

Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų – vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas 2021 m.

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.	II ketv.
1. Gauta vartotojų prašymų, skundų	74	79
1.1. Ginčijamos paslaugos*:	88	103
– telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	0	1
– telefono judriojo ryšio paslaugos	41	53
– interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	20	16
– interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	7	12
– televizijos paslaugos	20	21
1.2. Priežastys**:	84	83
– dėl paslaugų kokybės	15	10
– dėl kredito limitu (finansinės ribos)	1	1
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	3	1
– dėl užmokesčių už paslaugas	18	26
– dėl sutarties sąlygų keitimo	12	10
– dėl sutarties nutraukimo	5	9
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	18	12
– dėl sutarties vykdymo	1	2
– dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	0
– kita	10	12
2. Išnagrinėta prašymų, skundų:	82	88
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	51	65
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį		23
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	31	
2.1. Nagrinėjimo baigtis***:	83	89
2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	52	66
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	35	37
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	12	26
– 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	4	3
2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	31	23
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	13	15
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	16	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)	1	0
– ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	1	0
3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį	23	14
4. Gauti elektroniniai paklausimai	135	111

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

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

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

**Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymų ir skundų nagrinėjimas
2021 m.**

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	I ketv.	II ketv.
1. Gauta prašymų, skundų	13	11
1.1. Ginčijamos paslaugos*:	13	12
– telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	0	0
– telefono judriojo ryšio paslaugos	12	10
– interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	1	0
– interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	0	1
– televizijos paslaugos	0	1
1.2. Priežastys**:	15	14
– dėl paslaugų kokybės	1	2
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	1	0
– dėl užmokesčių už paslaugas	3	2
– dėl sutarties sąlygų keitimo	1	0
– dėl sutarties nutraukimo	2	2
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	7	6
– dėl sutarties vykdymo	0	0
– dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	0	1
– kita	0	1
2. Išnagrinėta prašymų, skundų:	9	12
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	9	9
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	0	3
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	0	0
2.1. Nagrinėjimo baigtis***:	9	12
2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	9	9
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	5	5
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	4	4
2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	0	3
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	0	1
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	0	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)	0	0
3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį	4	2
4. Gauti elektroniniai paklausimai	7	5

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

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

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