

Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų – vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas 2022 m.

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.
1. Gauta vartotojų prašymų, skundų	80
1.1. Ginčijamos paslaugos*:	129
– fiksuotojo kalbinio ryšio paslaugos	0
– mobiliojo kalbinio ryšio paslaugos	54
– interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	22
– interneto prieigos paslaugos (mobilusis ryšys)	30
– televizijos paslaugos	23
1.2. Priežastys**:	115
– dėl paslaugų kokybės	12
– dėl kredito limitų (finansinės ribos)	0
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	2
– dėl užmokesčių už paslaugas	44
– dėl sutarties sąlygų keitimo	16
– dėl sutarties nutraukimo	10
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	18
– dėl sutarties vykdymo	6
– dėl ryšio numerio perkėlimo	0
– kita	7
2. Išnagrinėta prašymų, skundų:	90
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	68
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	22
2.1. Nagrinėjimo baigtis***:	90
2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	68
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	36
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	25
– 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
– ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	6
2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	22
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	9
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	13
– 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
– gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0
3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį	12
4. Gauti elektroniniai paklausimai	161

* 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
2022 m.**

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	I ketv.
1. Gauta prašymų, skundų	13
1.1. Ginčijamos paslaugos*:	15
– fiksuotojo kalbinio ryšio paslaugos	0
– mobiliojo kalbinio ryšio paslaugos	13
– interneto prieigos paslaugos (fiksotas ryšys)	0
– interneto prieigos paslaugos (mobilusis ryšys)	2
– televizijos paslaugos	0
1.2. Priežastys**:	13
– dėl paslaugų kokybės	0
– paslaugų kredito limitų (finansinės ribos)	0
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	0
– dėl užmokesčių už paslaugas	2
– dėl sutarties sąlygų keitimo	0
– dėl sutarties nutraukimo	0
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	9
– dėl sutarties vykdymo	1
– dėl ryšio numerio perkėlimo	0
– kita	1
2. Išnagrinėta prašymų, skundų:	18
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	11
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	7
2.1. Nagrinėjimo baigtis***:	18
2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	11
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	7
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	4
– 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
– ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	0
2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	7
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	2
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	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
– gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	0
3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį	2
4. Gauti elektroniniai paklausimai	12

* 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.