



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ

2021-09-08 Nr. 4D-2021/1-1040
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigoje buvo gautas X (X; toliau vadinama ir – Pareiškėjas) skundas (toliau vadinama – Skundas) dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau vadinama ir – Tarnyba) atsakingų pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai nereaguojant į AB „Y“ (toliau vadinama ir – Y; Bendrovė; bendrovė) daromus vartotojų teisių pažeidimus (neteikiant vartotojams privalomai teiktinos informacijos) bei netinkamai išnagrinėjus jo 2021-04-21 skundą.

2. Skunde, be kitų aplinkybių, Pareiškėjas nurodo:

2.1. „2021-05-27 Ryšių reguliavimo tarnyba pateikė raštą, kuriuo aprašė tai, ko aš neginčiju, t. y. tvarką keičiant viešųjų telefono paslaugų ryšio teikėją (Dėl Abonento teisės išlaikyti abonentinį numerį, keičiant viešųjų telefono paslaugų ryšio teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą, užtikrinimo sąlygų ir tvarkos aprašo patvirtinimo 19 punktą (toliau vadinama – Tvarka) ir apie numerio perkėlimą į Y kada tik panorėję“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta);

2.2. „Atsakymo dėl privalomai skelbti informacijos pagal Tvarkos 18 punktą – viešai susipažinti su abonentinio numerio perkėlimo sąlygomis, įskaitant užmokesčius, terminus ir kitą informaciją, turinčią įtakos abonentų apsisprendimui keisti viešųjų telefono paslaugų ryšio teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą išlaikant savo abonentinį numerį, kurią Viešųjų ryšių tinklą ir (ar) viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėjai privalo skelbti savo interneto svetainėje, nepateikė“;

2.3. „Paminėta nuostata įpareigoja paslaugų teikėją skelbti svarbią informaciją vartotojui – apie materialią vartotojo teisę perkelti abonentinį numerį pas kitą ryšio paslaugos teikėją ir su tuo susijusius užmokesčius ir terminus, apie materialią vartotojo teisę pakeisti paslaugų teikimo būdą į išankstinio apmokėjimo išlaikant savo abonentinį numerį“;

2.4. „Ši Y nenaudinga informacija yra slepiama ir Ryšių reguliavimo tarnyba tam pataikauja. Vartotojui Y deklaruoja tik vieną teisę – teisę nutraukti sutartį, ko pasėkoje bus prarastas abonentinis numeris arba paklusti Y vienašališkam paslaugų tarifų didinimui.“

3. Seimo kontrolieriaus Pareiškėjas prašo: „[...] apsaugoti vartotojo teises – įpareigoti Ryšių reguliavimo tarnybą, kad ši įpareigotų Y interneto svetainėje skelbti išsamią informaciją apie teises

perkelti abonentinį numerį, perkėlimo užmokesčius, terminus ir kitą informaciją, turinčią įtakos abonentų apsisprendimui keisti viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą išlaikant savo abonentinį numerį.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

4. Tarnybos **2021-05-27 sprendime „Dėl Jūsų 2021 m. balandžio 16 d. skundo“ Nr. (64.3Mr)1B-1783** (kopija), be kita ko, nurodyta:

4.1. „Tarnyba, išnagrinėjusi Jūsų 2021 m. kovo 1 d. pranešimą Nr. 1-1-2021 (toliau – pranešimas) dėl elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Y, AB, (toliau – bendrovė) interneto svetainėje galimai neskelbiamos informacijos, 2021 m. balandžio 2 d. raštu Nr. (64.3Mr)1B-1146 (toliau – raštas) pateikė Jums atsakymą, kuriame, įvertinusi pranešime bei bendrovės interneto svetainėje pateiktą informaciją nenustatė, jog bendrovė pažeidžia teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą vykdo Tarnyba, reikalavimus“;

4.2. „Pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės) 17.2.5 papunktį, paslaugų teikėjas privalo viešai paslaugų gavėjų aptarnavimo centruose kiekvienam paslaugų gavėjui prieinamoje vietoje ir paslaugų teikėjo interneto svetainėje (jeigu tokią svetainę turi) skelbti informaciją apie „viešai teikiamas Paslaugas: standartines Sutarties sąlygas, įskaitant minimalų Sutarties galiojimo terminą, jei toks nustatomas, Sutarties nutraukimo bei telefono ryšio numerio perkėlimo tvarką ir sąlygas ir su tuo susijusius Teikėjo taikomus užmokesčius, jei tokie Teikėjo taikomi“;

4.3. „Abonento teisės išlaikyti abonentinį numerį, keičiant viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą, užtikrinimo sąlygų ir tvarkos aprašo, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2011 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. 1V-460 „Dėl Abonento teisės išlaikyti abonentinį numerį, keičiant viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą, užtikrinimo sąlygų ir tvarkos aprašo patvirtinimo“, (toliau – Aprašas) 19 punkte numatyta, kad „Keičiant viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėją, pagrindas perkelti abonentinį numerį yra Aprašo priede pateiktos formos abonto prašymas, pateikiamas gavėjui. Abonentas, esant gavėjo reikalavimui, privalo pateikti įrodymus, kad būtent jis yra sutarties su perleidėju šalis. Už tinkamo pagrindo perkelti abonentinį numerį buvimą atsako gavėjas“, o Aprašo 27 punkte nurodyta, kad „Gavėjas yra atsakingas už abonto informavimą apie abonentinio numerio perkėlimą“. Kaip Jūsų pranešimo nagrinėjimo metu Tarnybą informavo bendrovė, informacija apie telefono ryšio numerio perkėlimo galimybę yra skelbiama bendrovės interneto svetainėje, skiltyje „Pagalbos centras“, kurioje nurodoma, kad „Numerio perkėlimas į „Y“ yra nemokamas. Jūsų numerį perkelsime per 1 darbo dieną (išskyrus 1, 2 ir paskutinę mėnesio dienas, savaitgalius ir šventines dienas). Perkelti numerį į „Y“ galite: internetu, <...> svetainėje užsisakę norimą mokėjimo planą; paskambinę telefonu <...> (skambinant iš „Y“ tinklo – nemokamai) arba <...> (skambinant iš kitų tinklų – 0,09 Eur/min. su PVM); užpildę numerio perkėlimo prašymą artimiausiame „Y“ salone. <...>“;

4.4. „Taigi, Jums pageidaujant perkelti telefono ryšio numerį į bendrovės tinklą, telefono ryšio numeris perkeliamas Jums pateikus bendrovei prašymą vienu iš bendrovės nurodytų būdų. Tuo tarpu apie telefono ryšio numerio perkėlimą į kito paslaugų teikėjo tinklą bendrovė pranešimo nagrinėjimo metu nurodė, jog telefono ryšio numerio perkėlimas iš bendrovės tinklo į kitą tinklą prilygsta paslaugų teikimo sutarties nutraukimui, o bendrosios sutarties nutraukimo sąlygos yra aprašytos bendrovės

interneto svetainėje viešai skelbiamų Y, AB Viešojo judriojo telefono ryšio ir mobiliojo interneto paslaugų teikimo privatiems klientams taisyklių (galiojančių nuo 2021 m. kovo 3 d.) V dalyje“;

4.5. „Be kita ko, atkreiptinas dėmesys, kad bendrovės interneto svetainėje skelbiama ir papildoma informacija, nurodanti: „*Taip, jūs galite perkelti numerį į „Y“ kada tik panorėję, net jei sutartis yra nepasibaigusi. Tačiau, jei pagal su dabartiniu operatoriumi sudarytą sutartį esate įsipareigojęs sumokėti netesybas už sutarties nutraukimą anksčiau numatyto termino, operatorius įtrauks netesybas į jūsų paskutinę sąskaitą, kurią gausite jau po numerio perkėlimo*“;

4.6. „Taigi, dar kartą sistemiškai įvertinusi bendrovės Tarnybai Jūsų pranešimo nagrinėjimo metu pateiktą informaciją, taip pat išanalizavusi bendrovės interneto svetainėje viešai skelbiamą informaciją apie telefono ryšio numerio perkėlimo tvarką bei sąlygas, Tarnyba neturi pagrindo išvadai, kad bendrovė pažeidžia teisės aktuose, įskaitant Apraše, numatytus reikalavimus informacijos, susijusios su telefono ryšio numerio perkėlimu, skelbimui.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

5. Lietuvos Respublikos teisės aktai:

5.1. Civilinio kodekso (toliau vadinama – CK):

6.228² straipsnis. Draudimas atsisakyti vartotojų teisių ar jas apriboti. Vartotojų teisių apsauga.

„1. Vartotojai negali atsisakyti šiame kodekse jiems nustatytų teisių. Vartojimo sutarčių sąlygos, kurios tiesiogiai ar netiesiogiai panaikina ar apriboja šiame kodekse nustatytas vartotojų teises, negalioja. 2. Kai verslininkas pažeidžia vartotojo teises, vartotojas turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis dėl pažeistų jo teisių gynimo į vartotojų teisių apsaugos institucijas ar teismą. 3. Vartotojų teisių apsaugos institucijas ir vartotojų teisių gynimo tvarką nustato įstatymai. [...]“;

6.228⁴ straipsnis. Vartojimo sutarčių nesąžiningos sąlygos

„1. Vartotojas turi teisę teismo tvarka reikalauti pripažinti negaliojančiomis vartojimo sutarties nesąžiningas sąlygas. Šiame straipsnyje vartojimo sutartimi laikoma bet kuri verslininko ir vartotojo sudaryta sutartis. 2. Nesąžiningomis laikomos vartojimo sutarčių sąlygos, kurios šalių nebuvo individualiai aptartos ir kuriomis dėl sąžiningumo reikalavimo pažeidimo iš esmės pažeidžiama šalių teisių ir pareigų pusiausvyra vartotojo nenaudai. [...] 6. Bet kuri vartojimo sutarties rašytinė sąlyga turi būti išreikšta aiškiai ir suprantamai. Šio reikalavimo neatitinkančios sąlygos laikomos nesąžiningomis. [...]“;

6.228⁶ straipsnis. Bendrieji vartotojų teisės į informaciją reikalavimai

„1. Prieš sudarydamas vartojimo sutartį, kuri nėra nuotolinė ar ne prekybos patalpose sudaroma sutartis, verslininkas privalo aiškiai ir suprantamai suteikti vartotojui būtiną, teisingą, išsamią ir neklaidinančią informaciją. [...]“

5.2. Seimo kontrolierių įstatymo (toliau vadinama – SKI):

2 straipsnis. Pagrindinės šio įstatymo sąvokos

„1. **Biurokratizmas** – tokia pareigūno veika, kai vietoj reikalų sprendimo iš esmės laikomasi nereikalingų ar išgalvotų formalumų, nepagrįstai atsisakoma spręsti pareigūno kompetencijai priklausančius klausimus, vilkinama priimti sprendimus ar atlikti savo pareigas bei kitaip blogai ar netinkamai valdoma (atsisakoma informuoti asmenį apie jo teises, sąmoningai pateikiamas klaidinantis ar netinkamas patarimas ir t. t.). Biurokratizmu taip pat laikomas toks pareigūnų darbas, kai nevykdomi arba blogai vykdomi įstatymai ar kiti teisės aktai. [...]“;

12 straipsnis. Seimo kontrolierių tiriama skundai

„1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje [...]“;

22 straipsnis. Seimo kontrolieriaus sprendimai

„1. Seimo kontrolierius, atlikęs tyrimą, priima sprendimą: 1) pripažinti skundą pagrįstu; 2) atmesti skundą; 3) nutraukti skundo tyrimą. [...] 3. Skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia, taip pat kitais šio įstatymo nustatytais atvejais.“

5.3. Viešojo administravimo įstatymo (toliau vadinama – VAĮ):

1 straipsnis. Įstatymo paskirtis ir taikymas

„1. Šis įstatymas nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; ūkio subjektų veiklos priežiūros pagrindines nuostatas; garantuoja asmenų teisę apskųsti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir pareigas viešojo administravimo srityje. [...]“;

2 straipsnis. Pagrindinės šio įstatymo sąvokos

„10. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus. [...]“;

3 straipsnis. Viešojo administravimo principai

„Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...] 4) įstatymo viršenybės. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą turi būti nustatyti teisės aktuose, o 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, nurodymas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį; [...]“

5.4. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (toliau vadinama – ir Prašymų nagrinėjimo taisyklės), nustatyta:

1 punktas – „Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės [...] reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose (toliau – institucijos). Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai“;

35 punktas – „Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį: [...] 35.2. į prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys; 35.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.“

5.5. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. balandžio 29 d. įsakyme Nr. 1V-460 „Dėl Abonento teisės išlaikyti abonentinį numerį, keičiant viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą, užtikrinimo sąlygų ir tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau vadinama – Aprašas) nustatyta:

18 punktas – „Viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėjai privalo sudaryti galimybę visiems asmenims viešai susipažinti su abonentinio numerio perkeliavimo sąlygomis, įskaitant užmokesčius, terminus ir kitą informaciją, turinčią įtakos abonentų apsisprendimui keisti viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą išlaikant savo abonentinį numerį. Viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėjai šią informaciją privalo skelbti savo interneto svetainėje, o jeigu interneto svetainės neturi, jie privalo užtikrinti, kad ši informacija būtų viešai ir nemokamai prieinama bet kuriam asmeniui.“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

6. Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau vadinama ir – LVAT) praktika:

LVAT 2014-05-28 nutartyje administracinėje byloje Nr. A261-610/2014, be kita ko, nurodyta: „[...] viešojo administravimo subjektas, bet koku būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ja nuostatų bei kitų teisės aktų nustatytu būdu. Tačiau tai nereiškia, kad VAI [Viešojo administravimo įstatymas], kitų šiam ginčui aktualių teisės aktų taikymo požiūriu atsakovas privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantys į juos asmenys [...].“

7. Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau vadinama ir – LAT) praktika:

LAT 2011-11-02 nutartyje civilinėje byloje Nr. 3K-3-406/2011, be kita ko, nurodyta:

„Teisės aiškinimas yra teismo, nagrinėjančio bylą, kurioje turi būti taikomas atitinkamas teisės aktas, prerogatyva. Teismo kompetencija taikyti ir aiškinti įstatymus bei kitus teisės aktus įtvirtinta CPK 3 straipsnyje, Teismų įstatymo 1 straipsnyje, 3 straipsnio 2 dalyje, taip pat akcentuota Konstitucinio Teismo jurisprudencijoje (žr., pvz., Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1994 m. liepos 11 d. sprendimą, 2011 m. spalio 25 d. nutarimą). Be to, tai, kad teismo veikla visų pirma yra saistoma teisės normų, o šias jis taiko ir aiškina neveikiamas kitų asmenų ir institucijų, yra ir tam tikra teismo nepriklausomumo garantija. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra pasisakęs, kad pagal Konstitucijos 109 straipsnį teisingumo vykdymas yra išimtinė teismo kompetencija, todėl teismai, vykdydami teisingumą, ne tik turi teisę, bet ir privalo aiškinti įstatymą, nes teisės aiškinimas yra neatskiriama teisingumo vykdymo proceso dalis (Lietuvos Aukščiausiojo Teismo Civilinių bylų skyriaus teisėjų kolegijos 1998 m. rugsėjo 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje pagal pareiškėjo UAB „Sirowa“ skundą, bylos Nr. 3K-3-53/1998; kt.). Spręsdamas šalių ginčą, teismas byloje nustatytiems faktams ir šalis siejantiems materialiniams teisiniams santykiams taiko konkrečias materialiosios teisės normas. Šiuo atveju abstrakti teisės norma tampa konkrečių šalių konkretaus elgesio taisykle, o teismo sprendimas yra individualus teisės taikymo aktas. Tam, kad galėtų tinkamai pritaikyti abstrakčią teisės normą konkrečiam ginčui spręsti, teismas šią normą privalo išaiškinti, atskleisti jos tikrąją prasmę. Taigi teisės aiškinimas yra viena iš teismo, kaip įstatymo įgaliotos teisės taikymo institucijos, kompetencijos sudedamųjų dalių, būtina prielaida įgyvendinti pagrindinę teismo funkciją – vykdyti teisingumą. [...].“

Tyrimo išvados

8. Pareiškėjas Skundu kreipėsi į Seimo kontrolierių tikslindamas jo pirminiame 2021-04-21 skunde nurodytas aplinkybes dėl Tarnybos atsakingų pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai nereaguojant į elektroninių ryšių paslaugų teikėjo Y daromus vartotojų teisių pažeidimus (neteikiant vartotojams privalomai teiktinos informacijos).

Pagal Seimo kontrolieriui pateiktą informaciją (dokumentus) nustatyta, kad Pareiškėjas 2021-03-01 kreipėsi į Tarnybą dėl elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Y internetinėje svetainėje neskelbiamos informacijos. Tarnyba, reaguodama į šį pranešimą, išnagrinėjo jame nurodytas aplinkybes, dėl paaiškinimų pateikimo kreipėsi į Y ir gavusi bei įvertinusi juos pateikė Pareiškėjui atsakymą (Tarnybos 2021-04-02 raštas Nr. (64.3Mr)1B-1146), kuriame informavo Pareiškėją nenustačiusi Y veikloje pažeidimų.

Nesutikdamas su Tarnybos pozicija, Pareiškėjas su 2021-04-21 skundu kreipėsi į Seimo kontrolierių. Pareiškėjo nuomone, Tarnyba 2021-04-02 rašte Nr. (64.3Mr)1B-1146 *nepasisakė dėl kitos pagal Ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymą privalomai skelbtinos informacijos apie abonento galimybę pakeisti paslaugų teikėją ir įgyvendinimo sąlygas, apie abonento galimybę pakeisti paslaugų teikimo būdą ir įgyvendinimo sąlygas, kainą, terminus, nenutraukė Y vykdomo pažeidimo, neįpareigojo jos privalomai skelbti klientams svarbios informacijos interneto svetainėje.*

Tarpininkaudamas Seimo kontrolierius persiuntė Pareiškėjo 2021-04-21 skundą nagrinėti Tarnybai, kartu prašydamas paaiškinti, ar buvo tikrintas būtent Pareiškėjo nurodytos informacijos skelbimas / pateikimas elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Y internetinėje svetainėje.

Atsakydama Tarnyba 2021-05-27 raštu Nr. (64.3Mr)1B-1783, be kita ko, informavo, kad, pagal elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Y pateiktus duomenis, informacija apie telefono ryšio numerio perkėlimo galimybę yra skelbiama Bendrovės interneto svetainėje, telefono ryšio numerio perkėlimas iš Bendrovės tinklo į kitą tinklą prilygsta paslaugų teikimo sutarties nutraukimui, o bendrosios sutarties nutraukimo sąlygos yra aprašytos Bendrovės interneto svetainėje viešai skelbiamose paslaugų teikimo taisyklėse.

Nesutikdamas ir su šiuo Tarnybos atsakymu, Pareiškėjas pakartotinai kreipėsi į Seimo kontrolierių, vėl nurodydamas, kad Tarnyba nepateikė atsakymo dėl privalomai skelbtinos informacijos pagal Tvarkos 18 punktą – *dėl abonentinio numerio perkėlimumo sąlygų, įskaitant užmokesčius, terminą ir kitą informaciją, turinčią įtakos abonentų apsisprendimui keisti viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėją, paslaugų teikimo vietą arba būdą išlaikant savo abonentinį numerį.*

9. Pažymėtina, kad Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų *piktnaudžiavimo, biurokratizmo* ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių *viešojo administravimo srityje* (pvz., institucijai (pareigūnams) nustatyta tvarka nepateikus atsakymo į kreipimąsi raštu, nepagrįstai ar nemotyvuotai atsisakant spręsti rūpimą klausimą arba pateikti paaiškinimus, papildomą informaciją, dokumentus, nenurodant priimto sprendimo apskundimo tvarkos ir pan.).

Įvertinęs Skundo medžiagą Seimo kontrolierius nustatė, kad 2021-05-27 rašte Tarnyba iš esmės nepakeitė savo 2021-04-02 rašte pateiktos pirminės pozicijos dėl Bendrovės galimai neskelbiamos informacijos, o iš 2021-04-02 rašto turinio, kaip jau buvo minėta, nustatyta, kad Tarnyba reagavo į Pareiškėjo pranešimą dėl galimo Bendrovės daromo pažeidimo, išnagrinėjo jame nurodytas aplinkybes, dėl paaiškinimų pateikimo kreipėsi į Bendrovę ir įvertinusi juos pažeidimų nenustatė.

Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjo 2021-03-01 ir 2021-04-21 prašymai Tarnybai yra abstraktaus pobūdžio (nėra aiškiai nurodyta, kokios konkrečios informacijos galimai viešai neskelbia Bendrovė, taip pat į kokius konkrečius Pareiškėjo klausimus Tarnyba galimai nepateikė atsakymų), Tarnybos 2021-05-27 atsakymas nelaikytinas netinkamu (neišsamiu).

Seimo kontrolieriaus nuomone, iš Skundo medžiagos turinio galima spręsti, kad Tarnyba ir Pareiškėjas iš esmės nesutaria dėl Aprašo 18 punkto taikymo ir aiškinimo (dėl to, kokią informaciją dėl

abonentinio numerio perkeliavimo, paslaugų teikimo būdo pakeitimo išlaikant numerį ir kokiu būdu privalo viešai skelbti elektroninių ryšių paslaugų teikėjai). Pareiškėjo manymu, elektroninių ryšių paslaugų teikėjai savo internetinėje svetainėje, be informacijos apie abonentinio numerio perkeliavimo į jų tinklą sąlygas, turėtų skelbti ir informaciją apie abonto teisę perkelti abonentinį numerį į kito elektroninių ryšių teikėjo tinklą, teisę pakeisti paslaugų teikimo būdą į išankstinio apmokėjimo išlaikant savo abonentinį numerį ir jų sąlygas. Šiuo aspektu, sprendžiant pagal Tarnybos 2021-05-27 rašto turinį, Tarnyba vertino, kad informacija apie telefono ryšio numerio perkėlimo į kito paslaugų teikėjo tinklą sąlygas prilygsta informacijai apie paslaugų teikimo sutarties nutraukimo sąlygas, o šios yra skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje, todėl šiuo aspektu pažeidimo nenustatė.

Pažymėtina, kad Pareiškėjo klausimai, į kuriuos, anot jo, Tarnyba galimai nepateikė jam atsakymo, taip pat tarp Tarnybos ir jo kilęs ginčas yra susiję su vartotojo teisėmis elektroninių ryšių teikimo srityje. Atkreiptinas dėmesys, kad Seimo kontrolierius netiria skundų, kilusių iš civilinių (vartojimo) teisinių santykių, nesprendžia vartojimo ginčų. Ryšių reguliavimo tarnybai pavesta užtikrinti elektroninių ryšių paslaugų gavėjų teisių ir teisėtų interesų apsaugą, ne teismo tvarka nagrinėti vartojimo ginčus elektroninių ryšių paslaugų teikimo srityje, taip pat ir vykdyti elektroninių ryšių paslaugos teikėjų veiklos priežiūrą.

Pagal Skundo medžiagą nustatyta, kad Tarnyba reagavo į Pareiškėjo pranešimą dėl galimo Bendrovės daromo pažeidimo, išnagrinėjo jame nurodytas aplinkybes, dėl paaiškinimų pateikimo kreipėsi į Bendrovę ir įvertinusi juos pažeidimų nenustatė. Pagal LVAT suformuotą praktiką, viešojo administravimo subjektas gavęs informaciją apie galimai padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ją teisės aktų nustatyta būdu, tačiau tai nereiškia, kad jis privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantis į jį asmuo (šios pažymos 6 punktas).

Jeigu dėl Bendrovės galimai privalomai neskelbiamos informacijos buvo pažeistos Pareiškėjo, kaip vartotojo, teisės, Pareiškėjas turi / turėjo teisę Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka pateikti Tarnybai skundą dėl konkrečių jo, kaip vartotojo, teisių (teisės į informaciją) pažeidimo, o ne teikti abstraktų pranešimą apie galimai esantį pažeidimą (neskelbiamą informaciją). Teikiant skundą tikslinga nurodyti, kaip buvo pažeistos Pareiškėjo teisės (kaip nurodo Pareiškėjas, dėl tokios neišsamios, neskelbiamos Y informacijos jis neturėjo galimybės anksčiau apsispręsti dėl paslaugų teikimo būdo pakeitimo ir dėl to patyrė žalą, t. y. permokėjo (42 eurus) už brangesnes paslaugas, kurios jam nereikalingos). Skundą jis taip pat gali / galėjo teikti ir bendrosios kompetencijos teismui (žr. CK 6.228² straipsnio 2 dalis, 6.228⁴ straipsnio 1 dalis). Iš Seimo kontrolieriui pateiktos informacijos nustatyta, kad Pareiškėjas buvo kreipęsis į teismą dėl tarifų padidinimo ir nesąžiningų sutarties sąlygų, teismas ieškinį atmetė, tačiau nėra žinoma, ar teisme buvo keliamas klausimas dėl Pareiškėjo teisės į informaciją galimo pažeidimo ir ar teismas jį nagrinėjo. Atkreipiame dėmesį, kad teismai sprenddami konkretų ginčą vykdo teisės taikymo ir aiškinimo funkciją (žr. šios pažymos 7 punktą), todėl byloje nagrinėjamų aplinkybių kontekste gali pateikti savo poziciją ir dėl Aprašo 18 punkto nuostatos aiškinimo ir taikymo.

Atsižvelgiant į tai, sprendžiant, kad aplinkybių, susijusių su vartotojų teisių galimais pažeidimais, tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai.

Vadovaudamasis SKĮ nuostatomis (17 straipsnio 1 dalies 3 punktas), Seimo kontrolierius priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą, jeigu skunde nurodytų aplinkybių tyrimas nepriklauso Seimo kontrolieriaus kompetencijai. Jeigu šios aplinkybės paaiškėja skundo tyrimo metu, Skundo tyrimas nutraukiamas (SKĮ 17 straipsnio 4 dalis).

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

10. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius nusprendžia X skundą dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos atsakingų pareigūnų veiksmų (neveikimo), galimai nereaguojant į Y galimai daromus vartotojų teisių pažeidimus (galimai neteikiant vartotojams privalomai teiktinos informacijos) bei netinkamai išnagrinėjus jo 2021-04-21 skundą, tyrimą nutraukti.

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas