



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2018.gada 15.marta sēdē
(prot.Nr.11, 6.p.)

Pārskats par pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2017.gadā

Ūnijas iela 45
Rīga, LV-1039
Latvija

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

www.sprk.gov.lv

Satura rādītājs

Ievads	3
I Regulatorā 2017.gadā saņemtās lietotāju sūdzības.....	3
II Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem.....	3
III Universālā pasta pakalpojuma sniedzēja informācija par saņemto sūdzību skaitu un izskatīšanas rezultātiem.....	5
Kopsavilkums.....	6

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 2017.gadā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

I Regulatorā 2017.gadā saņemtās lietotāju sūdzības

Regulators 2017.gadā saņēma un sniedza rakstveida atbildes uz 37 lietotāju sūdzībām par pakalpojumiem un ar tiem saistītiem jautājumiem.

Regulators izvērtē gan fizisku, gan juridisku personu sūdzības. Vairums no visām Regulatorā 2017.gadā saņemtajām sūdzībām ir fizisko personu sūdzības – 34 jeb 92% no visām saņemtajām sūdzībām. Regulatoram tieši adresētas 32 sūdzības.

Izvērtējot sūdzību iemeslus, Regulators konstatēja, ka par pasta sūtījumu piegādi saņemtas 22 sūdzības - trīspadsmit par pasta sūtījumu saņemšanas kavēšanos, trīs par informatīvā paziņojuma par reģistrētu pasta sūtījumu piegādi neieviešanu adresāta pastkastītē, trīs par sūtījumu nepiegādi nepilnīgas adreses dēļ, savukārt trīs par pārrobežu pasta sūtījuma piegādes laiku.

Četras sūdzības saņemtas par pasta sūtījuma nozaudēšanu, trīs par bojāta pasta sūtījuma saņemšanu.

Divas sūdzības Regulators saņēmis par piekļuvi universālā pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības "Latvijas Pasts" (turpmāk – AS "Latvijas Pasts") pasta tīklam. Vienā gadījumā lietotāju neapmierināja pasta pakalpojuma sniegšanas vietas darba laiks, otrā tika lūgts Regulatoram izvērtēt jautājumu par papildus pasta nodaļas atvēršanu

Sešas sūdzības vērtējamās kā dažādas un aptver ar pasta pakalpojumiem vai to sniedzējiem saistītus jautājumus.

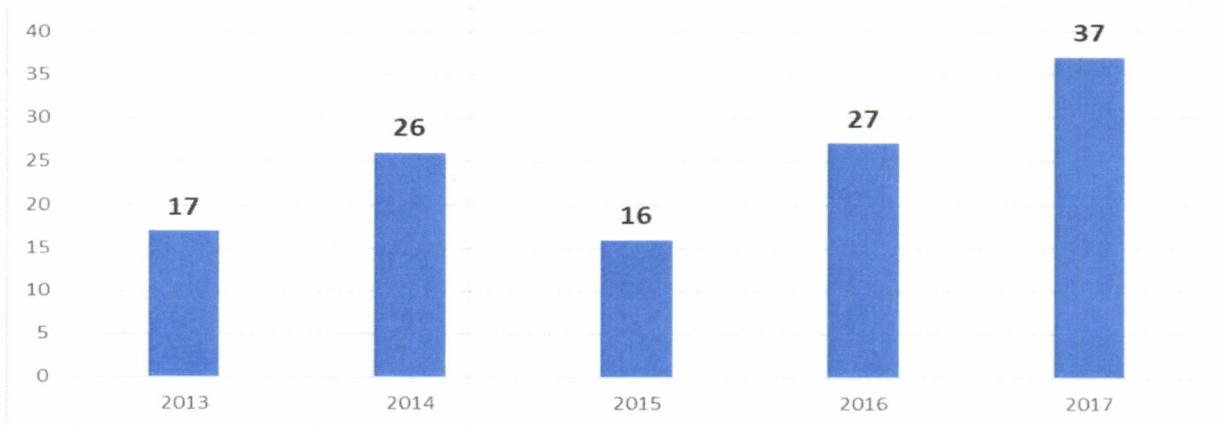
2017.gadā par AS "Latvijas Pasts" sniegtajiem pakalpojumiem saņemtas 17 sūdzības, par citu Komersantu sniegtajiem pakalpojumiem – 17 sūdzības. Trīs sūdzības saņemtas par vispārīgiem jautājumiem.

II Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem

Laika posmā no 2013.gada vērojams sūdzību skaita pieaugums. Salīdzinot ar 2016.gadu, izskatīto sūdzību skaits ir palielinājies par 10 sūdzībām jeb 37%. Regulators skaidro, ka sūdzību skaita pieaugums galvenokārt saistīts ar e-tirdzniecībā iegādāto preču piegādi.

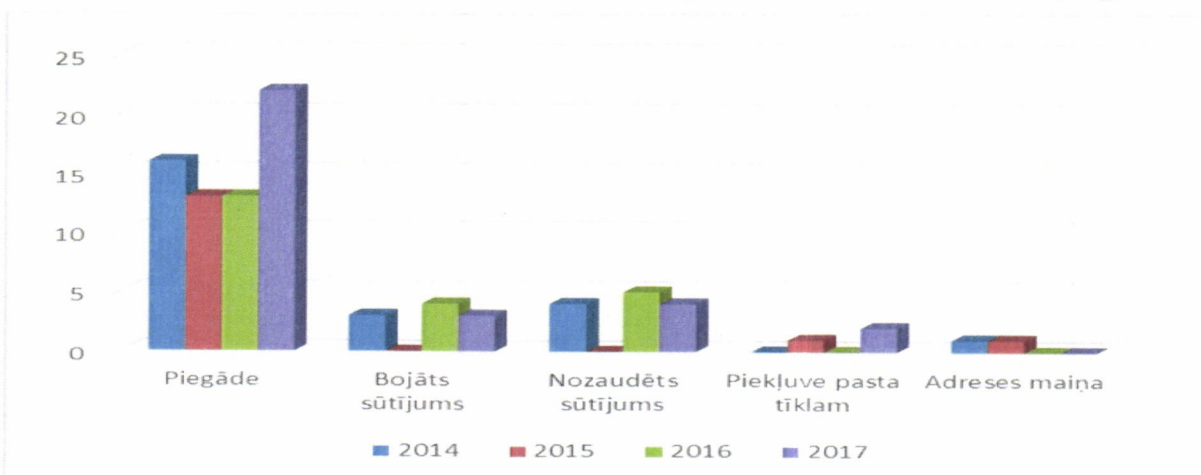
Kopējā Regulatorā saņemto un izskatīto sūdzību skaita dinamika laika posmā no 2013.gada līdz 2017.gadam ir norādīta 2.attēlā.

2.attēls: Sūdzību skaita dinamika no 2013.gada līdz 2017.gadam



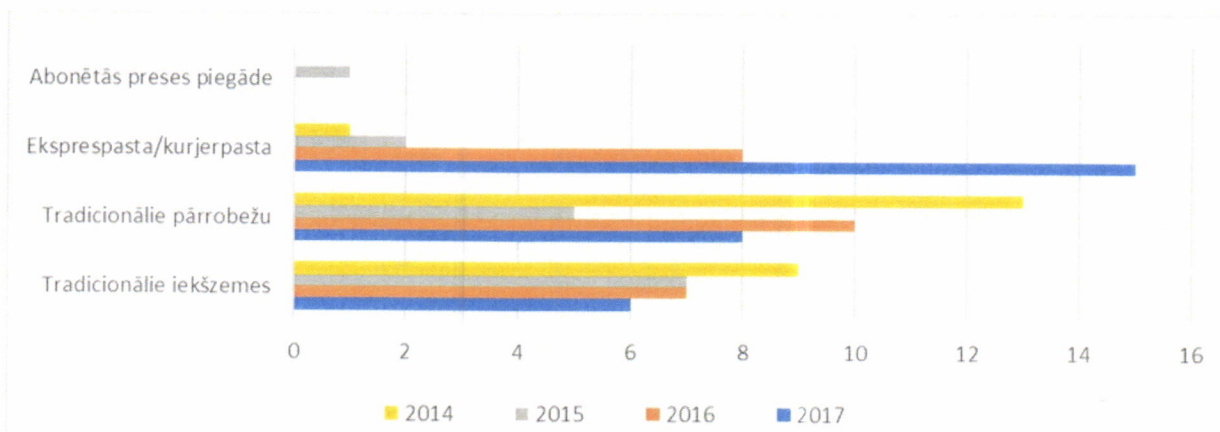
2017.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, ir palielinājies saņemto sūdzību skaits par pasta sūtījumu piegādi (4.attēls), kā arī pieaugums ir saņemto sūdzību skaitam par piekļuvi AS "Latvijas Pasts" pasta tīklam. Vērojama tendence samazināties bojāto un nozaudēto sūtījumu skaitam.

4.attēls: Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pēc sūdzību iemesliem pa gadiem



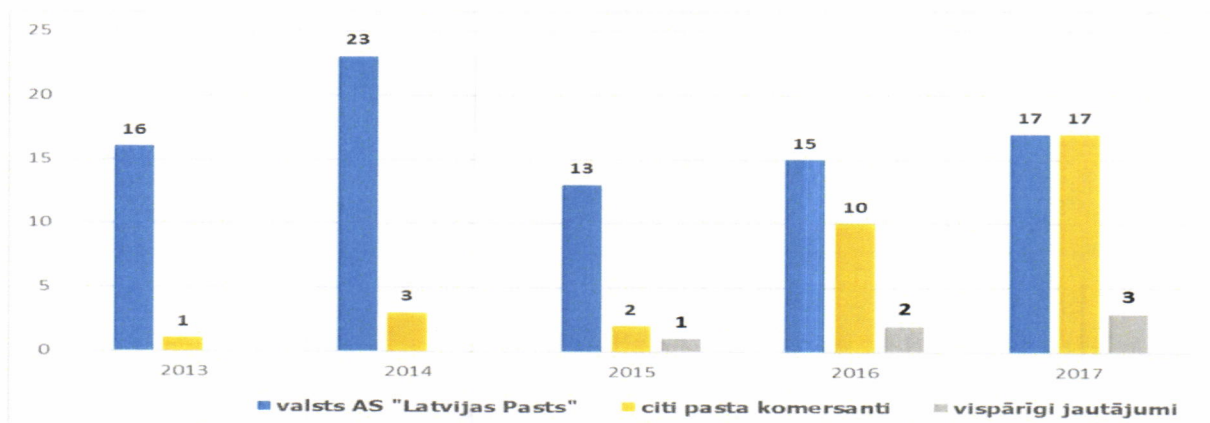
2017.gadā ir samazinājies saņemto sūdzību skaits par tradicionālajiem pasta pakalpojumiem (5.attēls). Vērojama tendence palielināties sūdzību skaitam par eksprespasta un kurjerpasta pakalpojumiem.

5.attēls: Regulatorā saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pēc pasta pakalpojumiem pa gadiem



Ir palielinājies Regulatorā saņemto sūdzību skaits par citu komersantu (turpmāk – Komersants) sniegtajiem pakalpojumiem (6.attēls). 2017.gadā – 17 sūdzības.

6.attēls: Regulatorā par komersantiem saņemto sūdzību skaita salīdzinājums pa gadiem



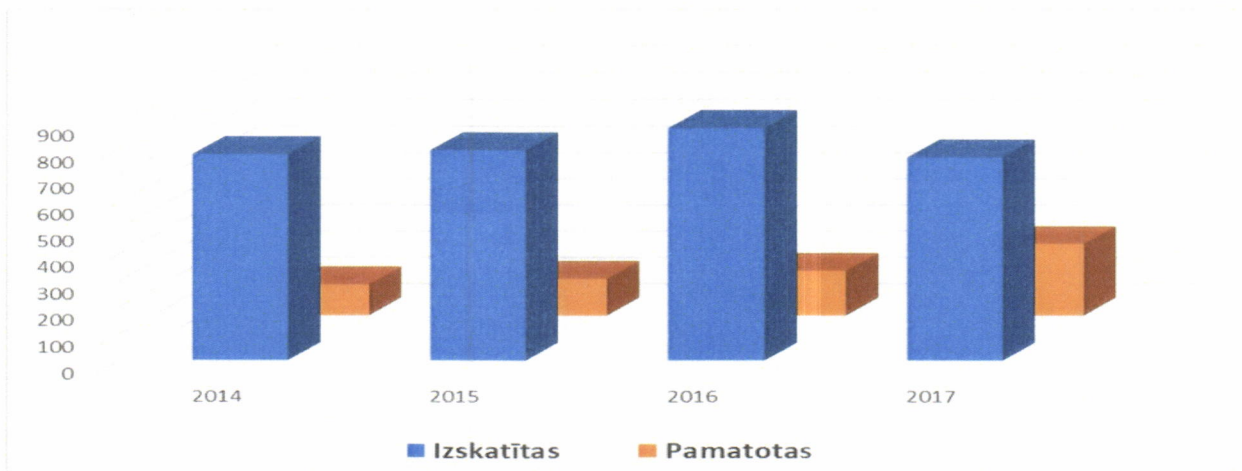
III Universālā pasta pakalpojuma sniedzēja informācija par saņemto sūdzību skaitu un izskatīšanas rezultātiem

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 2017.gadā saņēma un izskatīja 768 sūdzības, no kurām 269 bija pamatotas.

7.attēls: AS "Latvijas Pasts" saņemto sūdzību iemesli 2017.gadā

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	189	81
Preses piegāde	11	7
Nozaudēts iekšzemes pasta sūtījums	37	12
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	17	10
Pasta sūtījums bojāts	31	9
Piekluve klientu pakalpojumu informācijai	30	2
Pasta personāla uzvedība un kompetence	43	27
Piekluve pasta pakalpojumiem	96	27
Adreses maiņa vai uzglabāšana	20	17
Sūdzību apstrādes kvalitāte	28	3
Citas sūdzības	87	24
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	60	30
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	51	11
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	68	9
Kopā	768	269

8.attēls: AS "Latvijas Pasts" saņemto sūdzību skaits pa gadiem



Kopsavilkums

Sūdzības tiek izvērtētas saskaņā ar likumu "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem", Pasta likumu, kā arī citiem pasta nozari regulējošajiem normatīvajiem aktiem. Sūdzības Regulators izskatīja normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un atbildes sniedza pēc būtības, nepieciešamības gadījumā veicot pakalpojuma kvalitātes atbilstības novērtēšanu.

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.

Lai pēc iespējas objektīvāk noskaidrotu sūdzību pamatotību un iesniedzēja norādītos faktus, kā arī lai izvērtētu pakalpojuma sniedzēja rīcību atbilstoši normatīvajiem aktiem, Regulators pieprasīja papildu informāciju un skaidrojumus no iesaistītajiem pakalpojumu sniedzējiem.

Pamatoto sūdzību gadījumos Regulators ir pieprasījis papildu informāciju un skaidrojumus no pasta komersantiem, lai izvērtētu Komersantu darbības atbilstību normatīvo aktu prasībām.

Nemot 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.

Kā būtiskākais jautājums, par ko 2017.gadā saņemtas lietotāju sūdzības pasta nozarē, iezīmējama pasta sūtījumu piegāde, sevišķi par eksprespasta pakalpojumu sniedzēju pārrobežu pasta paku un sīkpaku piegādes laiku adresātiem.

Jāatzīmē, ka kvalitātes prasības sūtījuma piegādes laikiem ir noteiktas tikai universālā pasta pakalpojumam, ko 2017.gadā nodrošināja AS "Latvijas Pasts". Citiem pasta pakalpojumiem pasta sūtījumu piegādes laiku komersanti nosaka brīvi konkurences apstākļos un pasta nozares normatīvie akti neparedz tiem piegādes laika noteikšanu.

Divas sūdzības Regulators saņēmis par piekļuvi AS "Latvijas Pasts" pasta tīklam - nav izvietota vēstuļu kastīte un neapmierinošs pasta pakalpojumu sniegšanas vietas darba laiks. Lai

nodrošinātu universālā pasta pakalpojumu visā Latvijas Republikas teritorijā, Regulators nosaka kvalitātes prasības, tai skaitā arī attiecībā uz AS "Latvijas Pasts" pasta tīkla piekļuves punktu blīvumu un skaitu. Regulatora veiktajā pārbaudē tika konstatēts, ka sūdzībā norādītajā apdzīvotajā vietā ir izvietota vēstuļu kastīte. Savukārt pasta pakalpojumu sniegšanas vietas darba laiku nosaka pats komersants.

Sūdzību gadījumos par nepilnīgu adresi, Regulators informēja lietotājus, ka sūtītājam ir pienākums ievērot adreses norādīšanas prasības Ministru kabineta noteiktajā kārtībā, kādā adresāta un sūtītāja adreses norādāmas uz pasta sūtījuma.

Jāuzsver, 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.

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.

padomes loceklis

R.Irkļa



I.Mantiņš