

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

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.	II ketv.
<b>Iš viso gauta</b>	<b>82</b>	<b>103</b>
<b>Ginčijamos paslaugos*</b>	<b>97</b>	<b>112</b>
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	2	2
Telefono judriojo ryšio paslaugos	35	37
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	18	23
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	8	17
Televizijos paslaugos	34	33
<b>Priežastys**:</b>	<b>92</b>	<b>112</b>
dėl paslaugų kokybės	17	15
dėl kredito limitu (finansinės ribos)	0	1
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	2	3
dėl užmokesčių už paslaugas	19	24
dėl sutarties sąlygų keitimo	4	9
dėl sutarties nutraukimo	10	16
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	16	15
dėl sutarties vykdymo	5	8
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	1
kita	18	20
<b>Išnagrinėta***</b>	<b>86</b>	<b>92</b>
<b>Nagrinėjimo baigtis ****:</b>	<b>86</b>	<b>92</b>
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	<b>66</b>	<b>76</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</li> </ul>	21	28
<ul style="list-style-type: none"> <li>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</li> </ul>	41	46
<ul style="list-style-type: none"> <li>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</li> </ul>	1	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</li> </ul>	3	1
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	<b>20</b>	<b>16</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</li> </ul>	7	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</li> </ul>	13	9
<ul style="list-style-type: none"> <li>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</li> </ul>	0	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</li> </ul>	0	0
<b>Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį</b>	<b>16</b>	<b>27</b>
<b>Elektroniniai paklausimai</b>	<b>88</b>	<b>111</b>

\* 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

<b>Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai</b>	<b>I ketv.</b>	<b>II ketv.</b>
<b>Iš viso gauta</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
<b>Ginčijamos paslaugos*</b>	<b>7</b>	<b>16</b>
<i>Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos</i>	0	0
<i>Telefono judriojo ryšio paslaugos</i>	6	13
<i>Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)</i>	0	0
<i>Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)</i>	1	3
<i>Televizijos paslaugos</i>	0	0
<b>Priežastys**:</b>	<b>6</b>	<b>17</b>
<i>dėl paslaugų kokybės</i>	1	1
<i>dėl kredito limito (finansinės ribos)</i>	0	0
<i>dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų</i>	1	0
<i>dėl užmokesčių už paslaugas</i>	1	7
<i>dėl sutarties sąlygų keitimo</i>	0	0
<i>dėl sutarties nutraukimo</i>	2	2
<i>dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)</i>	1	3
<i>dėl sutarties vykdymo</i>	0	1
<i>dėl telefono ryšio numerio perkėlimo</i>	0	0
<i>kita</i>	0	3
<b>Išnagrinėta***</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
<b>Nagrinėjimo baigtis****:</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
<i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	<b>4</b>	<b>9</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i></li> </ul>	1	3
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i></li> </ul>	3	6
<ul style="list-style-type: none"> <li><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></li> </ul>	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i></li> </ul>	0	0
<i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>	<b>4</b>	<b>2</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i></li> </ul>	1	0
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i></li> </ul>	2	2
<ul style="list-style-type: none"> <li><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></li> </ul>	1	0
<ul style="list-style-type: none"> <li><i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i></li> </ul>	0	0
<b>Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>Elektroniniai paklausimai</b>	<b>10</b>	<b>3</b>

- \* 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) keliama reikalavimai, dėl kurių priimti skirtingi sprendimai.