

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

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.
Iš viso gauta	82	103	92
Ginčijamos paslaugos*	97	112	94
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	2	2	3
Telefono judriojo ryšio paslaugos	35	37	50
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	18	23	15
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	8	17	8
Televizijos paslaugos	34	33	18
Priežastys**:	92	112	101
dėl paslaugų kokybės	17	15	17
dėl kredito limito (finansinės ribos)	0	1	0
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	2	3	1
dėl užmokesčių už paslaugas	19	24	9
dėl sutarties sąlygų keitimo	4	9	17
dėl sutarties nutraukimo	10	16	14
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	16	15	20
dėl sutarties vykdymo	5	8	6
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	1	1
kita	18	20	16
Išnagrinėta***	86	92	103
Nagrinėjimo baigtis ****:	86	92	103
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	66	76	76
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	21	28	32
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	41	46	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)	1	1	1
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	3	1	2
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	20	16	27
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	7	6	7
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	13	9	17
• 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	1	3
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	16	27	16
Elektroniniai paklausimai	88	111	107

* 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	I ketv.	II ketv.	III ketv.
Iš viso gauta	6	15	9
Ginčijamos paslaugos*	7	16	10
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	0	0	1
Telefono judriojo ryšio paslaugos	6	13	6
Interneto prieigos paslaugos (fiksotas ryšys)	0	0	2
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	1	3	0
Televizijos paslaugos	0	0	1
Priežastys**:	6	17	11
dėl paslaugų kokybės	1	1	1
dėl kredito limito (finansinės ribos)	0	0	0
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	1	0	0
dėl užmokesčių už paslaugas	1	7	3
dėl sutarties sąlygų keitimo	0	0	0
dėl sutarties nutraukimo	2	2	2
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	1	3	1
dėl sutarties vykdymo	0	1	0
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	0	0	0
kita	0	3	4
Išnagrinėta***	8	11	13
Nagrinėjimo baigtis****:	8	11	13
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	4	9	7
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalyje susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	1	3	2
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	3	6	5
• 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
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>	4	2	6
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalyje susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	1	0	4
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	2	2	2
• 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	0
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį	2	6	2
Elektroniniai paklausimai	10	3	2

- * 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.