondences sūtījumiem par sūtījuma izsekošanu; 2) Komersanta mājaslapā internetā ievietoja informāciju pasta pakalpojumu lietotājiem, kuri, sākot ar 2016.gada 1.janvāri, ir izmantojuši ierakstītu vai apdrošinātu vēstuļu, sīkpaku, bandroļu vai pastkaršu nosūtīšanas pakalpojumu uz ASV un Kanādu, par to, ka Komersants atmaksās piemēroto maksu par sūtījumu izsekošanu. Regulators vērs uzmanību, ka universālā pasta pakalpojuma sniedzējam jaunus tarifus pirms piemērošanas jāapstiprina regulatorā.

5. Viena sūdzība tika saņemta par Komersantu, kas nav reģistrējies pasta komersantu reģistrā, bet piedalās iepirkumu konkursā. Regulators norādīja, ka Komersantam ir tiesības piedalīties iepirkumu konkursos, ja tam ir noslēgti sadarbības līgumi ar Komersantiem, bet Komersantam nav tiesību sniegt pasta pakalpojumus, iekams tas normatīvajos aktos noteiktā kārtībā nav reģistrējies pasta komersantu reģistrā.

Citā gadījumā sūdzība bija par pasta sūtījuma adreses norādīšanu. Regulators informēja, ka sūtītājam ir pienākums ievērot adreses norādīšanas prasības Ministru kabineta noteiktajā kārtībā, kādā adresāta un sūtītāja adreses norādāmas uz pasta sūtījuma.

Priekšsēdētāja

R.Irkļa

p.i.

padomes locekle

R.Šņuka