

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

Vartotojų prašymai, skundai	2017 m.	2018 m.	2019 m.
Iš viso gauta	183	291	354
Ginčijamos paslaugos*	212	329	405
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	11	10	5
Telefono judriojo ryšio paslaugos	87	145	146
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	41	52	92
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	54	59	37
Televizijos paslaugos	19	63	125
Priežastys**:	183	307	434
dėl paslaugų kokybės	23	25	48
dėl kredito limitu (finansinės ribos)	3	4	2
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	14	18	12
dėl užmokesčių už paslaugas	44	88	115
dėl sutarties sąlygų keitimo	16	38	24
dėl sutarties nutraukimo	9	28	91
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	33	39	65
dėl sutarties vykdymo	20	33	54
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	2	6
kita	20	32	17
Išnagrinėta***	186	280	361
Nagrinėjimo baigtis****:			
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	146	222	269
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	45	68	118
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	88	133	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)	4	10	9
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	9	11	0
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	40	58	92
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	9	15	27
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	29	41	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)	2	2	4
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį			
Elektroniniai paklausimai	417	369	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 gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymų ir skundų nagrinėjimas

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	2017 m.	2018 m.	2019 m.
Iš viso gauta	22	28	46
Ginčijamos paslaugos*	31	32	49
<i>Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos</i>	1	0	3
<i>Telefono judriojo ryšio paslaugos</i>	16	25	37
<i>Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)</i>	2	1	2
<i>Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)</i>	11	6	5
<i>Televizijos paslaugos</i>	1	0	2
Priežastys**:	22	29	59
<i>dėl paslaugų kokybės</i>	3	4	2
<i>dėl kredito limito (finansinės ribos)</i>	3	1	2
<i>dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų</i>	3	2	2
<i>dėl užmokesčių už paslaugas</i>	4	4	21
<i>dėl sutarties sąlygų keitimo</i>	1	4	4
<i>dėl sutarties nutraukimo</i>	1	5	9
<i>dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)</i>	2	7	12
<i>dėl sutarties vykdymo</i>	0	1	5
<i>dėl telefono ryšio numerio perkėlimo</i>	0	1	1
<i>kita</i>	5	0	3
Išnagrinėta***	21	27	45
Nagrinėjimo baigtis****:			
<i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	17	20	35
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	6	10	15
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	9	10	20
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i>	1	0	0
• <i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	1	0	0
<i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	4	7	10
• <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i>	0	1	2
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i>	4	6	8
• <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i>	0	0	0
• <i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį			
Elektroniniai paklausimai	13	13	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.