

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

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	2019 m.
Iš viso gauta	83	81	99	91	354
Ginčijamos paslaugos*	105	97	106	97	405
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	2	0	2	1	5
Telefono judriojo ryšio paslaugos	28	42	34	42	146
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	34	22	22	14	92
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	3	6	14	14	37
Televizijos paslaugos	38	27	34	26	125
Priežastys**:	97	108	123	106	434
dėl paslaugų kokybės	15	12	13	8	48
dėl kredito limitu (finansinės ribos)	1	0	0	1	2
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	0	4	6	2	12
dėl užmokesčių už paslaugas	28	27	35	25	115
dėl sutarties sąlygų keitimo	6	2	7	9	24
dėl sutarties nutraukimo	19	18	31	23	91
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	11	23	16	15	65
dėl sutarties vykdymo	10	19	11	14	54
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	2	1	2	1	6
kita	5	2	2	8	17
Išnagrinėta***	89	86	87	99	361
Nagrinėjimo baigtis ****:					
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	62	65	71	71	269
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	25	30	33	30	118
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	34	32	37	39	142
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	3	3	1	2	9
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0	0	0
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	27	21	16	28	92
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	14	4	3	6	27
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	12	16	13	20	61
• 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	1	0	2	4
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	21	16	28	20	
Elektroniniai paklausimai	64	57	72	95	288

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** prašyme (skunde) galėjo būti nurodytos kelios nusiskundimų priežastys;

*** 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 gavėju, išskyrus vartotojus, prašymų ir skundų nagrinėjimas

Paslaugų gavėju, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.	IV ketv.	2019 m.
Iš viso gauta	8	12	15	11	46
Ginčijamos paslaugos*	9	12	17	11	49
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	0	0	2	1	3
Telefono judriojo ryšio paslaugos	8	10	11	8	37
Interneto prieigos paslaugos (fiksotas ryšys)	0	0	1	1	2
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	1	1	2	1	5
Televizijos paslaugos	0	1	1	0	2
Priežastys**:	8	16	21	14	59
dėl paslaugų kokybės	0	1	0	1	2
dėl kredito limitu (finansinės ribos)	0	2	0	0	2
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	4	4	9	4	21
dėl užmokesčių už paslaugas	0	1	2	1	4
dėl sutarties sąlygų keitimo	0	2	3	4	9
dėl sutarties nutraukimo	4	3	3	2	12
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	0	1	4	0	5
dėl sutarties vykdymo	0	1	0	0	1
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	0	1	0	2	3
kita	8	12	15	11	46
Išnagrinėta***	8	11	15	10	44
Nagrinėjimo baigtis****:	8	12	15	10	45
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	6	10	12	7	35
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	1	6	7	1	15
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	5	4	5	6	20
• 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	0	0	0
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0	0	0
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	2	2	3	3	10
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	0	1	1	0	2
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	2	1	2	3	8
• 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	0	0	0
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	2	3	3	4	
Elektroniniai paklausimai	3	3	5	10	21

- * prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;
- ** prašyme (skunde) galėjo būti nurodytos kelios nusiskundimų priežastys;
- *** 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.