

2 lentelė. Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų – vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Vartotojų prašymai, skundai	2017 m.	2018 m.
Iš viso gauta	183	291
Ginčijamos paslaugos*		
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	11	10
Telefono judriojo ryšio paslaugos	87	145
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	41	52
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	54	59
Televizijos paslaugos	19	63
Priežastys:		
dėl paslaugų kokybės	23	25
dėl kredito limitu (finansinės ribos)	3	4
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	14	18
dėl užmokesčių už paslaugas	44	88
dėl sutarties sąlygų keitimo	16	38
dėl sutarties nutraukimo	9	28
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesyby, nuostolių, kt.)	33	39
dėl sutarties vykdymo	20	33
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	2
kita	20	32
Išnagrinėta**	186	270
Nagrinėjimo baigtis ***:		
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>		
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	45	68
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	88	133
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	4	10
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	9	11
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>		
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	9	15
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	29	41
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	2	2
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį		
Elektroniniai paklausimai	417	369

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;

*** skaičius gali nesutapti su gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičiumi, nes prašymuose (skunduose) keliami reikalavimai, dėl kurių priimti skirtingi sprendimai.

3 lentelė. Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymų ir skundų nagrinėjimas*

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	2017 m.	2018 m.
Iš viso gauta	22	28
Ginčijamos paslaugos*		
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	1	0
Telefono judriojo ryšio paslaugos	16	25
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	2	1
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	11	6
Televizijos paslaugos	1	0
Priežastys:		
dėl paslaugų kokybės	3	4
dėl kredito limitu (finansinės ribos)	3	1
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	3	2
dėl užmokesčių už paslaugas	4	4
dėl sutarties sąlygų keitimo	1	4
dėl sutarties nutraukimo	1	5
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	2	7
dėl sutarties vykdymo	0	1
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	0	1
kita	5	0
Išnagrinėta**	21	27
Nagrinėjimo baigtis***:		
ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:		
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	6	10
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	9	10
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	1	0
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	1	0
ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:		
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	0	1
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	4	6
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	0	0
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį		
Elektroniniai paklausimai	13	13

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;

*** skaičius gali nesutapti su gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičiumi, nes prašymuose (skunduose) keliami reikalavimai, dėl kurių priimti skirtingi sprendimai.