

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas padomes
2008.gada 27.februāra sēdē
(prot. Nr. 8, 7.p)



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

PĀRSKATS
PAR PASTA PAKALPOJUMU LIETOTĀJU SŪDZĪBĀM
(PRETENZIJĀM)
2007.gadā

Pildot Pasta likumā un likumā „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” noteiktās funkcijas, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Komisija) izskata pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības (pretenzijas) par pasta pakalpojumu sniegšanu.

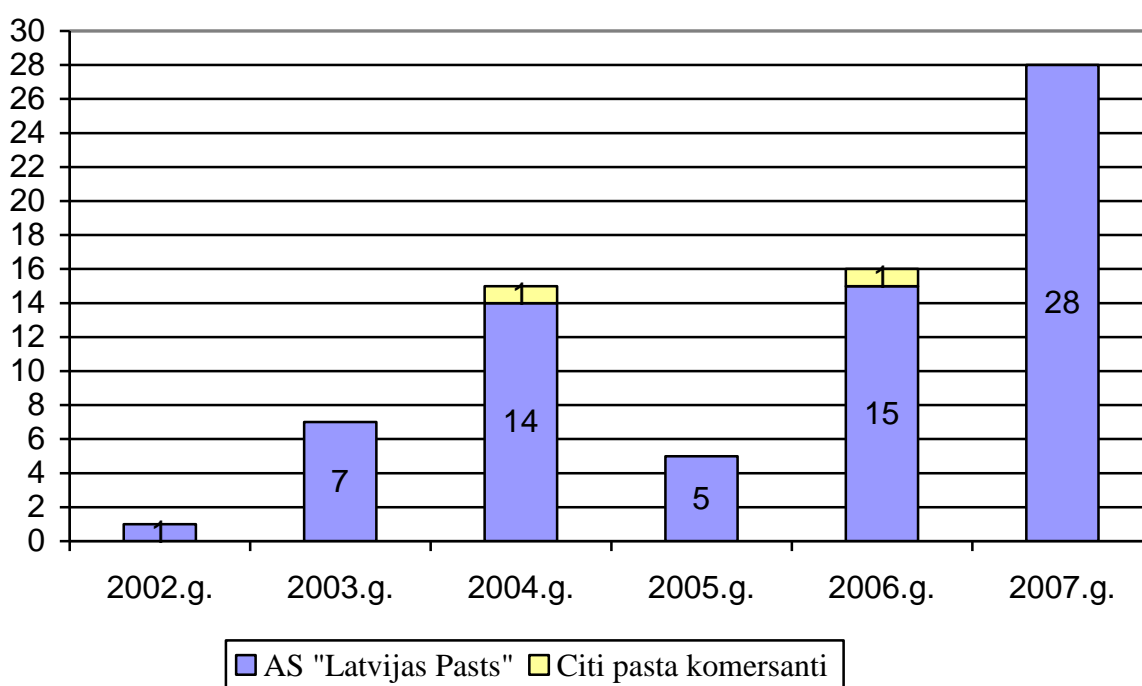
I. SŪDZĪBU (PRETENZIJU) ANALĪZE

2007. gadā kopumā ir saņemtas un izskatītas 28 sūdzības (pretenzijas) Sākot no 2002.gada saņemts šāds sūdzību (pretenziju) skaits (1.zīmējums):

2002. gadā – 1
 2003. gadā – 7
 2004. gadā – 15
 2005. gadā – 5
 2006. gadā – 16
 2007. gadā – 28

1.zīmējums

Sūdzību (pretenziju) skaits un sadalījums



Visas 28 sūdzības (pretenzijas) saņemtas par vispārējo pasta pakalpojuma sniedzēja - valsts akciju sabiedrības „Latvijas Pasts” (turpmāk AS „Latvijas Pasts”) sniegtajiem pakalpojumiem.

Saņemto sūdzību (pretenziju) iemesli ir šādi:

Iemesls	Skaits
Neapmierinoša pasta sūtījumu piegāde	8
Pretenzijas par reģistrētiem (ierakstītiem) pasta sūtījumiem	4
Pretenzijas par starptautiskajiem sūtījumiem	5
Finanšu pakalpojumi	1
Klientu apkalpošanas kvalitāte	5
Pasta nodaļu slēgšana	2
Elektroniskā paraksta izsniegšanas pakalpojums	1
Neapmierinoša abonēto periodisko izdevumu piegāde	2

Sūdzības (pretenzijas) tiek izvērtētas saskaņā ar likumu „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem”, Pasta likumu un Ministru kabineta 2005.gada 21.jūnija noteikumiem Nr.445 „Pasta noteikumi” (turpmāk - Pasta noteikumi). Vērtējot sūdzības (pretenzijas), ir konstatēts, ka astoņas sūdzības ir pamatotas, 13 – nepamatotas, septiņas – neattiecas uz Komisijas kompetenci.

23 sūdzības (pretenzijas) saņemtas no fiziskām personām, piecas no juridiskām personām.

Komisijai tieši adresētas 17 sūdzības (pretenzijas), no citām valsts un pašvaldību iestādēm pārsūtītas – 11, tai skaitā no Satiksmes ministrijas – septiņas, no Patērētāju tiesību aizsardzības centra – trīs un viena no Valsts kancelejas.

Ievērojot Pasta likuma 25.pantā noteikto kārtību kādā iesniedzamas un izskatāmas sūdzības par pasta pakalpojumu sniegšanu, vispārējo pasta pakalpojumu sniedzējs – AS „Latvijas Pasts” 2007.gadā saņēma 1 035 sūdzības (pretenzijas), izskatīja – 1 015, no kurām pamatotas – 234.

AS „Latvijas Pasts” saņemto sūdzību (pretenziju) iemesli ir šādi:

Iemesls	2007.gads	
	Izskatītas	Pamatotas
Neapmierinoša piegāde	297	111
Pretenzijas par finanšu pakalpojumiem	37	5
Pretenzijas par starptautiskajiem sūtījumiem	198	11
Apkalpošanas kultūra	24	8
Pretenzijas par ierakstītiem sūtījumiem	108	28
Pasta sūtījumu nesauņemšana	70	11
Preses abonēšana	141	39
Pārējās	140	21
Kopā	1015	234

II. VEIKTIE PASĀKUMI

1. Komisija, pēc pasta pakalpojuma lietotāja pieprasījuma, ierosina un izskata strīdu starp lietotāju un pakalpojuma sniedzēju. 2007.gadā tika izskatīts strīds starp pasta pakalpojumu lietotāju un AS „Latvijas Pasts” par AS „Latvijas Pasts” atteikšanos izsniegt pasta pakalpojumu lietotājam izziņu par ierakstīta pasta sūtījuma saņemšanu. Ar Komisijas padomes 2007.gada 21.marta lēmumu Nr.70 tika izbeigta administratīvā lieta strīdā un ar Komisijas padomes 2007.gada 25.aprīļa lēmumu Nr.120 uzdots AS „Latvijas Pasts” nodrošināt normatīvajos aktos noteikto pasta pakalpojuma sniedzēja pienākumu izpildi un, pēc adresāta pieprasījuma, savlaicīgi izsniegt izziņu par sūtījuma izsniegšanu adresātam.

2. Saņemot pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības (pretenzijas) par neapmierinošu pasta pakalpojumu kvalitāti, Komisija lūdz pasta komersantam sniegt paskaidrojumu un novērst radušās nepilnības par to rakstveidā paziņojot Komisijai.

3. Saņemot sūdzības (pretenzijas), 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.

4. Sakarā ar sūdzībām (pretenzijām) par reģistrētu (ierakstītu) pasta sūtījumu saņemšanas problēmām, Komisija 2007.gada 26.martā nosūtīja Satiksmes ministrijai vēstuli Nr.1-2.75/1055 ar ierosinājumu izdarīt grozījumus Pasta noteikumos, paredzot, ka vispārējo pasta pakalpojumu sniedzējs nodrošina pasta sūtījumu piegādi adresātam tajā pašā dienā, kad sūtījums saņemts izsniegšanas pasta nodaļā.

III. SECINĀJUMI

1. Komisijā saņemto sūdzību (pretenziju) skaits 2007.gadā, salīdzinoši ar iepriekšējiem gadiem, ir pieaudzis. Ņemot vērā lielo sūdzību (pretenziju) skaitu, kas 2007.gadā tika saņemts AS „Latvijas Pasts”, var secināt, ka pasta pakalpojumu lietotāji,

saskaņā ar Pasta likuma 25.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 (pretenziju) Komisijai.

2. Komisijā 2007.gadā visas sūdzības (pretenzijas) saņemtas par vispārējo pasta pakalpojuma sniedzēja AS „Latvijas Pasts” sniegtajiem pakalpojumiem un nav saņemta neviena sūdzība par pasta komersantiem, kas sniedz eksprespasta pakalpojumus. Tas liecina, ka pasta pakalpojumu lietotāji ir apmierināti ar eksprespasta pakalpojumu kvalitāti un sūdzību (pretenziju) gadījumā, problēmas tiek atrisinātas ar pasta komersantu, nevēršoties tālāk ar sūdzību (pretenziju) Komisijā.

3. 2007.gadā, tāpat kā 2006.gadā, lielākais sūdzību (pretenziju) skaits ir par neapmierinošiem pasta sūtījumu piegādes termiņiem, kā arī sūdzības (pretenzijas) par reģistrētu (ierakstītu) pasta sūtījumu izsniegšanu un paziņojumiem par to saņemšanu (paziņojumu korektu aizpildīšanu, precīzu un laicīgu piegādi adresātam) un sūdzības (pretenzijas) saistībā ar starptautiskajiem pasta sūtījumiem. Lai novērstu šādu sūdzību (pretenziju) iemeslu Komisija ir vēršusies Satiksmes ministrijā ar ierosinājumu izdarīt grozījumus Pasta noteikumos, paredzot, ka vispārējo pasta pakalpojumu sniedzējs nodrošina pasta sūtījumu piegādi adresātam tajā pašā dienā, kad sūtījums saņemts izsniegšanas pasta nodaļā.

4. Komisija, saskaņā ar Ministru kabineta 2001.gada 3.jūlija noteikumu Nr.297 „Noteikumi par regulējamiem sabiedrisko pakalpojumu veidiem” 7.punktu, pasta nozarē regulē pasta pakalpojumus, kas saistīti ar iekšzemes vai starptautiskās pastkartes, vēstules, bandroles, sīkpakas, pasta pakas, eksprespakas un ekspresvētules savākšanu, šķirošanu, pārvadāšanu vai piegādi. Komisija saņem arī sūdzības (pretenzijas), kas neattiecas uz Komisijas kompetenci (par abonēto preses izdevumu piegādi (2), finanšu pakalpojumiem (1), elektroniskā paraksta izsniegšanas pakalpojumu (1)^{*}). Minētās sūdzības (pretenzijas) Komisija pārsūta attiecīgajai kompetentajai iestādei, par ko paziņo iesniedzējam, vai arī Komisija informē iesniedzēju par Komisijas kompetenci un iesniedzēja tiesībām.

Priekšsēdētāja

V.Andrējeva

Apine 67097281

* (1), (2) sūdzību (pretenziju) skaits