

I. Elektroninių ryšių paslaugų gavėjų – vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimas

Vartotojų prašymai, skundai	2017 m.	2018 m. I ketv.
Iš viso gauta	183	71
Ginčijamos paslaugos*		
Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos	11	6
Telefono judriojo ryšio paslaugos	87	37
Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)	41	14
Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)	54	18
Televizijos paslaugos	19	5
Priežastys:		
dėl paslaugų kokybės	23	5
dėl kredito limito (finansinės ribos)	3	2
dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų	14	9
dėl užmokesčių už paslaugas	44	16
dėl sutarties sąlygų keitimo	16	8
dėl sutarties nutraukimo	9	4
dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)	33	10
dėl sutarties vykdymo	20	9
dėl telefono ryšio numerio perkėlimo	1	1
kita	20	7
Išnagrinėta**	186	64
Nagrinėjimo baigtis ***:		
<u>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>		
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	45	14
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	88	34
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)	4	2
• ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	9	3
<u>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</u>		
• prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus	9	2
• atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą	29	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)	2	0
• ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms	0	0
Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį		18
Elektroniniai paklausimai	417	88

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;

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

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

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	2017 m.	2018 m. I ketv.
<i>Iš viso gauta</i>	22	5
<i>Ginčijamos paslaugos*</i>		
<i>Telefono fiksuotojo ryšio paslaugos</i>	1	0
<i>Telefono judriojo ryšio paslaugos</i>	16	5
<i>Interneto prieigos paslaugos (fiksuotas ryšys)</i>	2	0
<i>Interneto prieigos paslaugos (judrusis ryšys)</i>	11	0
<i>Televizijos paslaugos</i>	1	0
<i>Priežastys:</i>		
<i>dėl paslaugų kokybės</i>	3	0
<i>dėl kredito limitu (finansinės ribos)</i>	3	1
<i>dėl tarptautinio tarptinklinio ryšio paslaugų</i>	3	0
<i>dėl užmokesčių už paslaugas</i>	4	0
<i>dėl sutarties sąlygų keitimo</i>	1	1
<i>dėl sutarties nutraukimo</i>	1	2
<i>dėl sutarties nutraukimo pasekmių (netesybų, nuostolių, kt.)</i>	2	1
<i>dėl sutarties vykdymo</i>	0	0
<i>dėl telefono ryšio numerio perkėlimo</i>	0	0
<i>kita</i>	5	0
<i>Išnagrinėta**</i>	21	5
<i>Nagrinėjimo baigtis***:</i>		
<i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i> 	6	1
<ul style="list-style-type: none"> <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i> 	9	2
<ul style="list-style-type: none"> <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas, netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i> 	1	0
<ul style="list-style-type: none"> <i>ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms</i> 	1	0
<i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir išnagrinėta, iš jų:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <i>prašymo (skundo) nagrinėjimo metu šalys susitaikė arba paslaugų teikėjas patenkino reikalavimus</i> 	0	0
<ul style="list-style-type: none"> <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, pateikiant RRT nuomonę/situacijos įvertinimą</i> 	4	2
<ul style="list-style-type: none"> <i>atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka, kai nustatytas teisės aktų nesilaikymas,</i> 	0	0

Paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, prašymai ir skundai	2017 m.	2018 m. I ketv.
<i>netinkamas laikymasis, dėl ko buvo papildomai imtasi poveikio ar kt. priemonių (metodinė pagalba, konsultacija)</i>		
• <i>ankstesniu laikotarpiu gauta ir persiųsta nagrinėti kitoms institucijoms</i>	0	0
<i>Ataskaitiniu laikotarpiu gauta ir perkelta nagrinėti į kitą laikotarpį</i>		2
<i>Elektroniniai paklausimai</i>	13	5

* prašyme (skunde) galėjo būti ginčijamos kelios paslaugos;

** ataskaitiniu laikotarpiu gautų ir išnagrinėtų prašymų (skundų) skaičius sudėtas su ataskaitiniu laikotarpiu baigtų nagrinėti ankstesniais laikotarpiais gautų prašymų (skundų) skaičiumi;

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