



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDŲ PRIEŠ RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ

2023-07-20 Nr. 4D-2023/1-431; 4D-2023/1-433
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė gavo X (toliau – Pareiškėjas) skundus (toliau – Skundai) dėl Ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – RRT arba Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo) neišnaginėjus jo 2022-10-05 skundo ir netinkamai išnaginėjus 2022-09-19 ir 2022-11-02 skundus.

2. Pareiškėjas Skunduose nurodo:

2.1. „Tarnyba neišnaginėjo mano 2022-10-05 skundo“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „2022-09-19 kreipiausi į Tarnybą su prašymu išaiškinti (kadangi atsakymas buvo nemotyvuotas ir neparemtas teisės aktais) dėl jų atsakymo 2022-08-09 [...] taip ir nepateikė informacijos kodėl paslaugų naudojimas neatitiko taisyklėse kriterijų, ir nenurodė kuom remiasi vertinant tokius požymius kaip skambučių kiekis, trukmė, gavėjo numeris ir t.t. 2022-11-02 kreipiausi dar kartą su prašymu išaiškinti į RRT: „Prašau aiškiai nurodyti visus kriterijus pagal kuriuos jūs vertinat skambučių srautus, jų požymius, trukmes bei adresatus ir kur tie kriterijai nurodyti. Taip pat prašau aiškiai nurodyti kuom vadovaujantis vertinama aplinkybių visuma, o ne vienintelis kriterijus, t. y, vertinant atsižvelgiama į tokius požymius kaip skambučių kiekis, jų trukmė, toks pat ar panašus skambučių kiekis per parą, skambučiai į vieną ryšio numerį ar į konkrečią numerių seriją ir kt. Atsiųskit dokumento pavadinimą, nuorodą kur tai nurodyta, ir pacituokite susijusi tekstą.“ RRT taip nieko neišaiškino, neaišku kuom vadovaujasi, pagal kokius kriterijus vertina, kur tie kriterijai nurodyti.“

3. Pareiškėjas Seimo kontrolierės prašo „įpareigoti RRT tinkamai išnaginėti mano skundus.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Seimo kontrolierė, atsižvelgusi į pirmiau nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Tarnybą, prašydama pateikti motyvuotus paaiškinimus dėl Skunde Seimo kontrolierei nurodytų aplinkybių.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

5. Iš Tarnybos Seimo kontrolierei pateiktos informacijos, paaiškinimų bei dokumentų nustatyta:

5.1. „Pareiškėjas rugsėjo mėn. skundu į RRT kreipėsi dėl, pasak Pareiškėjo, nemotyvuoto RRT 2022 m. rugpjūčio 9 d. atsakymo (toliau – RRT rugpjūčio mėn. atsakymas) į Pareiškėjo 2022 m. liepos 11 d. skundą (toliau – liepos mėn. skundas). Atkreiptinas dėmesys, kad RRT, siekdama visapusiškai įvertinti situaciją ir suteikti išsamią konsultaciją dėl liepos mėn. skundo, Pareiškėjo ir UAB „Bitė Lietuva“ (toliau – Bendrovė) civilinių teisinių santykių, taip pat įvertinti Bendrovės

veiksmus dėl jų atitikimo RRT prižiūrimų teisės aktų reikalavimams, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 82 straipsnio 1 dalimi, 2022 m. liepos 12 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-1835 kreipėsi į Bendrovę, prašydama pateikti paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl liepos mėn. skunde išdėstytų aplinkybių. Bendrovė 2022 m. rugpjūčio 4 d. raštu Nr. 2301-0163 (toliau – Bendrovės atsakymas) pateikė paaiškinimus dėl Pareiškėjo liepos mėn. skundo. RRT, įvertinusi Pareiškėjo liepos mėn. skunde išdėstytas aplinkybes, Bendrovės atsakyme pateiktus paaiškinimus, nacionalinių bei tarptautinių dokumentų nuostatas, sutartinius dokumentus dėl viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo Pareiškėjui, taip pat išnagrinėjusi Bendrovės pateiktą CDR failą (detalią išklotinę), kuriame atvaizduotas paslaugų teikimas liepos mėn. skunde nurodytu ryšio numeriu, 2022 m. rugpjūčio 9 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-2100 (toliau – RRT rugpjūčio mėn. atsakymas) pateikė motyvuotą, išsamų, visapusiškai išnagrinėtą Pareiškėjo liepos mėn. skundo vertinimą, nurodydama, kad Pareiškėjo naudojimas paslaugomis neatitiko Išankstinio apmokėjimo paslaugos Labas Paslaugų teikimo taisyklėse bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėse numatytų sąžiningo naudojimosi paslaugomis kriterijų, todėl RRT neturi pagrindo spręsti, kad Bendrovė, apribodama paslaugų teikimą ryšio numeriu, nurodytu liepos mėn. skunde, pažeidė teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka RRT, nuostatas.

RRT atsakyme Pareiškėjui, be kita ko, paaiškinta, kad siekiant visapusiškai išanalizuoti dirbtinai generuojamo srauto pobūdį, vertinama aplinkybių visuma, o ne vienintelis kriterijus, t. y. vertinant atsižvelgiama į tokius požymius kaip skambučių kiekis, jų trukmė, toks pat ar panašus skambučių kiekis per parą, skambučiai į vieną ryšio numerį ar į konkrečią ryšio numerių seriją ir kt.“

5.2. „Atsižvelgdama į tai, kad [...] Pareiškėjas rugsėjo mėn. skundu kreipėsi į RRT dėl, pasak Pareiškėjo, nemotyvuoto RRT rugpjūčio mėn. atsakymo, pateikdamas tuos pačius klausimus, kurie jau buvo pateikti liepos mėn. skunde ir RRT visapusiškai išnagrinėti, pateikiant Pareiškėjui RRT rugpjūčio mėn. atsakymą, RRT 2022 m. spalio 5 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-2646 (toliau – RRT spalio mėn. atsakymas), atsakydama į Pareiškėjo rugsėjo mėn. skundą, nurodė, kad Pareiškėjas rugsėjo mėn. skunde kelia tuos pačius klausimus, susijusius su Sąžiningo naudojimosi taisyklių taikymo pagrįstumu ir tuo pagrindu taikomo paslaugų teikimo apribojimo teisėtumu, todėl RRT neturi teisinio pagrindo vertinti tų pačių aplinkybių, kurios jau buvo išnagrinėtos RRT rugpjūčio mėn. atsakyme.“

5.3. „RRT informuoja, kad 2022 m. spalio 3 d. gavo Pareiškėjo 2022 m. spalio 3 d. skundą (toliau – spalio 3 d. skundas), kuriuo Pareiškėjas kėlė vėl tuos pačius klausimus dėl Sąžiningo naudojimosi taisyklių taikymo pagrįstumo bei tuo pagrindu taikomo paslaugų teikimo apribojimo teisėtumo, į kuriuos RRT jau ne kartą, tarp jų, ir RRT rugpjūčio mėn. atsakyme, buvo Pareiškėjui atsakiusi. Spalio mėn. skundas buvo gautas 2022 m. spalio 5 d., t. y. tą pačią dieną, kai RRT Pareiškėjui pateikė RRT spalio mėn. atsakymą, kuriame buvo pateiktas atsakymas ir į Pareiškėjo spalio 3 d. skundą, o, atsižvelgdama į tai, kad spalio mėn. skunde Pareiškėjas vėl kėlė tuos pačius klausimus dėl Bendrovės taikomų Sąžiningo naudojimosi taisyklių pagrįstumo bei tuo pagrindu teikiamų paslaugų apribojimo teisėtumo, į kuriuos jau buvo pateiktas atsakymas RRT spalio mėn. atsakyme, RRT rugpjūčio mėn. atsakyme, taip pat kituose ankstesniuose atsakymuose Pareiškėjui, RRT papildomai spalio mėn. skundo nenagrinėjo ir atskirai atsakymo į jį neteikė. Atkreipiame dėmesį, kad vien iki spalio mėn. skundo gavimo dienos, per 2022 m. sausio – spalio mėn. laikotarpį RRT buvo gauta virš 20 Pareiškėjo skundų, taip pat didelis kiekis kreipimųsi į RRT el. paštu dėl tų pačių Pareiškėjo nurodomų aplinkybių – Sąžiningo naudojimosi taisyklių taikymo pagrįstumo bei skirtingiems ryšio numeriams Bendrovės pritaikytų paslaugų teikimo apribojimų. Pareiškėjas RRT poziciją spalio mėn. skunde pateiktais klausimais jau žinojo, naujų aplinkybių, duomenų, leidžiančių abejoti RRT ankstesniais atsakymais, teikdamas spalio mėn. skundą nepateikė, ir nepaisant RRT Pareiškėjui teikiamų atsakymų, paaiškinimų, informacijos bei rekomendacijų, Pareiškėjas piktnaudžiauja savo teise teikti prašymus bei skundus, juo labiau, kad pirminis ginčas yra kilęs iš civilinių Pareiškėjo ir Bendrovės teisinių santykių. Pareiškėjas skunduose bei kreipimuose el. paštu RRT vis nurodo tas pačias aplinkybes ir kelia tuos pačius klausimus, dėl kurių RRT jau pateikė savo nuomonę (ir net po keletą kartų), galimai vien dėl to, kad RRT atsakymai nesutampa su Pareiškėjo nuomone dėl Bendrovės veiksmų, kylančių iš jo ir Bendrovės sudarytos sutarties teisinio vertinimo.“

5.4. „Į lapkričio mėn. skundą, kuriuo Pareiškėjas iš esmės vėl reiškia nesutikimą su RRT

rugpjūčio mėn. atsakyme išdėstyta pozicija, ir kuriame Pareiškėjas kelia analogiško turinio klausimus kaip ir daugelyje kitų Pareiškėjo RRT pateiktų skundų, tarp jų, ir liepos mėn. skunde, Pareiškėjui buvo atsakyta RRT 2022 m. lapkričio 16 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-3107 (toliau – RRT lapkričio mėn. atsakymas) kuriame buvo nurodyta, kad lapkričio mėn. skunde keliamos analogiškos aplinkybės kaip ir liepos mėn. skunde, kuris buvo išnagrinėtas bei pateiktas motyvuotas atsakymas RRT rugpjūčio mėn. atsakymu. Atsižvelgiant į tai, kad RRT nenustatė, kad lapkričio mėn. skunde būtų pateiktos naujos aplinkybės, kurios leistų abejoti RRT rugpjūčio mėn. atsakymo ir RRT spalio mėn. atsakymo pagrįstumu, RRT lapkričio mėn. atsakyme nurodė, kad RRT neturi teisinio pagrindo iš naujo vertinti tarp Pareiškėjo ir Bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei buvo pateiktos RRT.“

5.5. „Spalio mėn. skundas RRT gautas ir užregistruotas 2022 m. spalio 5 d. Atskiras atsakymas Pareiškėjui nebuvo pateiktas į spalio mėn. skundą, motyvuotos priežastys dėl atsakymo nepateikimo nurodytos šio rašto 6 pastraipoje.

Rugsėjo mėn. skundas gautas ir užregistruotas 2022 m. rugsėjo 19 d.; lapkričio mėn. skundas gautas ir užregistruotas 2022 m. lapkričio 3 d. Nurodyti skundai buvo nagrinėjami vadovaujantis VAI ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nustatyta tvarka. Į rugsėjo mėn. skundą buvo atsakyta RRT spalio mėn. atsakymu, į lapkričio mėn. skundą atsakyta RRT lapkričio mėn. atsakymu.“

5.6. „RRT neteismine ginčų nagrinėjimo tvarka, nustatyta Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (toliau – VTAĮ), išnagrinėjo Pareiškėjo 2022 m. rugpjūčio 29 d. prašymą dėl ginčo dėl tų pačių aplinkybių, kurias Pareiškėjas skundžia Rašte nurodytuose skunduose. RRT 2022 m. lapkričio 11 d. priėmė sprendimą Nr. (1.45E)ISP-17 dėl ginčo (toliau – Sprendimas) bei pateikė Pareiškėjui Sprendimo kopiją. Sprendimu RRT netenkino vartotojo reikalavimo. Sprendime buvo nurodyta, kad ginčo šalys per 30 kalendorinių dienų nuo Sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Be kita ko, Sprendime buvo nurodyta, kad Sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus nurodytam terminui. RRT žiniomis, nei viena iš ginčo šalių, tarp jų, ir Pareiškėjas, nesutinkantis su RRT pozicija dėl Rašte nurodytų skundų, nepasinaudojo 30 dienų nuo Sprendimo priėmimo kreipimosi į teismą teise, prašant nagrinėti ginčą iš esmės. Atsižvelgiant į tai, Sprendimas laikytinas įsigaliojusiu ir vykdytinu.“

5.7. Iš Skundo tyrimui pateiktos informacijos nustatyta:

5.7.1. Pareiškėjas 2022-09-19 skundu kreipėsi į RRT:

„Gautas jūsų atsakymas 2022-08-09 Nr. (63.7Mr)1B-2100 dėl 2022-07-11 skundo. Jus rašote - „Tarnyba vertina, jog pradėdamas naudotis Labas paslauga, Jūs turėjote galimybę susipažinti su bendrovės viešai skelbiamomis Taisyklėmis, taip pat ir su Sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, kuriose apibrėžta, koks naudojimasis bendrovės paslaugomis laikytinas sąžiningu, o koks ne. Įvertinus visų Numeriu inicijuotų skambučių srautus, jų požymius, trukmes bei adresatus, vertintina, kad šiuo atveju paslaugų naudojimas neatitiko Taisyklėse bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėse numatytų sąžiningo naudojimosi paslaugomis kriterijų, todėl Tarnyba neturi pagrindo spręsti, jog bendrovė, apribodama paslaugų teikimą Numeriu, pažeidė teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka Tarnyba, nuostatas. Atkreipiame dėmesį, kad siekiant visapusiškai išanalizuoti dirbtinai generuojamo srauto pobūdį, vertinama aplinkybių visuma, o ne vienintelis kriterijus, t. y, vertinant atsižvelgiama į tokius požymius kaip skambučių kiekis, jų trukmė, toks pat ar panašus skambučių kiekis per parą, skambučiai į vieną ryšio numerį ar į konkrečią numerių seriją ir kt.“

Jūsų atsakymas nemotyvuotas, prašau išaiškinti ir motyvuoti kodėl paslaugų naudojimas neatitiko Taisyklėse bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėse numatytų sąžiningo naudojimosi paslaugomis kriterijų.

Prašau išaiškinti kuom remiantys vertinant atsižvelgiama į tokius požymius kaip skambučių kiekis, jų trukmė, toks pat ar panašus skambučių kiekis per parą, skambučiai į vieną ryšio numerį ar į konkrečią numerių seriją ir kt.“

RRT 2022-10-05 raštu Pareiškėjui atsakė (atsakyta į 2022-09-13, 2022-09-19, 2022-10-03 prašymus / skundus)“

„Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) buvo gautas Jūsų 2022

m. rugsėjo 13 d. prašymas (toliau – prašymas Nr. 1), 2022 m. rugsėjo 19 d. prašymas dėl duomenų apsaugos (toliau – prašymas Nr. 2), 2022 m. rugsėjo 19 d. prašymas išaiškinti bei 2022 m. spalio 3 d. skundas (toliau – skundas) (toliau – prašymas Nr. 3) (toliau prašymas Nr. 1, prašymas Nr. 2, prašymas Nr. 3, skundas kartu – prašymai) dėl elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Bendrovės veiksmų.

Primename, kad Tarnybos 2022 m. rugsėjo 13 d. rašte Nr. (63.7Mr)1B-2409 atsakant į Jūsų 2022 m. rugpjūčio 16 d. prašymą, Jums išsamiai buvo paaiškintos Sąžiningo naudojimosi taisyklės, kuriose apibrėžta, koks naudojimasis bendrovės paslaugomis laikytinas sąžiningu, o koks ne. Prašyme Nr. 1 Jūs nurodote, jog Bendrovė „taip ir neatsakė į 2022-08-19 ir 2022-08-30 užklausas ir aplamai nieko neatsakė“.

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) straipsnio 5 dalimi „Viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti gaunamus galutinio paslaugų gavėjo prašymus, pasiūlymus ar skundus dėl jo teikiamų ar numatomų teikti elektroninių ryšių paslaugų ir atsakyti per 14 kalendorinių dienų nuo jų gavimo dienos. Tuo atveju, kai šioje dalyje nurodytas galutinio paslaugų gavėjo prašymas, pasiūlymas ar skundas buvo pateiktas raštu, viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo galutiniam paslaugų gavėjui per šioje dalyje nustatytą terminą atsakyti raštu.“.

Tarnyba įvertinusi prašyme Nr. 1 pateiktus, Bendrovės Jums teiktus atsakymus el. paštu, neturėjo pagrindo nustatyti, kad bendrovė nereagavo į Jūsų kreipimus bei neteikė atsakymų į Jūsų el. laiškuose keliamus klausimus. Atsižvelgusi į tai, kad Jums buvo bendrovės išsamiai paaiškinta, koks naudojimasis paslaugomis laikomas nesąžiningu ir kas turėtų pasikeisti Jūsų paslaugų naudojime, Tarnyba neturi pagrindo įpareigoti bendrovę pateikti papildomus paaiškinimus.

Pastebime, jog prašyme Nr. 2 Jūs ne pirmą kartą keliate tuos pačius klausimus dėl bendrovės Tarnybai pateiktų duomenų bei Jūsų asmens duomenų tvarkymo. Prašyme Nr. 3 Jūs nurodote, kad Tarnybos 2022 m. rugpjūčio 9 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-2100 dėl 2022-07-11 skundo pateiktas atsakymas, Jūsų manymu, „<...> nemotyvuotas, prašau išaiškinti ir motyvuoti kodėl paslaugų naudojimas neatitiko Taisyklėse bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėse numatytų sąžiningo naudojimosi paslaugomis kriterijų“. Tarnyba pastebi, jog taip pat skunde bei prie skundo Jūsų pateiktame susirašinėjime su bendrove, Jūs keliate analogiškus klausimus dėl Sąžiningo naudojimosi taisyklių taikymo pagrįstumo bei tuo pagrindu taikomo paslaugų teikimo apribojimo teisėtumo, šiuo atveju, ryšio numeriui

Tarnyba, atkreipia dėmesį, kad vien per 2022 m. sausio – rugsėjo laikotarpį Tarnyboje buvo gauta virš 20 Jūsų pasirašytų skundų, į kuriuos, įvertinus visas aplinkybes bei bendrovės teiktus paaiškinimus bei dokumentus, buvo pateikti Tarnybos atsakymai. Tarnyba pastebi, jog nepaisant Jums teikiamų atsakymų, paaiškinimų, informacijos bei rekomendacijų, Jūs oficialiuose skunduose bei kreipimuose el. paštu nurodote tas pačias aplinkybes ir keliate tuos pačius klausimus, dėl kurių jau buvo pasisakyta (ir po kelis kartus), galimai vien dėl to, kad šie atsakymai netenkina Jūsų lūkesčių. Akcentuotina, kad vien ta aplinkybė, kad Tarnybos Jums teikiami atsakymai neatitinka Jūsų lūkesčių, dar nereiškia, kad Jūsų nusiskundimai dėl su bendrove kilusių situacijų ar dėl Tarnybos atsakymų yra pagrįsti. Remiantis tuo, Tarnyba nemato pagrindo pakartotinai vertinti tų pačių aplinkybių, dėl kurių Jums jau ne kartą buvo pateikti atsakymai.“

5.7.2. Pareiškėjas 2022-10-05 skundu kreipėsi į RRT:

„Bendrovė [...] neteisėtai užblokavo telefono numerį Kreipiausi į Bendrovę dėl ko neveikia numeris, atsiuntė bendrą informaciją ir nieko konkretaus nenurodė. [...]. Bendrovė atsiuntė SMS žinute „Sveiki, pastebėjome neįprastą ir labai intensyvų naudojimąsi Jūsų telefono numeriu. Jei jis nepasikeis, Jūsų saugumui būsime priversti apriboti paslaugų teikimą. Daugiau tel. 1501 (0,10 EUR/skamb.)“ Pažymėtina, kad žinutė dėl mano saugumo, bet tikrai ne dėl sutarties pažeidimo. Taigi akivaizdu Bendrovė neinformavo kad pažeista sutartis ir užblokavo paslaugas neteisėtai. Kitas dalykas kad Bendrovė dar pažeidė ERPTT 28 [...]. Bendrovė pažeidė taisykles ir neteisėtai apribojo paslaugas nepaėjęs 5 d. d po vartotojo įspėjimo dėl sutarties pažeidimo. Susirašinėjant, Bendrovė taip ir nepateikė aiškios informacijos kodėl jų manymu pažeista sutartis. [...]. Taip pat Bendrovė pažeidžia ERPTT 10.6, kadangi nepateikia informacijos dėl kompensacijų ir (arba) sumokėtų

gražinamų sumų už nekokybiškas viešąsias elektroninių ryšių paslaugas nustatymo ir išmokėjimo tvarką, kai ne dėl abonento kaltės viešųjų elektroninių ryšių paslaugų kokybė neatitiko sutartyje numatytos kokybės. Tokią informaciją Bendrovė privalo pateikti iki sutarties sudarymo tai ji turi būti patalpinta jų puslapyje bet net po mano prašymo pateikti tokią informaciją Bendrovė nepateikė per 14 d. ir dar kartą pažeidė teises aktus. Taip pat Bendrovė nepateikė atsakymo į 2022-09-20 Pretenziją Nr. 2 per 14 d.“

5.7.3. Pareiškėjas 2022-11-02 skundu kreipėsi į RRT:

„Gautas jūsų atsakymas 2022-08-09 Nr. (63.7Mr)1B-2100 dėl 2022-07-11 skundo. Jus nurodote, kad įvertinus visų numeriu inicijuotų skambučių srautus, jų požymius, trukmes bei adresatus, vertintina, kad šiuo atveju paslaugų naudojimas neatitiko Išankstinio apmokėjimo paslaugos labas paslaugų teikimo taisyklėse bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėse numatytų sąžiningo naudojimosi paslaugomis kriterijų, todėl Tarnyba neturi pagrindo spręsti, jog Bendrovė, apribodama paslaugų teikimą numeriu, pažeidė teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka Tarnyba, nuostatas. Siekiant visapusiškai išanalizuoti dirbtinai generuojamo srauto pobūdį, vertinama aplinkybių visuma, o ne vienintelis kriterijus, t. y, vertinant atsižvelgiama į tokius požymius kaip skambučių kiekis, jų trukmė, toks pat ar panašus skambučių kiekis per parą, skambučiai į vieną ryšio numerį ar į konkrečią numerių seriją ir kt. Prašau aiškiai nurodyti visus kriterijus pagal kurio jus vertinat skambučių srautus, jų požymius, trukmes bei adresatus ir kur tie kriterijai nurodyti.

Taip pat prašau aiškiai nurodyti kuom vadovaujantis vertinama aplinkybių visuma, o ne vienintelis kriterijus, t. y, vertinant atsižvelgiama į tokius požymius kaip skambučių kiekis, jų trukmė, toks pat ar panašus skambučių kiekis per parą, skambučiai į vieną ryšio numerį ar į konkrečią numerių seriją ir kt. Atsiųskit dokumento pavadinimą, nuoroda kur tai nurodyta, ir pacituokite susijusi tekstą.“

RRT 2022-11-16 Pareiškėjui atsakė:

„Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – Tarnyba) buvo gautas Jūsų 2022 m. lapkričio 2 d. prašymas išaiškinimas (toliau – Prašymas) dėl viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (toliau – bendrovė) veiksmų.

Pastebime, jog Prašyme Jūs nurodote nesutinkantis su Tarnybos 2022 m. rugpjūčio 9 d. rašte Nr. (63.7Mr)1B-2100 (toliau – raštas Nr. 1) išdėstyta pozicija. Primename, jog rašte Nr. 1, kuriuo buvo atsakoma į Jūsų 2022 m. liepos 11 d. skundą, buvo išsamiai įvertintas naudojimosi ryšio numeriu ... (toliau – Numeris), bei įvertinusi visas aplinkybes bei turimus duomenis Tarnyba neturėjo pagrindo spręsti, jog bendrovė, apribodama paslaugų teikimą Numeriu, pažeidė teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka Tarnyba, nuostatas.

Pastebėtina ir tai, jog Prašyme Jūs keliate analogiško turinio klausimus, kaip ir Jūsų 2022 m. rugsėjo 19 d. prašyme išaiškinti (reg. Nr. (63.7Mr)2B-3226), į kurį 2022 m. spalio 5 d. rašte Nr. (63.7Mr)1B-2646 (toliau – raštas Nr. 2) Jums jau buvo pateiktas Tarnybos atsakymas.

Įvertinusi Prašyme keliamus reikalavimus, Tarnyba nenustatė, kad jame būtų pateiktos naujos aplinkybės, kurios leistų abejoti Tarnybos rašte Nr. 1 ir rašte Nr. 2 pateiktų atsakymų pagrįstumu, ir būtų pagrindas iš naujo vertinti tarp Jūsų ir bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei buvo pateiktos Tarnybos atsakymuose.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

6. Lietuvos Respublikos įstatymai

6.1. *Seimo kontrolierių įstatymo* (toliau – SKĮ) 12 straipsnis – „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. [...]“

6.2. *Viešojo administravimo įstatymo* (toliau – VAĮ):

2 straipsnis – „5. Administracinis sprendimas – teisės aktų reglamentuotu būdu ir (ar) forma išreikšta vienkartinė viešojo administravimo subjekto valia dėl teisės taikymo, privaloma ir skirta konkrečiam asmeniui ar individualiai apibrėžtai asmenų grupei. [...]. 12. Skundas – asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame tas asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito

asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti.“

3 straipsnis – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: 1) atsakomybės už priimtus sprendimus. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas, vykdydamas administracinį reglamentavimą ar priimdamas administracinius sprendimus, turi prisiimti atsakomybę už administracinio reglamentavimo ar priimtų administracinių sprendimų sukeltus padarinius; [...] 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; [...] 9) objektyvumo. Šis principas reiškia, kad administracinio sprendimo priėmimas ir kiti oficialūs viešojo administravimo subjekto veiksmai turi būti nešališki ir objektyvūs; [...]; 12) subsidiarumo. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami žemiausiu efektyvumą galinčiu užtikrinti viešojo administravimo sistemos lygmeniu; [...]“.

10 straipsnis – „3. Viešojo administravimo subjektai administracinius sprendimus gali priimti savo iniciatyva arba gavę asmenų prašymus ar skundus. 5. Administraciniame sprendime turi būti nurodyta: [...] 5) administracinio sprendimo teisinis ir faktinis pagrindas ar kitos administraciniam sprendimui įtakos turėjusios aplinkybės; 6) administracinio sprendimo motyvai; 7) administracinio sprendimo apskundimo tvarka, nurodant konkrečią skundą nagrinėjančią instituciją ar įstaigą, skundo padavimo terminą ir teisės aktą, reglamentuojantį apskundimo tvarką; [...]“.

11 straipsnis – 1. Asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles. [...]. 3. Prašymas ar skundas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo, kito įstatymų nustatyta specialų statusą turinčio fizinio asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu: [...] 3) paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą; 4) paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas; [...]“.

14 straipsnis – „Asmuo turi teisę apskusti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinį sprendimą arba veiksma (neveikimą), taip pat viešojo administravimo subjekto vilkinimą atlikti jo kompetencijai priskirtus veiksmus šio įstatymo nustatyta tvarka tam pačiam viešojo administravimo subjektui arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui.“

6.3. Elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ):

1 straipsnis – „1. Šis įstatymas reglamentuoja visuomeninius santykius, susijusius su elektroninių ryšių paslaugomis, elektroninių ryšių tinklais ir su jais susijusiomis priemonėmis bei paslaugomis, elektroninių ryšių išteklių naudojimu, taip pat visuomeninius santykius, susijusius su radijo ryšio įrenginiais, galiniais įrenginiais ir elektromagnetiniu suderinamumu.“

4 straipsnis – „3. Elektroninių ryšių veiklą Lietuvos Respublikoje reguliuoja Ryšių reguliavimo tarnyba ir kitos valstybės institucijos pagal šiame įstatyme nustatyta kompetenciją. Elektroninių ryšių veiklą reguliuojančios institucijos veikia nešališkai, objektyviai, proporcingai, skaidriai, laiku ir nediskriminuodamos, atsižvelgia į įvairias su infrastruktūra, įskaitant infrastruktūrą, kurią ne pelno tikslais valdo fiziniai asmenys, konkurencija ir galutinių paslaugų gavėjų padėtimi, įskaitant vartotojų padėtį įvairiuose Lietuvos regionuose, susijusias sąlygas ir imasi visų pagrįstų priemonių, kurios yra būtinos ir proporcingos siekiant šio įstatymo 1 straipsnio 6 dalyje nurodytų tikslų. [...]“.

6 straipsnis – „14. Ryšių reguliavimo tarnyba priima savarankiškus, nuo jokios valstybės ar savivaldybių institucijos, įmonės, įstaigos ar kitos organizacijos nepriklausomus sprendimus. Tarybos nariai, Ryšių reguliavimo tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, veikia nepriklausomai nuo visų rinkos interesų, atlikdami savo pareigas, nesiekia gauti jokių Vyriausybės arba bet kurio kito viešojo ar privataus asmens tiesioginių nurodymų ir jų nevykdo; šis

reikalavimas neturi įtakos Lietuvos Respublikos Seimo ir Vyriausybės nustatytos valstybės strategijos ir valstybės politikos įgyvendinimui, taip pat glaudžiam bendradarbiavimui su kitomis valstybės institucijomis.“

6.4. *Vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 22 straipsnis* – „1. Vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos (toliau – vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos): 1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba – vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus dėl Lietuvos Respublikos *elektroninių ryšių įstatymo* ir Lietuvos Respublikos *pašto įstatymo* reglamentuojamų santykių; [...]“

7. Kiti teisės aktai

Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės, aktuali redakcija):

1 punktas – „Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose, taip pat subjektuose, kurie teikia viešąsias paslaugas ir nagrinėja prašymus ir skundus dėl šių viešųjų paslaugų (toliau – institucijos). [...]“

29 punktas – „Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.“

32 punktas – „Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 18 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.“

35 punktas – „Prašymus ar skundus institucijos nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją.“

45 punktas – „Į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį; [...]“

47 punktas – „Atsakyme į prašymą ar skundą arba institucijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

8. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (LVAT) praktika:

8.1. „[...] atsakovas savo kompetencijos ribose įvykdė pareigą ir pateikė pareiškėjui tinkamą atsakymą, o tai, kad pareiškėjo netenkina skundžiamame atsakyme išdėstytos faktinės aplinkybės ir argumentai, nėra pagrindas pripažinti, jog pats atsakymas yra nemotyvuotas ir neteisėtas bei neatitinkantis VAĮ nuostatų. [...]“ (2016-02-22 *nutartis administracinėje byloje Nr. A-1150-520/2016*).

8.2. „[...] kiekvienas viešojo administravimo subjektas veiklą vykdo teisės aktais nustatytos kompetencijos ribose. Kompetencija kaip kompleksas tam tikrų priemonių (uždaviniai, funkcijos, teisės ir pareigos, veiklos formos ir metodai) yra svarbiausia administracinio teisinio statuso sudėtinė dalis (2014 m. sausio 20 d. *nutartis administracinėje byloje Nr. A662-293/2014*). Viešojoje teisėje taikomi įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgaliojimus, kurie jiems suteikti konkrečiomis teisės aktų normomis, ir svarbu, kad institucijos, vykdydamos įstatymais joms priskirtą veiklą, veiktų tik taip, kaip numato teisės aktai“ (2014 m. kovo 27 d. *nutartis administracinėje byloje Nr. A502-727/2014*; 2015 m. liepos 31 d. *nutartis administracinėje byloje Nr. A-1547-502/2015*; 2012 m. sausio 26 d. *nutartis administracinėje byloje Nr. A858-257/2012*).

8.3. „[...] viešojo administravimo subjektas, bet koku būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ją nuostatų bei kitų teisės aktų nustatytu būdu. Tačiau tai nereiškia, kad VAĮ, kitų šiam ginčui

aktualių teisės aktų taikymo požiūriu atsakovas privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantys į juos asmenys [...]“ (2014-05-28 nutartis administracinėje byloje Nr. A261-610/2014).

8.4. „Viešojoje teisėje veikiančios įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, o plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas. Tokios institucijos, vykdydamos įstatymais joms priskirtą veiklą, privalo veikti tik taip, kaip numato teisės aktai, priešingu atveju būtų pažeistas viešojo administravimo subjektui taikytinas bendrojo draudimo principas – veikti taip, kaip nėra leidžiama. [...]“ (2018-02-26 nutartis administracinėje byloje Nr. P-5-50-502/2018).

8.5. „Nagrinėjamu atveju pareiškėjas kreipėsi į atsakovą, prašydamas pateikti informaciją ir iš pareiškėjo procesiniuose dokumentuose dėstomų argumentų akivaizdu, jog pareiškėjas nesutinka su atsakovo pateikto atsakymo (visų pirma, 2023 m. vasario 24 d. rašto Nr. (1.16E)7R-898) išsamumu ir pateiktos informacijos apimtimi, t. y. su atitiktimi, be kita ko, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – ir VAI) nuostatomis. Šiame kontekste atkreiptinas dėmesys, jog tuo atveju, kai asmuo kreipiasi į viešojo administravimo subjektą su prašymu suteikti informaciją (VAI 2 str. 10 d.), šis asmuo yra laikytinas pradėtos ir užbaigtos administracinės procedūros dalyviu VAI prasme, o viešojo administravimo subjektas yra saistomas pareigos suteikti suinteresuotam asmeniui jo prašomą administracinę paslaugą (informaciją), arba motyvuotai atsisakyti ją suteikti (LVAT 2023 m. kovo 22 d. nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-108-492/2023).

8.6. „Vien ta aplinkybė, kad pareiškėjas nesutinka su nagrinėjimo rezultatu, t. y. gauto atsakymo turiniu, nesudaro pagrindo konstatuoti jo teisės į skundo objektyvų ir nešališką nagrinėjimą teisės aktų nustatyta apimtimi pažeidimą. (LVAT sprendimas 2012-10-18 A-492-2452-12).“

Tyrimo išvados

9. Apibendrinus skunde Seimo kontrolieriui aprašytas aplinkybes pažymėtina, kad Pareiškėjas skundžiasi, jog RRT neišnagrinėjo jo 2022-10-05 skundo ir netinkamai išnagrinėjo 2022-09-19 ir 2022-11-02 skundus.

10. Vadovaujantis teisiniu reglamentavimu, pacituotu šios pažymos 6.2–6.4 papunkčiuose ir 7 punkte, konstatuotina:

10.1. Elektroninių ryšių veiklą Lietuvos Respublikoje reguliuoja ir pagal įstatyme nustatytą kompetenciją įstatymo nuostatų laikymąsi prižiūri ir jas įgyvendina Ryšių reguliavimo tarnyba. Ryšių reguliavimo tarnyba priima savarankiškus, nuo jokios valstybės ar savivaldybių institucijos, įmonės, įstaigos ar kitos organizacijos nepriklausomus sprendimus (pažymos 6.3 papunktis).

10.2. Asmenų prašymus ir skundus RRT turi nagrinėti pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles. Prašymai ar skundai RRT vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo sprendimu gali būti nenagrinėjami, jeigu paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi RRT ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti RRT priimtą sprendimą; paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka RRT ar teismas (pažymos 6.2 papunktis).

10.3. Prašymus ar skundus RRT nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jai nustatytą kompetenciją, į prašymą atsako atsižvelgdama į jo turinį ir nurodo teisės aktų nuostatas bei faktines aplinkybes, kuriomis rėmėsi nagrinėdama prašymą / skundą. Atsakyme į prašymą ar skundą arba RRT siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu (pažymos 7 punktas).

10.4. RRT nagrinėja vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba pašto paslaugos teikėjų ginčus ne teismo tvarka dėl Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ir Lietuvos Respublikos pašto įstatymo reglamentuojamų santykių (pažymos 6.4 papunktis).

11. Nagrinėjama atveju:

11.1. Įvertinus Pareiškėjo Tarnybai pateiktų skundų / prašymų turinį, juose nurodomas aplinkybes, pateiktus klausimus (pažymos 5.7 papunktis), pirmiausia pažymėtina, kad analogiškos aplinkybės (dėl telefono numerio užblokavimo / įjungimo, Bendrovės neteisėto (Pareiškėjo teigimu) reikalavimo, kad turi būti ne tik išeinantys skambučiai ir SMS, bet ir įeinantys ir kita) buvo nurodytos Pareiškėjo 2022-08-29 prašyme dėl ginčo. Tarnyba 2022-11-11 priėmė sprendimą, kuriuo atmetė Pareiškėjo prašymą. Pareiškėjui išaiškinta teisė apskųsti sprendimą ir apskundimo tvarka, tačiau jis šia teise nepasinaudojo.

11.2. Seimo kontrolierių įstaigoje 2023-04-03 išnagrinėtas Pareiškėjo skundas dėl RRT pareigūnų veiksmų (neveikimo) netinkamai išnagrinėjus jo 2021-12-21, 2022-01-20, 2022-01-28, 2022-04-08, 2022-05-12, 2022-11-19, 2022-12-18 prašymus ir 2022-04-04 *Skundą*, išvados ir sprendimas pateiktas pažymoje Nr. 4D-2023/1-8. Pažymėtina, kad ankstesniame skunde nurodytos aplinkybės (Seimo kontrolierės išnagrinėtos) yra susijusios su šiuo nagrinėjamu Skundu.

11.3. Dėl 2022-09-19 skundo:

Šiame skunde Pareiškėjas nesutiko su RRT pateiktu 2022-08-09 atsakymu dėl jo 2022-07-11 skundo. Pareiškėjas teigė, kad „jūsų atsakymas nemotyvuotas“, ir prašė pateikti išaiškinimus (pažymos 5.7 papunktis).

RRT 2022-10-05 rašte (pažymos 5.7 papunktis), kuriuo atsakė ir į kitus Pareiškėjo skundus / prašymus, nurodė: „Jūs keliate analogiškus klausimus dėl Sąžiningo naudojimosi taisyklių taikymo pagrįstumo bei tuo pagrindu taikomo paslaugų teikimo apribojimo teisėtumo“, „Jūs oficialiuose skunduose bei kreipimuose el. paštu nurodote tas pačias aplinkybes ir keliate tuos pačius klausimus, dėl kurių jau buvo pasisakyta (ir po kelis kartus), galimai vien dėl to, kad šie atsakymai netenkina Jūsų lūkesčių. Akcentuotina, kad vien ta aplinkybė, kad Tarnybos Jums teikiami atsakymai neatitinka Jūsų lūkesčių, dar nereiškia, kad Jūsų nusiskundimai dėl su bendrove kilusių situacijų ar dėl Tarnybos atsakymų yra pagrįsti. Remiantis tuo, Tarnyba nemato pagrindo pakartotinai vertinti tų pačių aplinkybių, dėl kurių Jums jau ne kartą buvo pateikti atsakymai.“ Taigi, RRT, įvertinusi 2022-09-19 skunde Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, pateiktus klausimus, pakartotinai skundo nenagrinėjo, aplinkybių nevertino, nes visi atsakymai pateikti 2022-08-09 RRT rašte, išnagrinėjus Pareiškėjo 2022-07-11 skundą.

Vertinant, ar RRT tinkamai atsakė į Pareiškėjo 2022-09-19 skundą, pažymėtina: RRT, gavusi Pareiškėjo 2022-07-11 skundą, siekdama iš esmės išnagrinėti nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Bendrovę dėl paaiškinimų, informacijos suteikimo. Išanalizavusi Bendrovės pateiktą informaciją, dokumentus, RRT Pareiškėjui 2022-08-09 raštu pateikė išsamų atsakymą, kuriame: išaiškino ERĮ, Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių, reglamentuojančių paslaugų sutarčių sudarymo sąlygas, atvejus, kada ir nuo kada laikoma sudaryta sutartis, Lietuvos Respublikos civilinio kodekso, Sąžiningo naudojimo taisyklių, kurios paskelbtos viešai internete, nuostatas bei kada vartotojai (tarp jų ir Pareiškėjas) su jomis susipažįsta, kada apribojamas paslaugų teikimas (kai pažeidžiamos sutartinės sąlygos, nesąžiningai naudojamosi paslaugomis), pacitavo Sąžiningo naudojimosi taisyklių nuostatas, kurios detalizuoja sąlygas, kada naudojimasis yra sąžiningas / nesąžiningas; pateikė išvadas dėl išanalizuotos detalios išklotinės, paaiškino, kad „siekiant visapusiškai išanalizuoti dirbtinai generuojamo srauto pobūdį, vertinama aplinkybių visuma, o ne vienintelis kriterijus, t. y. vertinant atsižvelgiama į tokius požymius kaip skambučių kiekis, jų trukmė, toks pat ar panašus skambučių kiekis per parą, skambučiai į vieną ryšio numerį ar į konkrečią numerių seriją ir kt.“

Laikydamasis VAĮ įtvirtinto išsamumo principo – viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes. Taigi, viešojo administravimo subjektai, rengdami atsakymus, privalo įvertinti pareiškėjo prašymo turinį ir pateikti teisės aktų nuostatomis pagrįstą, aiškų ir argumentuotą atsakymą, kuriame būtų atsakyta į visus keliamus klausimus, o jei prašoma informacija nepateikiama, turi būti nurodytos priežastys, kodėl tai negali būti padaryta. Nelaikytina, kad RRT pažeidė VAĮ, Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatas („Į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį“), nes atsakymas pateiktas įvertinus 2022-07-11 skundo turinį. Todėl pažymima ir tai, kad RRT atsakymas (2022-10-05) į 2022-09-19 skundą pateiktas įvertinus jame nurodytas analogiškas kaip ir

2022-07-11 skunde aplinkybes, į kurį atsakymas buvo jau pateiktas.

Vadovaujantis VAI (pažymos 6.2 papunktis), prašymai ar skundai viešojo administravimo vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo sprendimu gali būti nenagrinėjami, jeigu paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymas yra pateiktas arba sprendimas yra priimtas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą. Prašymų nagrinėjimo taisyklėse (pažymos 7 punktas) nustatyta, kad prašymus ar skundus viešojo administravimo subjektas nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jam nustatytą kompetenciją, į prašymą atsako atsižvelgdamas į jo turinį ir nurodo teisės aktų nuostatas bei faktines aplinkybes, kuriomis rėmėsi nagrinėdamas prašymą / skundą; atsakyme į prašymą ar skundą arba viešojo administravimo siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu. VAI 14 straipsnis nustato, kad asmuo turi teisę apskusti viešojo administravimo subjekto priimtą administracinį sprendimą arba veiksmą (neveikimą), taip pat viešojo administravimo subjekto vilkinimą atlikti jo kompetencijai priskirtus veiksmus šio įstatymo nustatyta tvarka tam pačiam viešojo administravimo subjektui arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui.

Pažymėtina, kad net ir tuo atveju, kai RRT nustatė, jog Pareiškėjo keltas klausimas jau buvo nagrinėtas ir priimtas RRT sprendimas, ir dėl šios priežasties tos pačios aplinkybės nebus nagrinėjamos, Tarnyba privalėjo nurodyti apskundimo tvarką, kaip tai numatyta VAI 10 straipsnyje (reikalavimai administraciniam sprendimui).

Apibendrinus pirmiau nurodytų teisės aktų nuostatas, pažymėtina, kad RRT, 2022-10-05 rašte nurodydama, jog tos pačios aplinkybės nebus vertintinos, t. y. nenagrinėjamos (administracinis sprendimas), privalėjo išaiškinti (nurodyti) atsakymo apskundimo tvarką. RRT rašte apskundimo tvarka nenurodyta, taigi buvo pažeistos VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatos.

11.4. Dėl 2022-10-05 skundo:

Pareiškėjas šiame skunde nurodė: „Bendrovė [...] neteisėtai užblokavo telefono numerį ...“, „Bendrovė neinformavo kad pažeista sutartis ir užblokavo paslaugas neteisėtai.“, „Bendrovė dar pažeidė ERPTT 28“, „Bendrovė pažeidė taisykles ir neteisėtai apribojo paslaugas nepaėjęs 5 d. d po vartotojo įspėjimo dėl sutarties pažeidimo.“, „Bendrovė taip ir nepateikė aiškios informacijos kodėl jų manymu pažeista sutartis.“, „Bendrovė nepateikė atsakymo į 2022-09-20 Pretenziją Nr. 2 per 14 d.“ ir prašė „įmėti veiksmų“. Atkreiptinas dėmesys, kad tos pačios aplinkybės nurodytos Pareiškėjo 2022-10-03 skunde (išskyrus aplinkybę „Bendrovė nepateikė atsakymo į 2022-09-20 Pretenziją Nr. 2 per 14 d.“), į kurį RRT atsakė 2022-10-05 raštu.

Nustatyta, kad RRT 2022-10-05 Pareiškėjo skundo nenagrinėjo, administracinio sprendimo dėl nagrinėjimo / nenagrinėjimo skunde nurodytų aplinkybių nepriėmė, jokios informacijos, paaiškinimo Pareiškėjui dėl to nepateikė. RRT Seimo kontrolierei nurodė priežastis, dėl kurių nebuvo (pažymos 5.3 papunktis) atsakyta Pareiškėjui į jo 2022-10-05 skundą. RRT paaiškinimas vertintinas kritiškai: VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklėse numatyti atvejai, kada asmenų skundai, prašymai gali būti nenagrinėjami, tačiau visais atvejais (priėmus sprendimą nenagrinėti skundo / prašymo) apie tai turi būti informuojami asmenys, nurodomi tokio administracinio sprendimo motyvai, teisinis pagrindas, išaiškinama apskundimo tvarka; nebuvo atsakyta bei, esant reikalui, nesiiimta veiksmų (nesiaiškinta) dėl Pareiškėjo nurodytos aplinkybės, kad Bendrovė neatsakė į 2022-09-20 pretenziją.

Taigi, buvo pažeistos VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatos, RRT nepriėmė administracinio sprendimo dėl gauto skundo nenagrinėjimo, Pareiškėjo apie priimtą sprendimą nenagrinėti skundo neinformavo.

11.5. Dėl 2022-11-02 skundo / prašymo:

Pareiškėjas prašė paaiškinti RRT 2022-08-09 rašte nurodytus motyvus: dėl kriterijų, pagal kuriuos vertinami skambučių srautai ir kita; nurodyti, „kuo vadovaujantis vertinama aplinkybių visuma, o ne vienintelis kriterijus“, pateikti „dokumento pavadinimą, nuorodą kur tai nurodyta, pacituoti susijusį tekstą.“

LVAT yra pasisakęs, kad tuo atveju, kai asmuo kreipiasi į viešojo administravimo subjektą su prašymu suteikti informaciją, šis asmuo yra laikytinas pradėtos ir užbaigtos administracinės procedūros dalyviu pagal VAI, o viešojo administravimo subjektas yra saistomas pareigos suteikti suinteresuotam asmeniui jo prašomą administracinę paslaugą (informaciją) arba motyvuotai atsisakyti ją suteikti. RRT, motyvuodama, kad Pareiškėjas nenurodė naujų aplinkybių, kurios leistų abejoti jau pateiktų atsakymų pagrįstumu, minėto skundo / prašymo nenagrinėjo, jame nurodytų aplinkybių iš naujo nevertino, atsakymą Pareiškėjui pateikė 2022-11-16 raštu.

Tačiau ir vėl atkreiptinas dėmesys į tai, kad RRT, atsisakydama nagrinėti 2022-11-02 skundą / prašymą, nenurodė atsakymo apskundimo tvarkos, kaip tai numatyta VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių 47 punkte.

11.6. Vadovaujantis Seimo kontrolierių veiklos nešališkumo, teisingumo bei proporcingumo principais, svarbu paminėti aplinkybę, kad Pareiškėjas dėl tų pačių aplinkybių (telefono numerių (tik kitų) užblokavimo, Bendrovės galimai neteisėtų veiksmų, teisės aktų nesilaikymo, neinformavimo ir kitų) rašo skundus / prašymus Bendrovei, RRT, o gavęs atsakymus juos skundžia RRT, Seimo kontrolierei, nurodydamas tas pačias aplinkybes dėl neva nepateikiamos prašomos informacijos, skundų nenagrinėjimo ir kita. RRT stengiasi atsakyti Pareiškėjui į visus jo raštus teisės aktuose nustatyta tvarka ir terminais (VAI, VTAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių), o tų pačių aplinkybių nenagrinėja, jeigu jos jau buvo išnagrinėtos ir atsakymai pateikti, kaip tai nustatyta VAI 11 straipsnyje.

RRT taip pat nurodė, kad „gauta virš 40 panašaus pobūdžio (turinio) (tik skirtingų ryšio numerių atžvilgiu) Pareiškėjo kreipimusi dėl Bendrovės veiksmų. Nepaisant to, kad Pareiškėjui buvo suteiktos konsultacijos, paaiškinimai, informacija, priimtas Sprendimas, tačiau Pareiškėjas nuolat RRT teikia naujus prašymus ir skundus, nurodydamas tas pačias aplinkybes ir keldamas tuos pačius klausimus, dėl kurių jau buvo pasisakyta (net po keletą kartų), galimai vien dėl to, kad RRT atsakymai nesutampa su Pareiškėjo nuomone.“

LVAT, kartu aiškindamas informacijos išsamumo ir tikslumo principus, taip pat yra nurodęs: „institucijos ir įstaigos, atsakydamos į asmens prašymą pateikti informaciją, turi pateikti visą teiktiną jų disponuojamą informaciją. Įstatymas nustato institucijos ar įstaigos pareigą prašančiam asmeniui pateikti turimo, o ne asmens norimo gauti, turinio informaciją (taip pat ir informacijos kiekio prasme) (nutartis administracinėje byloje Nr. A-1090-624/2015).“ LVAT yra nurodęs, kad „vien ta aplinkybė, kad pareiškėjas nesutinka su nagrinėjimo rezultatu, t. y. gauto atsakymo turiniu, nesudaro pagrindo konstatuoti jo teisės į skundo objektyvų ir nešališką nagrinėjimą teisės aktų nustatyta apimtimi pažeidimą.“

Pažymėtina ir tai, kad aplinkybė, kad Pareiškėjo netenkino RRT jam teikiami atsakymai, buvo pagrindas Pareiškėją netenkinančius sprendimus bei atsakymus apskūsti teisės aktų nustatyta tvarka, tačiau Pareiškėjas teise skūsti jo netenkinančius sprendimus, atsakymus nepasinaudojo.

LVAT praktikoje ne kartą yra pasisakęs, kad viešojo administravimo subjektas, bet kokiu būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ją nuostatų bei kitų teisės aktų nustatytu būdu. Tačiau tai nereiškia, kad VAI, kitų šiam ginčui aktualių teisės aktų taikymo požiūriu viešojo administravimo subjektas privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantys į juos asmenys. Tyrimu nustatyta, kad RRT, patikrinusi Pareiškėjo teikiamą informaciją, jam pateikė atsakymus.

Atkreiptinas dėmesys dar į tai, kad Pareiškėjo nurodomi jo teisių pažeidimai akivaizdžiai kyla iš civilinių teisinių santykių (tarp jo ir Bendrovės). Taigi, esant materialiniam ir procesiniam pagrindui, Pareiškėjas gali pasinaudoti civilinės teisės numatytais pažeistų teisių gynimo priemonėmis ir kreiptis į teismą civilinio proceso nustatyta tvarka.

12. Apibendrinus pateiktas išvadas, pažymėtina:

12.1. RRT pateikė atsakymus į Pareiškėjo 2022-09-19 ir 2022-11-02 skundus / prašymus, tačiau neišaiškino apskundimo tvarkos, kaip tai numatyta VAI 10 straipsnyje („Administraciniame sprendime turi būti nurodoma administracinio sprendimo apskundimo tvarka“), Prašymų nagrinėjimo taisyklių 47 punkte („Atsakyme į prašymą ar skundą arba institucijos siunčiamame pranešime apie

asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką“).

12.2. RRT neatsakė į Pareiškėjo 2022-10-05 skundą, neinformavo, dėl kokių motyvų jis nenagrinėjamas, t. y. nepriėmė administracinio sprendimo.

Dėl pirmiau nurodytų priežasčių Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

13. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys:

13.1. Vadovaujantis Administracinių bylų teisenos įstatymo 5 straipsniu, kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas. Taigi, jeigu, Pareiškėjo nuomone, buvo pažeistos jo teisės, jis turi teisę kreiptis į teismą, nepriklausomai nuo to, ar RRT atsakymuose nurodė apskundimo tvarką, ar ne.

Pažymėtina, kad teismai, nagrinėdami skundus dėl administracinių sprendimų teisėtumo bei pagrįstumo ir nustatę, kad netinkamai nurodytas administracinio sprendimo teisinis pagrindas arba sprendimas netinkamai motyvuotas, tokį sprendimą panaikina ir įpareigoja atsakingą viešojo administravimo subjektą iš naujo nagrinėti klausimą ir priimti naują sprendimą. Tačiau teismas negali įpareigoti viešojo administravimo subjektą priimti būtent tokį sprendimą, kurio nori pareiškėjai.

13.2. Konstitucinis Teismas 2004 m. gruodžio 13 d. nutarime išaiškino, kad Seimo kontrolieriai pagal Konstitucijos 5 straipsnio 1 dalį nėra priskiriami nei įstatymų leidžiamajai, nei vykdomajai, nei teisminei valdžiai. Taigi, Seimo kontrolierius nėra įgaliotas atlikti viešąjį administravimą (priimti administracinius sprendimus, kontroliuoti įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimą, administruoti viešųjų paslaugų teikimą) ir / arba vykdyti teisingumą, spręsti ginčus (nei administracinius, nei civilinės srities). Seimo kontrolierius negali atlikti to, ką pagal teisės aktus yra įgalioti atlikti atitinkami viešojo administravimo subjektai. Pažymėtina ir tai, kad Seimo kontrolieriai negali įpareigoti viešojo administravimo subjektą priimti atitinkamą sprendimą ar jo nepriimti. Seimo kontrolieriai prireikus teikia rekomendacijas (siūlymus).

14. Atkreiptinas RRT dėmesys:

14.1. vadovaujantis VAĮ nuostatomis, administracinis sprendimas tai teisės aktų reglamentuotu būdu ir (ar) forma išreikšta vienkartinė viešojo administravimo subjekto valia dėl teisės taikymo, privaloma ir skirta konkrečiam asmeniui ar individualiai apibrėžtai asmenų grupei. Viešojo administravimo subjektai (tiriamu atveju RRT) administracinius sprendimus gali priimti savo iniciatyva arba gavę asmenų prašymus ar skundus (pažymos 6.2 papunktis). Taigi, RRT nenagrinėjimas Pareiškėjo skundo (-ų) / prašymo (-ų) yra administracinis sprendimas, kuris privalo atitikti VAĮ 10 straipsnyje nustatytus reikalavimus;

14.2. VAĮ 11 straipsnio 3 dalyje nustatyti teisiniai pagrindai, kada viešojo administravimo subjekto sprendimu pareiškėjų skundai / prašymai gali būti nenagrinėjami, tame tarpe kai „paaishėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą“. Taigi, kritiškai vertintinas RRT paaiškinimas „RRT neturi teisinio pagrindo vertinti tų pačių aplinkybių, kurios jau buvo išnagrinėtos RRT rugpjūčio mėn. atsakyme“ (pažymos 5.2 papunktis).

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

14. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia X skundus dėl Ryšių reguliavimo tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) atsakymuose nenurodžius apskundimo tvarkos, nepriėmus administracinio sprendimo dėl 2022-10-05 skundo pripažinti pagrįstais.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJA

15. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė Ryšių reguliavimo tarnybos tarybos pirmininkei rekomenduoja, įvertinus pažymoje pateiktas išvadas, imtis priemonių, kad asmenų skundai būtų nagrinėjami vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo, Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatomis, t. y. dėl asmenų skundų / prašymų, nagrinėjant VAĮ nustatyta tvarka, visais atvejais būtų priimami administraciniai sprendimai, o administraciniuose sprendimuose (atsakymuose) nurodoma apskundimo tvarka.

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad informacija apie siūlymų (rekomendacijų) išnagrinėjimą Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolierių siūlymą (rekomendaciją), bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.

Seimo kontrolierę Eriką Leonaitę pavaduojanti
Seimo kontrolierė

Milda Vainiutė