



SABIEDRISKO
PAKALPOJUMU
REGULĒŠANAS
KOMISIJA

APSTIPRINĀTS
Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
padomes 2019.gada 28.februāra sēdē
(prot.Nr.10, 5.p.)

Pārskats par pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām 2018.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 2018.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 pasta pakalpojumu lietotājiem un pasta komersantiem (turpmāk – Komersants) apkopotu un izvērtētu informāciju par Regulatoram 2018.gadā iesniegtajām pasta pakalpojumu lietotāju sūdzībām.

I Regulatorā 2018.gadā saņemtās lietotāju sūdzības

Regulators 2018.gadā saņēma un sniedza rakstveida atbildes uz 22 lietotāju sūdzībām par pasta pakalpojumiem un ar tiem saistītiem jautājumiem.

Regulators izvērtē gan fizisku, gan juridisku personu sūdzības. Vairums no visām Regulatorā 2018.gadā saņemtajām sūdzībām ir fizisko personu sūdzības. Regulatoram tieši adresētas 18 sūdzības.

Izvērtējot sūdzību iemeslus, Regulators konstatēja, ka par pasta sūtījumu piegādi saņemtas 14 sūdzības, galvenokārt par pasta sūtījumu piegāžu kavēšanos.

Četras sūdzības saņemtas par pasta sūtījuma nozaudēšanu.

Četras sūdzības vērtējamas kā dažādas un aptver ar pasta pakalpojumiem vai to sniedzējiem saistītus jautājumus.

2018.gadā par valsts akciju sabiedrības "Latvijas Pasts" (turpmāk – AS "Latvijas Pasts") sniegtajiem pakalpojumiem saņemtas 13 sūdzības, par citu Komersantu sniegtajiem pakalpojumiem – deviņas sūdzības.

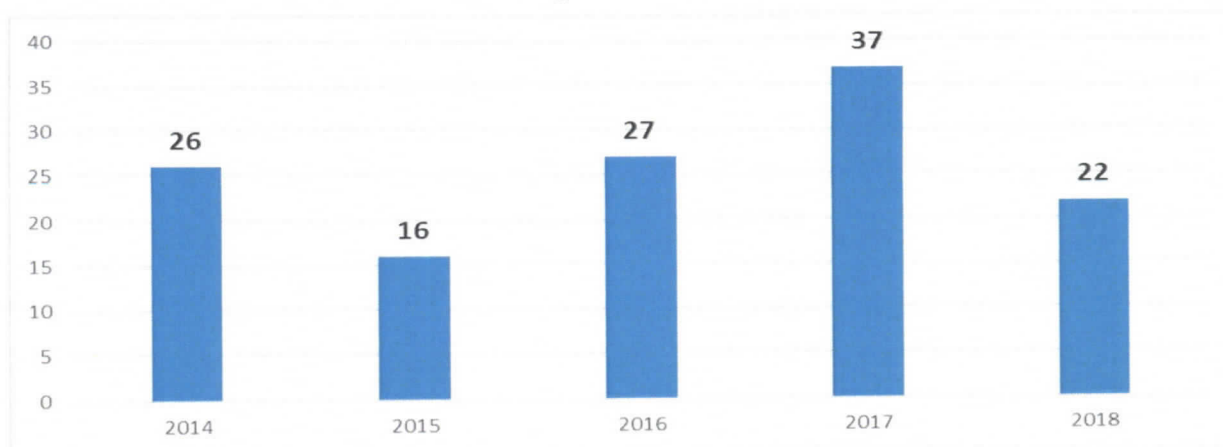
Regulatoram tieši adresētas 18 sūdzības, trīs sūdzības pārsūtītas no Patērētāju tiesību aizsardzības centra, viena sūdzība no Satiksmes ministrijas.

II Regulatorā saņemto sūdzību salīdzinājums pa gadiem

Salīdzinot ar 2017.gadu, izskatīto sūdzību skaits ir samazinājies par 15 sūdzībām jeb 40%.

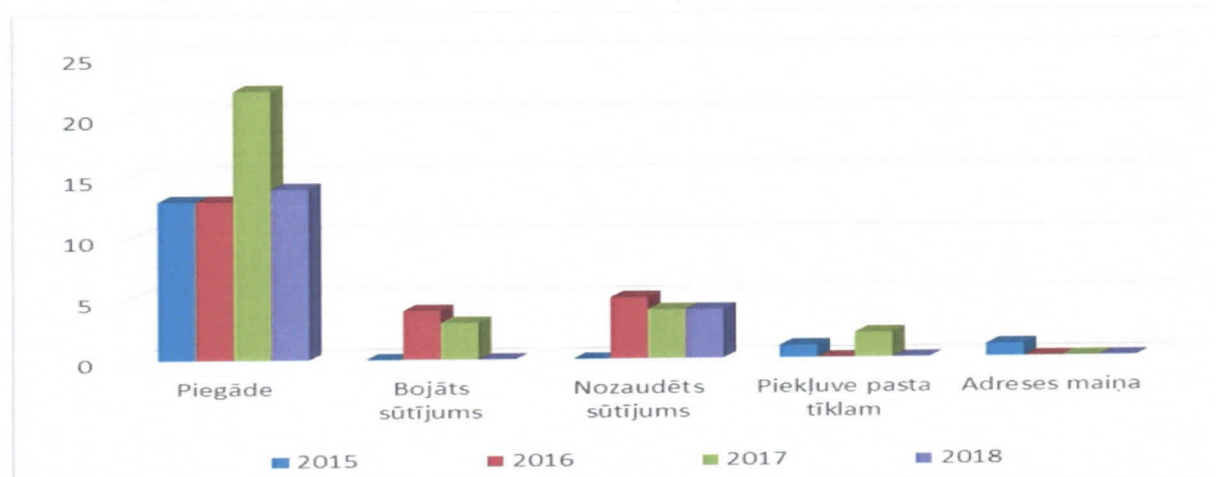
Kopējā Regulatorā saņemto un izskatīto sūdzību skaita dinamika laika posmā no 2014.gada līdz 2018.gadam ir norādīta 1.attēlā.

1.attēls: Sūdzību skaita dinamika no 2014.gada līdz 2018.gadam



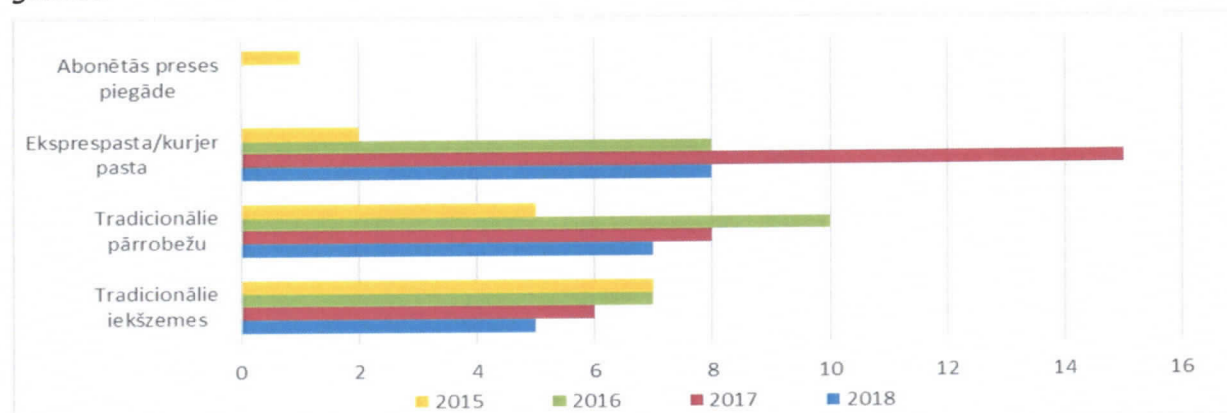
2018.gadā, salīdzinot ar iepriekšējiem gadiem, joprojām relatīvi liels ir saņemto sūdzību skaits par pasta sūtījumu piegādi (2.attēls), kā arī nemainīgs saņemto sūdzību skaits par nozaudētiem sūtījumiem.

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



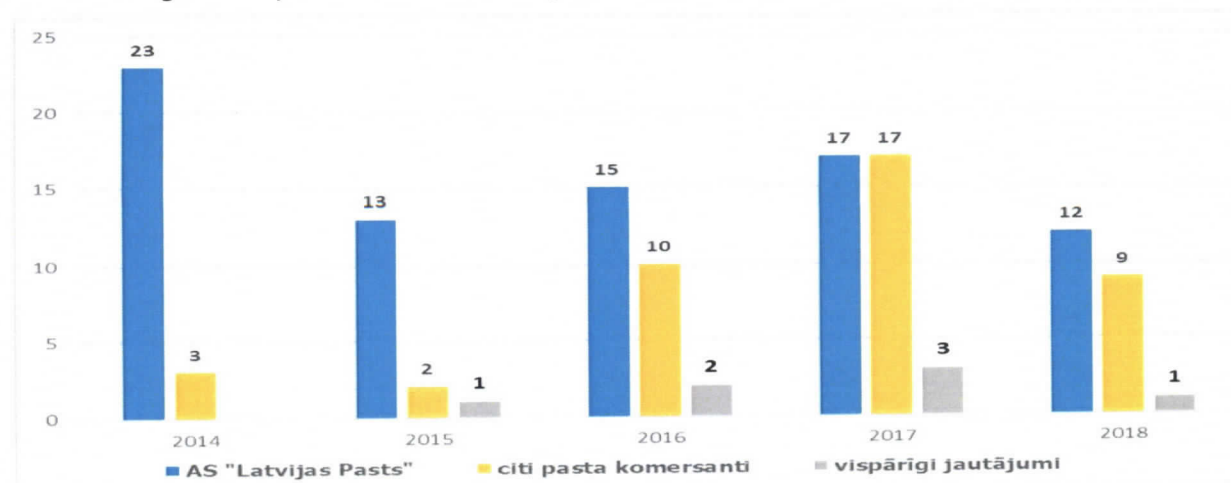
2018.gadā ir samazinājies saņemto sūdzību skaits par tradicionālajiem pasta pakalpojumiem (3.attēls). Vērojama tendence saglabāties relatīvi lielam sūdzību skaitam par eksprespasta un kurjerpasta pakalpojumiem.

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



2018.gadā ir samazinājies saņemto sūdzību skaits par citu Komersantu sniegtajiem pakalpojumiem (4.attēls).

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



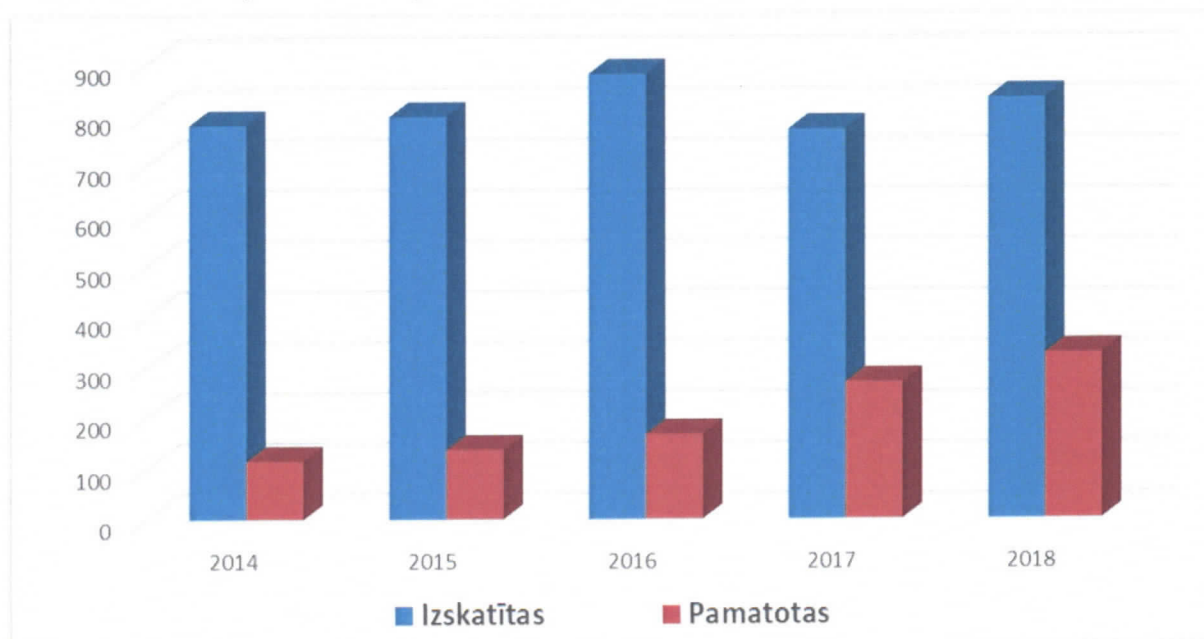
III Universālā pasta pakalpojuma sniedzēja informācija par saņemto sūdzību skaitu un izskatīšanas rezultātiem

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 2018.gadā saņēma un izskatīja 828 sūdzības, no kurām 325 bija pamatotas.

5.attēls: AS "Latvijas Pasts" saņemto sūdzību iemesli 2018.gadā

Kategorija	Izskatītas	Pamatotas
Piegāde	289	124
Preses piegāde	31	13
Nozaudēts iekšzemes pasta sūtījums	54	28
Pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	45	21
Pasta sūtījums bojāts	28	6
Piekluve klientu pakalpojumu informācijai	3	0
Pasta personāla uzvedība un kompetence	66	28
Piekluve pasta pakalpojumiem	62	16
Adreses maiņa vai uzglabāšana	33	23
Sūdzību apstrādes kvalitāte	26	3
Citas sūdzības	57	17
Nozaudēts pārrobežu pasta sūtījums	58	28
Pārrobežu pasta sūtījums saņemts nesavlaicīgi	27	9
Pārrobežu pasta sūtījums bojāts	49	9
Kopā	828	325

6.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 regulentos 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.

2018.gadā Regulators pēc būtības izskatīja 10 pasta pakalpojumu lietotāju sūdzības. 12 sūdzības Regulators pārsūtīja Komersantam izskatīšanai un atbildes sniegšanai lietotājam. Neviena no Komersantam pārsūtītajām sūdzībām netika atkārtoti iesniegta Regulatoram izskatīšanai.

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 Komersantiem.

Pamatoto sūdzību gadījumos Regulators ir pieprasījis papildu informāciju un skaidrojumus no Komersantiem, lai izvērtētu 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 vērsās pie Komersanta un tikai tad, ja Komersanta atbilde neapmierina pasta pakalpojumu lietotāju, iesniedz sūdzību Regulatoram.

Arī 2018.gadā, līdzīgi kā iepriekšējos gados, kā būtiskākais jautājums iezīmējams pasta sūtījumu piegāde, sevišķi par eksprespasta pakalpojumu sniedzēju pārrobežu pasta paku un sīkpaku piegādes laiku adresātiem.

Jāuzsver, ka kvalitātes prasības sūtījuma piegādes laikiem ir noteiktas tikai universālā pasta pakalpojumam, ko 2018.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.

Lai palielinātu pasta pakalpojumu lietotāju tiesības un Komersantu atbildību, 2018.gadā Regulators izdarīja grozījumus 2013.gada 2.oktobra lēmumā Nr.1/27 "Vispārējās atļaujas noteikumi pasta nozarē" (turpmāk – Vispārējās atļaujas noteikumi pasta nozarē), papildinot tos ar normām, kas nosaka pienākumu Komersantam, kurš sniedz universālajam pasta pakalpojumam pielīdzināmus pakalpojumus, eksprespasta pakalpojumus vai kurjerpasta pakalpojumus, noteikt un publiskot kvalitātes prasības attiecībā uz pasta sūtījumu savākšanu un piegādi, kā arī informāciju par materiālo atbildību par kvalitātes prasību neievērošanu. Vienlaikus Vispārējās atļaujas noteikumi pasta nozarē ir papildināti ar normu, kas nosaka pienākumu Komersantam nodrošināt adresātam iespēju pirms pasta pakas saņemšanas vizuāli novērtēt pasta pakas iepakojuma stāvokli.

Četras sūdzības Regulators saņēma par pasta sūtījumu nozaudēšanu. Vienā gadījumā sūdzība tika atzīta par pamatotu. Komersants pasta pakalpojumu lietotājam izmaksāja kompensāciju par nozaudētu sūtījumu atbilstoši normatīvo aktu prasībām.

Par pamatotu tika atzīta viena sūdzība par AS "Latvijas Pasts" rīcību attiecībā uz informatīvā paziņojuma aizpildīšanu atbilstoši Ministru kabineta 2013.gada 13.augusta noteikumu Nr.537 "Noteikumi par prasībām ierakstīto un apdrošināto pasta sūtījumu izsniegšanai" prasībām. Regulators pieprasīja AS "Latvijas Pasts" nekavējoties nodrošināt informatīvo paziņojumu noformēšanu atbilstoši MK noteikumiem.

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 pasta pakalpojumu lietotāja iesniegto sūdzību, novērš radušos problēmu un tādējādi nodrošina saviem lietotājiem kvalitatīvu pasta pakalpojumu sniegšanu.

Priekšsēdētāja

p.i.

padomes loceklis



R. Irkļa

I. Mantiņš