

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

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.
<b>1. Gauta vartotojų prašymų, skundų</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>85</b>
<b>1.1. Ginčijamos paslaugos* :</b>	<b>88</b>	<b>103</b>	<b>99</b>
– telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	0	1	0
– telefono judriojo ryšio paslaugos	41	53	43
– interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	20	16	16
– interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	7	12	16
– televizijos paslaugos	20	21	24
<b>1.2. Priežastys** :</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>89</b>
– dėl paslaugų kokybės	15	10	13
– dėl kredito limitu (finansinės ribos)	1	1	2
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	3	1	2
– dėl užmokesčių už paslaugas	18	26	26
– dėl sutarties sąlygų keitimo	12	10	5
– dėl sutarties nutraukimo	5	9	18
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	18	12	4
– dėl sutarties vykdymo	1	2	10
– dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	0	1
– kita	10	12	8
<b>2. Išnagrinėta prašymų, skundų:</b>	<b>82</b>	<b>88</b>	<b>71</b>
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	51	65	57
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	<del>31</del>	23	14
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	31	<del>23</del>	<del>14</del>
<b>2.1. Nagrinėjimo baigtis*** :</b>	<b>83</b>	<b>89</b>	<b>71</b>
<b>2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>52</b>	<b>66</b>	<b>57</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	35	37	23
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	12	26	29
– 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	2
– ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	4	3	3
<b>2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>14</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	13	15	5
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	16	8	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	0
– ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	1	0	1
<b>3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>4. Gauti elektroniniai paklausimai</b>	<b>135</b>	<b>111</b>	<b>89</b>

\* 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.

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

<b>Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai</b>	<b>I ketv.</b>	<b>II ketv.</b>	<b>III ketv.</b>
<b>1. Gauta prašymų, skundų</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>14</b>
<b>1.1. Ginčijamos paslaugos* :</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>14</b>
– telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	0	0	0
– telefono judriojo ryšio paslaugos	12	10	14
– interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	1	0	0
– interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	0	1	0
– televizijos paslaugos	0	1	0
<b>1.2. Priežastys** :</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>16</b>
– dėl paslaugų kokybės	1	2	1
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	1	0	2
– dėl užmokesčių už paslaugas	3	2	4
– dėl sutarties sąlygų keitimo	1	0	0
– dėl sutarties nutraukimo	2	2	1
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	7	6	8
– dėl sutarties vykdymo	0	0	0
– dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	0	1	0
– kita	0	1	0
<b>2. Išnagrinėta prašymų, skundų:</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	9	9	7
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	<del>0</del>	3	2
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	0	<del>0</del>	<del>0</del>
<b>2.1. Nagrinėjimo baigtis*** :</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>7</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	5	5	1
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	4	4	6
<b>2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	0	1	0
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	0	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)	0	0	0
<b>3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
<b>4. Gauti elektroniniai paklausimai</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

\* 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.