

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

Vartotojų prašymai, skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.
1. Gauta vartotojų prašymų, skundų	80	67	87
1.1. Ginčijamos paslaugos*:	129	74	93
– fiksuotojo kalbinio ryšio paslaugos	0	0	1
– mobiliojo kalbinio ryšio paslaugos	54	39	64
– interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	22	13	11
– interneto prieigos paslaugos (mobilusis ryšys)	30	7	4
– televizijos paslaugos	23	15	13
1.2. Priežastys**:	115	72	91
– dėl paslaugų kokybės	12	3	9
– dėl kredito limitu (finansinės ribos)	0	0	4
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	2	2	5
– dėl užmokesčių už paslaugas	44	18	32
– dėl sutarties sąlygų keitimo	16	7	7
– dėl sutarties nutraukimo	10	17	10
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	18	15	15
– dėl sutarties vykdymo	6	2	7
– dėl ryšio numerio perkėlimo	0	1	1
– kita	7	7	1
2. Išnagrinėta prašymų, skundų:	90	69	76
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	68	57	66
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį		12	10
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	22		
2.1. Nagrinėjimo baigtis***:	90	73	80
2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	68	60	70
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	36	30	41
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	25	28	22
– 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	3
– ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	6	2	4
2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	22	13	10
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	9	8	6
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	13	4	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	0	0
– gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	1	0
3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį	12	10	21
4. Gauti elektroniniai paklausimai	161	144	132

* 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
2022 m.**

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	I ketv.	II ketv.	III ketv.
1. Gauta prašymų, skundų	13	7	7
1.1. Ginčijamos paslaugos*:	15	7	7
– fiksuotojo kalbinio ryšio paslaugos	0	0	0
– mobiliojo kalbinio ryšio paslaugos	13	5	7
– interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	0	1	0
– interneto prieigos paslaugos (mobilusis ryšys)	2	1	0
– televizijos paslaugos	0	0	0
1.2. Priežastys**:	13	8	8
– dėl paslaugų kokybės	0	1	0
– paslaugų kredito limitu (finansinės ribos)	0	0	0
– dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	0	0	0
– dėl užmokesčių už paslaugas	2	3	1
– dėl sutarties sąlygų keitimo	0	0	2
– dėl sutarties nutraukimo	0	2	3
– dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	9	1	2
– dėl sutarties vykdymo	1	1	0
– dėl ryšio numerio perkėlimo	0	0	0
– kita	1	0	0
2. Išnagrinėta prašymų, skundų:	18	9	6
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti einamąjį ketvirtį	11	7	6
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitą ketvirtį	7	2	0
– išnagrinėta prašymų, skundų, kurie gauti praeitais metais	0	0	0
2.1. Nagrinėjimo baigtis***:	18	9	6
2.1.1. Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	11	7	6
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	7	3	5
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	4	4	1
– 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
2.1.2. Ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta:	7	2	0
– prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalis susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	2	1	0
– atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	5	1	0
– 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
– gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0	0
3. Ataskaitiniu laikotarpiu gauti prašymai, skundai perkelti nagrinėti į kitą laikotarpį	2	0	1
4. Gauti elektroniniai paklausimai	12	2	4

* 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.