

Podiel reklamácií na Slovenskej pošte za rok 2012 klesol

Bratislava 28. 3. 2013

Slovenská pošta (SP), a. s., prijala, prepravila a doručila v roku 2012 spolu 257 654 091 listových a balíkových zásielok 1. a 2. triedy, reklamných adresovaných zásielok a poštových peňažných poukazov.

Zákazníci podali na poskytnuté služby 55 020 reklamácií, čo je o 5710 reklamácií menej ako v roku 2011. Z podaných reklamácií pošta posúdila 5 708 ako opodstatnených.

Na univerzálnu službu podali klienti 46 637 reklamácií. Z nich bolo 4 977 opodstatnených.

Podiel počtu opodstatnených reklamácií na univerzálnu službu k uvedenému počtu poštových zásielok predstavuje 0,00193 %. Reklamácie Slovenská pošta, a. s., zaevidovala a riešila podľa reklamačného poriadku, ktorý schválil Poštový regulačný úrad v Žiline.

Univerzálna poštová služba je súbor poštových služieb, ktoré je Slovenská pošta povinná trvalo poskytovať v prístupových a kontaktných miestach za rovnakých podmienok, v určenej kvalite a za prijateľné ceny všetkým užívateľom každý pracovný deň najmenej s jedným vyberaním a dodávaním denne. Medzi univerzálne poštové služby patria listy, doporučené listy a poistené listy 1. a 2. triedy, reklamné adresované zásielky, slepecké zásielky, úradné zásielky, balíky do 15 kg, balíky do 20 kg podané v cudzine iným poskytovateľom univerzálnej poštovej služby, služby spojené s doporučenými a poistenými zásielkami (doručenka, do vlastných rúk, dobierka, odpovedná služba, krehké, neskladné, opakované doručenie na žiadosť odosielateľa). Ceny univerzálnej poštovej služby reguluje Poštový regulačný úrad.

Poštový regulačný úrad je rozpočtovou organizáciou, ktorá sídli v Žiline. Vykonáva reguláciu a dohľad nad poskytovaním poštových služieb na území SR a poštovým podnikom vydáva povolenia na poskytovanie poštových služieb.

Kontaktné údaje:

Stanislava Pondelová

Hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s.

Tel.: +421 903 130 571, E-mail: pondelova.stanislava@slposta.sk,

web: www.posta.sk