



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIŠ LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ

2023-05-30 Nr. 4D-2023/1-242
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė 2023 m. kovo 7 d. gavo X (toliau citatose ir tekste – Pareiškėjas) skundą dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau citatose ir tekste – RRT) pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant jo 2022-08-18 prašymą „ištaisyti pripažintas sprendimo klaidas ir atsiųsti oficialų raštą su nustatyto mano teisių pažeidimu“ (toliau citatose ir tekste – Prašymas).

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

„Aš pats esu Y klientas ir gavau minėtą masinį pranešimą, o kadangi esu nepakantus kvailinimui, kreipiausi į RRT su atskiru [2022-08-09] skundu per e. Pristatymas [...].“

„RRT atsakė man el. paštu 2022-08-12 raštą Nr. (64.3Mr)1B-2150 [...], kuo konstatavo nesąmonę: „Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, išanalizavus Jūsų su bendrove sudarytus sutartinius dokumentus ir pranešimą apie planuojamus paslaugų teikimo sąlygų (interneto prieigos paslaugų kainos) pasikeitimus, nėra pagrindo vertinti, kad bendrovė pažeidžia elektroninių ryšių veiklą reguliuojančius teisės aktus, įskaitant ERPTT, vienašališkai keisdama Sutarties sąlygas.“

„Kadangi buvo akivaizdu, kad RRT kvailina ir mane, kreipiausi dar kartą el. paštu – susirašinėjimo metu aiškiai išdėsciau, kad suprantu, jog esu kvailinamas („aiškiai apie netesybų netaikymą neinformuojama“).“

„RRT neoficialiai (susirašinėta el. paštu, nepasirašant el. parašu, nėra sprendimo reg. numerio) pripažino: „Pranešime nurodoma, kad galima paslaugos atsisakyti ir iki kada, taigi taip, aiškiai apie netesybų netaikymą neinformuojama.“

„RRT paprašiau, atsižvelgus į akivaizdų pažeidimą, ištaisyti pripažintas sprendimo klaidas ir atsiųsti oficialų raštą su nustatyto mano teisių pažeidimu [...].“

„Visgi, RRT taip jokio oficialaus sprendimo neatsiuntė, nei jokio oficialaus rašto, kodėl negali sprendimo dėl pažeidimo atsiųsti. Taigi, galima suprasti, RRT nevykdė savo pareigų, nepateikė sprendimo dėl aiškaus pažeidimo, kuo, manytina, pataikavo pažeidėjui, dėl kurio neteisėtų veiksmų kilo visuomenėje rezonansas. [...].“

„Manau tokiu neveikimu RRT pažeidė mano teisę į gerą viešą administravimą [...].“

3. Pareiškėjas prašo Seimo kontrolierės pateikti pažymą.

TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Iš kartu su skundu pateiktų dokumentų nustatyta:

4.1. 2022-08-18 U. K. <<...>> rašė:

„Pranešime nurodoma, kad galima paslaugos atsisakyti ir iki kada, taigi taip, aiškiai apie netesybų netaikymą neinformuojama.

Atsižvelgdama į tai, RRT papildomai kreipsis į UAB „Y“ prašydama užtikrinti tinkamą, ERPTT reikalavimus atitinkantį, paslaugų gavėjų informavimą apie keičiamas sutarčių sąlygas.“

4.2. Prašyme, be kita ko, nurodyta: „[...] o kas yra „aiškiai“... Neinformuojama visai, o jūs netarnaujate žmonėms, dangsydami apgavikus. Mažiausiai gėda turėtų būt už tokį neveikimą, o dar žiniasklaidoj jūsų ramėjimai, kad čia viskas gerai. [...].

Kai ištaisysite klaidas, atsiūskite oficialų raštą su nustatytu pažeidimu, nes kreipiausi į jus oficialiai per e. Paslaugos. [...].“

5. Seimo kontrolierė, atsižvelgusi į pirmiau nurodytas aplinkybes, kreipėsi į RRT, prašydama pateikti motyvuotus paaiškinimus, ar iš tiesų RRT nepateikė oficialaus sprendimo, atsakymo į Prašymą ištaisyti pripažintas klaidas, ir atsiųsti oficialų raštą, jeigu nepateikė – nurodyti motyvuotas priežastis ir pateikti sprendimą, atsakymą Pareiškėjui (Seimo kontrolieriui – atsakymo kopiją; jeigu oficialus atsakymas į Prašymą buvo pateiktas Pareiškėjui, pateikti Seimo kontrolieriui jo kopiją) ir kt.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

6. Iš RRT Seimo kontrolieriui pateiktos informacijos, paaiškinimų bei dokumentų nustatyta:

6.1. „Pareiškėjas į RRT kreipėsi 2022-08-09 pateikdamas pasirašytą skundą dėl UAB „Y“ (toliau – Bendrovė) veiksmų vienašališkai keičiant interneto prieigos paslaugų kainą (toliau – Skundas). Skunde Pareiškėjas prašė „pasidomėti, ar Bendrovė tokiais veiksmais nepažeidžia teisės aktų ir neklaidina vartotojų [...] kadangi sudarant sutartį, pasirenkant būtent šį tiekėją, lėmė jo pasiūlyta kaina su nuolaida, įsipareigojus 24 mėn. laikotarpiui. Keičiant vienašališkai kainą, neišpildomi teisėti lūkesčiai [...]“.

„Įvertinusi Skundą ir su juo Pareiškėjo pateiktą medžiagą, RRT Pareiškėjui atsakė 2022-08-12 raštu Nr. (64.3Mr)1B-2150 „Dėl Jūsų 2022-08-09 kreipimosi“ (toliau – Atsakymas), kuriuo, be kita ko, informavo Pareiškėją, jog viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjas gali keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas, įskaitant paslaugų kainą, jei atitinkama vienašališko paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimo teisė numatyta sutartiniuose dokumentuose, tačiau vykdydamas paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimą paslaugų teikėjas turi laikytis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių reikalavimų.“

„Atsakyme RRT taip pat nurodė, kad išanalizavus Skundo medžiagą nėra pagrindo vertinti, kad Bendrovė pažeidžia elektroninių ryšių veiklą reguliuojančius teisės aktus, vienašališkai keisdama paslaugų teikimo sutarties sąlygas, tuo tarpu Pareiškėjas, jeigu Bendrovės daromi sutartinių sąlygų pakeitimai nėra priimtini, turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be papildomų išlaidų (netesybų). Pažymėtina, kad pateikdama atitinkamo turinio Atsakymą RRT iš esmės įvertino, jog Pareiškėjas Skunde apskritai kvestionavo Bendrovės galimybę keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas, jei paslaugų teikimo sutartis yra pasirašyta įsipareigojant naudotis paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį. Atsižvelgdama į tai, RRT ir konstatavo, kad tokio pobūdžio veiksmais Bendrovė elektroninių ryšių veiklą reguliuojančių teisės aktų nepažeidžia, o teisė keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas, be kita ko, numatyta su Pareiškėju sudarytuose sutartiniuose dokumentuose.“

6.2. „Gavęs Atsakymą Pareiškėjas į RRT kreipėsi el. paštu¹, pateikdamas papildomus pastebėjimus dėl Atsakymo ir Bendrovės veiksmų. Pareiškėjas iš esmės atkreipė RRT dėmesį, jog Bendrovė, vykdydama paslaugų teikimo sąlygų pakeitimus, galimai nesilaiko vieno iš Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse numatytų reikalavimų – aiškiai ir nedviprasmiškai informuoti paslaugų gavėją apie teisę nutraukti sutartį anksčiau laiko be papildomų išlaidų (netesybų), jeigu su

¹ 2022-08-12, 2022-08-16 ir 2022-08-18.

paslaugų gavėju yra sudaryta terminuota sutartis (numatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis) (minėtų taisyklių 29 punktą).“

„Įvertinusi Pareiškėjo papildomus pastebėjimus, RRT pripažino, kad Bendrovės pranešime dėl paslaugų teikimo sąlygų keitimo nėra aiškiai informuojama apie netesybų netaikymą, todėl Pareiškėją el. paštu informavo, kad RRT papildomai kreipsis į Bendrovę, prašydama užtikrinti tinkamą, Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių reikalavimus atitinkantį, paslaugų gavėjų informavimą apie keičiamas sutarčių sąlygas.“

6.3. RRT pažymėjo, kad „Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Taisyklės) 42 punkto nuostatos numato, kad „Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. [...]“. Atsižvelgdama į tai, RRT į papildomus Pareiškėjo pastebėjimus, pateiktus gavus Atsakymą, Pareiškėjui atsakė tokiu būdu, koku kreipėsi ir pats Pareiškėjas, t. y. el. paštu, o ne raštu, vadovaudamasi Taisyklių nuostatomis.“

„Pastebėtina, kad Pareiškėjas, gavęs RRT el. paštu pateiktą atsakymą dėl planuojamų imtis veiksmų Bendrovės atžvilgiu, savo ruožtu į RRT nesikreipė oficialiai, prašydamas patikslinti RRT poziciją, išdėstyta Atsakyme, ir/ ar pateikti papildomą informaciją, t. y. Prašymas, pateiktas el. paštu, nebuvo pasirašytas Pareiškėjo kvalifikuotu el. parašu². Atitinkamai, RRT nuomone, vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, RRT neturėjo pareigos pateikti papildomą patikslintą atsakymą Pareiškėjui raštu.“

6.4. „Svarbu pažymėti, kad nors į Pareiškėjo Prašymą nebuvo atsakyta oficialiu raštu ir nepatikslinta RRT pozicija, išdėstyta Atsakyme, RRT savo ruožtu operatyviai ėmėsi papildomų veiksmų Bendrovės atžvilgiu, kaip Pareiškėjas ir buvo informuotas el. paštu, siekdama užtikrinti tinkamą paslaugų gavėjų informavimą apie keičiamas sutarčių sąlygas.“

„RRT 2022-08-19 raštu Nr. (64.1Mr)1B-2190 „Dėl netinkamo informavimo apie sutarties sąlygų keitimą“ (toliau – Raštas dėl pažeidimo) informavo Bendrovę, kad įvertino Bendrovės pranešimo apie nuo 2022-09-1 keičiamą interneto prieigos paslaugų kainą (toliau – Pranešimas) turinį ir nustatė, jog Bendrovė, vienašališkai keisdama interneto prieigos paslaugų kainą, paslaugų gavėjų neinformavo apie jų teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartis be papildomų išlaidų (netesybų). Atitinkamai, RRT konstatavo, kad tokiu būdu Bendrovė pažeidė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 29 punkto reikalavimus ir, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo nuostatomis (83 straipsnio 1 ir 2 dalimis), pareikalavo Bendrovės nutraukti nustatytą pažeidimą³ ir imtis papildomų priemonių dėl paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų užtikrinimo⁴ bei apie nustatyto pažeidimo nutraukimą ir priemones, kurių Bendrovė ėmėsi, informuoti RRT.“

„Pastebėtina, kad Bendrovė, reaguodama į Raštą dėl pažeidimo, 2022-08-24 savo ruožtu inicijavo susitikimą su RRT atstovais, kurio metu papildomai išklause RRT poziciją dėl nustatyto pažeidimo ir atsižvelgusi tiek į RRT atstovų žodžiu pateiktus argumentus, tiek Raštą dėl pažeidimo, dar tą pačią dieną RRT suderinimui el. paštu pateikė pakoreguotą Pranešimo tekstą⁵ (toliau – Naujas

² Taisyklių 24 punktą ir 24.5 papunktis numato, kad „Prašymas ir skundas raštu turi būti [...] pasirašytas prašymą pateikusio asmens [...] Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu [...]“.

³ Pareikalauta užtikrinti papildomą paslaugų gavėjų informavimą apie vienašališkai keičiamas paslaugų teikimo sutarties sąlygas, pagal teisės aktų reikalavimus, t. y. paslaugų gavėjams aiškiai ir nedviprasmiškai pateikti informaciją apie teisę nutraukti terminuotą (ar su nustatytu minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu) paslaugų teikimo sutartį be papildomų išlaidų (netesybų ir pan.).

⁴ RRT taip pat pareikalavo Bendrovės: „užtikrinti, kad naujos paslaugų teikimo sutarties sąlygos (nauja interneto prieigos paslaugų kainą) nebūtų taikomos iki kol nebus nutrauktas nustatytas pažeidimas, t. y. iki kol paslaugų gavėjai nebus apie tai tinkamai, pagal ERPTT reikalavimus, informuoti (be kita ko, užtikrinant, informavimą apie paslaugų gavėjų teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartis be jokių papildomų išlaidų)“ ir „užtikrinti paslaugų gavėjams (su kuriais sudarytos terminuotos paslaugų teikimo sutartys ar paslaugų teikimo sutartys su nustatytu minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu) teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartis be jokių papildomų išlaidų (netesybų ir pan.) ne mažiau kaip per 1 mėn. nuo tinkamo informavimo apie keičiamas paslaugų teikimo sutarties sąlygas dienos“.

⁵ Pakoreguotame Pranešime Bendrovė, be kita ko, nurodė: „[...] primename, kad per 30 dienų laikotarpį, t. y. iki spalio 1 dienos, Jūs galite atsakyti paslaugų be jokių papildomų išlaidų. Jūsų naudojamo namų interneto mokama kaina padidės

pranešimas) ir informavo, kad RRT pritarus Naujam pranešimui Bendrovė jį išsiųs 2022-08-29 savo interneto prieigos paslaugų gavėjams.“

„RRT, įvertinusi Bendrovės pateiktą informaciją, 2022-8-24 el. paštu Bendrovei patvirtino, kad Naujas pranešimas yra tinkamas, t. y. atitinka Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių reikalavimus.“

„Pažymėtina, kad po Rašto dėl pažeidimo Bendrovei pateikimo ir komunikacijos tarp RRT ir Bendrovės 2022-08-24 el. paštu, RRT dar buvo gavusi kelis vartotojų rašytinius skundus dėl Bendrovės keičiamų paslaugų teikimo sąlygų (internetu prieigos paslaugų kainų), tačiau atitinkamais atvejais RRT nenustatė, jog vartotojai apie paslaugų teikimo sąlygų pokyčius būtų informuoti netinkamai. Taigi, konstatuotina, kad Bendrovė atsižvelgė į Raštą dėl pažeidimo ir ėmėsi RRT nurodytų priemonių, užtikrindama vartotojų papildomą informavimą, atitinkantį Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių reikalavimus. Be to, RRT turimais duomenimis, Bendrovė savo ruožtu su vartotojais kilusias situacijas dėl paslaugų teikimo sąlygų keitimo sprendė taikiai.“

6.5. „Apibendrinama tai, kas išdėstyta aukščiau, RRT pažymi, kad su Pareiškėju po pateikto Atsakymo komunikavo tokiu būdu, koku buvo kreiptasi į RRT (el. paštu), kaip numato Taisyklės. Nors Pareiškėjui nebuvo atsakyta į Prašymą oficialiu raštu, kaip pageidavo Pareiškėjas, ir nepatikslinkta RRT pozicija, išdėstyta Atsakyme, pažymėtina, jog RRT savo ruožtu operatyviai ėmėsi papildomų veiksmų Bendrovės atžvilgiu, siekdama užtikrinti tinkamą vartotojų teisių ir teisėtų interesų įgyvendinimą ir Bendrovės nustatyto pažeidimo pašalinimą.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

7. *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (VAĮ) 3 straipsnis* – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...] 4) *įstatymo viršenybės*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų [...] veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai aktai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; 5) *išsamumo*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį [...]“

8. *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 (Taisyklės)*:

42 *punktas* – „Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. [...]“

45 *punktas* – „Į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį: [...] 45.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 45.1–45.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.“

Tyrimo išvados

9. Apibendrinus Pareiškėjo skunde aprašytas aplinkybes (pažymos 2 punktą) konstatuotina, kad Pareiškėjas skundžiasi, kad RRT jam nepateikė oficialaus atsakymo į jo Prašymą („ištaisyti pripažintas sprendimo klaidas ir atsiųsti oficialų raštą su nustatyto mano teisių pažeidimu“).

10. Vadovaujantis VAĮ (pažymos 7 punktą) ir Taisyklėmis (pažymos 8 punktą) konstatuotina, kad RRT turėjo išnagrinėti Prašymą pagal RRT kompetenciją, Prašymo turinį,

1.78 Eur. Šis pokytis įvyks ne nuo rugsėjo 1 d., o nuo spalio 1 d. ir bus matomas sąskaitoje, kurią gausite lapkričio mėnesį“.

laikydamosi išsamumo principo reikalavimų, pateikti atitinkamą RRT atsakymą (įgalioto atstovauti RRT asmens pasirašytą oficialų atsakymą), nes Pareiškėjas Prašyme nurodė būdą, kuriuo jis pageidauja gauti atsakymą, t. y. oficialiu RRT raštu.

11. Nagrinėjamu atveju RRT nesilaikė Taisyklių reikalavimų („Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu“) ir nepagrįstai nepateikė Pareiškėjui oficialaus rašytinio atsakymo į Prašymą, nepasinaudojo Seimo kontrolierės suteikta galimybe ištaisyti RRT veiklos trūkumus nagrinėjant Prašymą (pažymos 5 punktas).

12. Apibendrinus pirmiau nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

13. Be to, Seimo kontrolierė atkreipia RRT dėmesį įtai, kad jeigu institucija priima nagrinėti asmens nepasirašytą skundą / prašymą (pavyzdžiui, tais atvejais, kai institucijai pakanka skunde / prašyme pateiktos informacijos tyrimui atlikti), tokiu atveju jai tenka atsakomybė, nepažeidžiant skundą / prašymą pateikusio asmens teisėtų lūkesčių principo, skundą / prašymą išnagrinėti ir į jį atsakyti tinkamai ir laiku (teisės aktų nustatyta tvarka bei terminais).

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

14. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia X skundą dėl RRT pareigūnų veiklos (neveikimo) pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJA

15. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė *Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos tarybos pirmininkui* rekomenduoja pateikti Pareiškėjui oficialų atsakymą į Prašymą (atsakymo kopiją pateikti Seimo kontrolierei).

Apie rekomendacijos nagrinėjimo rezultatus prašom pranešti Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka, t. y. ne vėliau kaip per 30 dienų nuo rekomendacijų gavimo dienos.

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė