

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

| Vartotojų prašymai, skundai | I ketv. | II ketv. | III ketv. | IV ketv. | 2021 m. |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| 1. Gauta vartotojų prašymų, skundų | 74 | 79 | 85 | 73 | 311 |
| 1.1. Ginčijamos paslaugos*: | 88 | 103 | 99 | 81 | 371 |
| – telefono fiksuotojo ryšio paslaugos | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| – telefono judriojo ryšio paslaugos | 41 | 53 | 43 | 40 | 177 |
| – interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys) | 20 | 16 | 16 | 12 | 64 |
| – interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys) | 7 | 12 | 16 | 11 | 46 |
| – televizijos paslaugos | 20 | 21 | 24 | 18 | 83 |
| 1.2. Priežastys**: | 84 | 83 | 89 | 83 | 339 |
| – dėl paslaugų kokybės | 15 | 10 | 13 | 10 | 48 |
| – dėl kredito limitų (finansinės ribos) | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| – dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 |
| – dėl užmokesčių už paslaugas | 18 | 26 | 26 | 26 | 96 |
| – dėl sutarties sąlygų keitimo | 12 | 10 | 5 | 5 | 32 |
| – dėl sutarties nutraukimo | 5 | 9 | 18 | 11 | 43 |
| – dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.) | 18 | 12 | 4 | 9 | 43 |
| – dėl sutarties vykdymo | 1 | 2 | 10 | 6 | 19 |
| – dėl telefono ryšio numerio perkėlimo | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| – kita | 10 | 12 | 8 | 12 | 42 |
| 2. Išnagrinėta prašymų, skundų: | 82 | 88 | 71 | 79 | 320 |
| – išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį | 51 | 65 | 57 | 51 | 224 |
| – išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį | 31 | 23 | 14 | 28 | 65 |
| – išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais | 31 | 31 | 31 | 31 | 31 |
| 2.1. Nagrinėjimo baigtis***: | 83 | 89 | 71 | 86 | 329 |
| 2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta: | 52 | 66 | 57 | 53 | 228 |
| – prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus | 35 | 37 | 23 | 26 | 121 |
| – atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą | 12 | 26 | 29 | 21 | 88 |
| – 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 | 1 | 4 |
| – ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 |
| 2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta: | 31 | 23 | 14 | 33 | 101 |
| – prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus | 13 | 15 | 5 | 16 | 49 |
| – atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą | 16 | 8 | 8 | 12 | 44 |
| – 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 | 4 | 5 |
| – ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| 3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį | 23 | 14 | 28 | 22 | 87 |
| 4. Gauti elektroniniai paklausimai | 135 | 111 | 89 | 93 | 428 |

* 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.**

| Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai | I ketv. | II ketv. | III ketv. | IV ketv. | 2021 m. |
|---|----------------|-----------------|------------------|-----------------|----------------|
| 1. Gauta prašymų, skundų | 13 | 11 | 14 | 24 | 62 |
| 1.1. Ginčijamos paslaugos*: | 13 | 12 | 14 | 24 | 63 |
| – telefono fiksuotojo ryšio paslaugos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| – telefono judriojo ryšio paslaugos | 12 | 10 | 14 | 24 | 60 |
| – interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| – interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys) | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| – televizijos paslaugos | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 1.2. Priežastys**: | 15 | 14 | 16 | 24 | 69 |
| – dėl paslaugų kokybės | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 |
| – dėl tarptautinio tarpinklinio ryšio paslaugų | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| – dėl užmokesčių už paslaugas | 3 | 2 | 4 | 0 | 9 |
| – dėl sutarties sąlygų keitimo | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| – dėl sutarties nutraukimo | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| – dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.) | 7 | 6 | 8 | 19 | 40 |
| – dėl sutarties vykdymo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| – dėl telefono ryšio numerio perkėlimo | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| – kita | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 2. Išnagrinėta prašymų, skundų: | 9 | 13 | 9 | 24 | 55 |
| – išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį | 9 | 9 | 7 | 17 | 42 |
| – išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį | 0 | 4 | 2 | 7 | 13 |
| – išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.1. Nagrinėjimo baigtis***: | 9 | 13 | 9 | 24 | 55 |
| 2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta: | 9 | 9 | 7 | 17 | 42 |
| – prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus | 5 | 5 | 1 | 9 | 20 |
| – atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą | 4 | 4 | 6 | 8 | 22 |
| 2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta: | 0 | 4 | 2 | 7 | 13 |
| – prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 |
| – atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą | 0 | 3 | 2 | 4 | 9 |
| – 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 | 1 | 1 |
| 3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį | 4 | 2 | 7 | 7 | 20 |
| 4. Gauti elektroniniai paklausimai | 7 | 5 | 9 | 10 | 31 |

* 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.