



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBĄ

2023-04-03 Nr. 4D-2023/1-8
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė gavo X (toliau – Pareiškėjas arba Vartotojas) skundą (toliau – Skundas) dėl Ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – RRT arba Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo) nagrinėjant vartojimo ginčą, su vartojimo ginču susijusius prašymus.

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

2.1. „2021-12-21 kreipiausi į RRT su prašymu [toliau – 2021-12-21 *Prašymas*] dėl UAB „A“ [toliau – Bendrovė] veiksmu dėl mano tel. numerio.“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

2.2. „RRT 2022-01-19 Nr. (63.7Mr)1B-185 atsakyme nebuvo išnagrinėti mano pagrindiniai klausimai ir tarnautojas J. V. [toliau – specialistas] nurodė kad nenagrinės faktų iš mano susirašinėjimo su Bendrove (kur man nurodė kad užblokavo paslaugos dėl to kad nebuvo įeinančiu skambučių) kadangi aš nepateikiau visų laiškų turinio. Buvo pateikta neaiški nemotyvuota išvada kad aš pažeidžiau taisykles, bet nenurodyta kur pažeista, kokia konkrečiai taisyklė ir kodėl.“

2.3. „Kadangi mano prašymas nebuvo tinkamai išnagrinėtas, 2022-01-20 pateikiau naują analogišką prašymą [toliau – 2022-01-20 *Prašymas*] ir pridėjau visus pilnus susirašinėjimus (dėl kuriu pirmą kartą nebuvo nagrinėta). Nagrinėjimo metu, jeigu kažko trūksta, su manim turėjo susisiekti kad papildyčiau skundą kaip tai daro kitos valstybinės institucijos.“

2.4. „Kadangi eilinį kartą nebuvo išnagrinėtas mano prašymas ir jame išdėstyti faktai ir neatsakyta į klausimus iš esmės, 2022-01-28 dar kartą kreipiausi į RRT tarnybą su prašymu [toliau – 2022-01-28 *Prašymas*].“

2.5. „2022-03-02 Nr. (63.7Mr)1B-625 RRT, praleidus terminą (tik po mano priminimo), nurodė kad „[vertinusi Jūsų prašyme išdėstytas aplinkybes, Tarnyba pastebi, kad jos iš esmės analogiškos aplinkybėms, kurias išdėstėte Tarnybai pateiktame Jūsų 2022 m. gruodžio 21 d. prašyme Nr. 2021-12-21, į kurią Tarnyba jau yra pateikusi atsakymą 2022 m. sausio 19 d. raštu“.“

2.6. „2022-04-04 kreipiausi į RRT, adresuota Direktoriui, su skundu [toliau – 2022-04-04 *Skundas*] dėl nesąžiningo tarnybos skundų nagrinėjimo. RRT pateikė 2022-04-26 raštą Nr. (63.7Mr)1B-1106, tačiau atsakymą pateikė tas pats tarnautojas ir nurodė analogiškai, kad viskas buvo išsamiai išnagrinėta.“

2.7. „2022-04-08 pateikiau prašymą [toliau – 2022-04-08 *Prašymas*] RRT, kur vienas iš reikalavimų buvo „Prašau jūsų tarnybos nustatyti ir išaiškinti ar Bendrovė teisėtai reikalauja kad būtų įeinantys skambučiai ir SMS žinutės, kai tai nenurodyta taisyklėse.“ Gautas RRT 2022-05-05 raštas Nr. (64.3Mr)1B-1227, kur iš esmės tie patys atsakymai ir pridėta: „Taigi, kiekviena situacija yra individuali ir, ar buvo pažeistos Sąžiningo naudojimo taisyklės, konkrečiu atveju spęstina atsižvelgiant į sugeneruoto ryšio srauto apimtį ir požymius bei vertinant aplinkybių visumą, o ne vienintelį Jūsų įvardintą kriterijų, pvz., tik įeinančių skambučių ir trumpųjų žinučių (SMS) srauto buvimą.“

2.8. „2022-05-12 pateikiau RRT prašymą [toliau – 2022-05-12 *Prašymas*] išaiškinti „Nerandu kur pasisakyta dėl to kad Bendrovė reikalauja kad būtų įeinantys skambučiai ir SMS žinutės (nurodyta mano 2021.12.21 prašymo reikalavimų sąrašė 3 punkte) Prašau pakartoti, nurodyti kur jūsų atsakyme tai nurodyta. Taip pat jūsų tarnybos atsakyme Nr. (63.7Mr)1B-185 nenurodyta kokias taisykles aš pažeidžiau ir kodėl. Prašau viską suprantamai išaiškinti.“

2.9. „RRT pateikė 2022-05-18 raštą Nr. (63.7Mr)1B-1349, kur nurodyta kad viską jau pasisakė prieš tai. [...]. Vėliau sužinojau, kad Bendrovė 2022-09-14 VDAI [Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija] pateikė informaciją, kad mano telefono numerį užblokavo dėl atsižvelgiant į neproporcingai didelį išeinančių skambučių srautą, lyginant su įeinančių skambučių srautu.“

2.10. „2022-11-19 pateikiau RRT prašymą [toliau – 2022-11-19 *Prašymas*]. [...]. RRT pateikė 2022-12-15 raštą Nr. (63.7Mr)1B-3445 kur [...] nurodė kad pateikta jau daug skundų ir prašymų ir kad viskas buvo išsamiai atsakyta. Bet nenurodė dokumento numerio / data kur nurodyta tokia informacija, taip pat nepacitavo atsakymo. Taip pat RRT nepateikė atsakymo iš esmės dėl 2022-11-19 prašymo pirmos dalies, dėl duomenų naudojimo.“

2.11. „Kadangi nebuvo išnagrinėtas klausimas iš esmės 2022-12-18 pateikiau RRT prašymą [toliau – 2022-12-18 *Prašymas*].“

3. Pareiškėjas Seimo kontrolierės prašo „įpareigoti RRT tinkamai išnagrinėti mano skundus ir prašymus iš esmės ir ištirti RRT tarnautojų veiksmus ir nustatyti pažeidimus.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

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

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

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

5.1. „Pareiškėjo 2021 m. gruodžio 21 d. prašymas (toliau – 2021-12-21 *Prašymas*) RRT gautas ir užregistruotas dokumentų valdymo sistemoje 2021 m. gruodžio 21 d. (reg. Nr. 2B-5232). Tą pačią dieną 2021-12-21 *Prašymas* nukreiptas pagal kuriojamą sritį tuo metu RRT direktoriaus pavaduotojo pareigas ėjusiam asmeniui, kuris 2021-12-21 *Prašymą* nukreipė departamento vadovui, o pastarasis minėtą prašymą nukreipė skyriaus vedėjui. 2021 m. gruodžio 22 d. Pareiškėjo 2021-12-21 *Prašymas* perduotas atsakingam vyriausiajam specialistui nagrinėjimui.“

5.2. „2021-12-21 *Prašymas* buvo nagrinėjamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – VAĮ) ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse¹ (toliau – Skundų taisyklės) nustatyta tvarka, kadangi Pareiškėjo 2021-12-21 *Prašymas* neatitiko vartojimo ginčų sprendimui ne teismo tvarka keliamų reikalavimų, jame nebuvo išreikšta Pareiškėjo valia dėl tarp jo ir UAB „A“ (toliau – Bendrovė) kilusio civilinio ginčo sprendimo ne teismo tvarka.“

5.3. „2021-12-21 *Prašymas* buvo pateiktas ant RRT interneto svetainėje skelbiamos rekomendacinės prašymo formos, skelbiamos RRT svetainėje skiltyje „Kaip pateikti skundą“: <https://www.rrt.lt/telefono-rysys-internetas-tv/vartotoju-teisiu-apsauga/kaip-pateikti-skunda/>, RRT rekomenduojamos naudoti, kai teikiamas skundas (RRT interneto svetainėje skelbiamos skirtingos rekomenduojamos formos: prašymo, kuris traktuojamas kaip skundas ir prašymo nagrinėti ginčą formos). Be kita ko, tais atvejais, kai Pareiškėjas teikė RRT prašymus nagrinėti ginčą, Pareiškėjas tai aiškiai įvardino prašymuose, nurodydamas, kad teikia prašymą dėl ginčo.“

5.4. „Pažymėtina, kad RRT ne teismo tvarka nagrinėtini tik tokie prašymai, kurių dalykas

¹ Patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

yra susijęs su tam tikrų materialinių teisinių padarinių atsiradimu arba pasibaigimu, todėl asmuo, kuris kreipiasi į ginčus ne teismo tvarka nagrinėjančią instituciją civilinių teisių gynbos (vartotojas), be kita ko, prašyme nagrinėti ginčą turi aiškiai ir konkrečiai apibrėžti, kokių materialinių teisinių padarinių jis siekia. Pareiškėjo 2021-12-21 Prašyme pateikti reikalavimai yra susiję prašymais įpareigoti Bendrovę „pateikti atsakymus“, nurodyti koks nurodytam mokėjimo planui trumpųjų žinučių (SMS) ir skambučių kiekis yra įprastas ir pan., t. y. Pareiškėjas nekėlė konkrečių materialaus pobūdžio reikalavimų, įvertintų konkrečia pinigine išraiška, todėl RRT neturėjo pagrindo Pareiškėjo 2021-12-21 Prašymą nagrinėti kaip ginčą ne teismo tvarka. Taigi, atsižvelgiant į 2021-12-21 Prašymo turinį ir formą, RRT nuomone, Pareiškėjo 2021-12-21 Prašymas pagrįstai nebuvo nagrinėjamas ginčų sprendimo ne teismo tvarka, tuo tarpu, kaip minėta, 2021-12-21 Prašymas buvo išnagrinėtas vadovaujantis VAĮ bei Skundų taisyklėmis, ir Pareiškėjui pateiktas atsakymas.“

5.5. „Atkreiptinas dėmesys, jog siekdama visapusiškai įvertinti situaciją ir suteikti išsamią konsultaciją dėl Pareiškėjo ir Bendrovės civilinių teisinių santykių, taip pat įvertinti Bendrovės veiksmus dėl jų atitikimo RRT prižiūrimų teisės aktų reikalavimams, RRT, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 82 straipsnio 1 dalimi, 2022 m. gruodžio 22 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-4084 kreipėsi į Bendrovę bei paprašė pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl Pareiškėjo 2021-12-21 Prašyme išdėstytų aplinkybių. Bendrovė 2021 m. gruodžio 28 d. raštu Nr. 2301-0239 (toliau – Bendrovės atsakymas) pateikė paaiškinimus dėl Pareiškėjo 2021-12-21 Prašymo. Įvertinusi Pareiškėjo 2021-12-21 Prašyme ir Bendrovės atsakyme pateiktus paaiškinimus, tai pat nacionalinių bei tarptautinių dokumentų nuostatas, sutartinius dokumentus dėl viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo Pareiškėjui, RRT pateikė motyvuotą, išsamų tarp Pareiškėjo ir Bendrovės kilusio ginčo vertinimą tiek atitikimo RRT prižiūrimų teisės aktų atitikimo, tiek sutartinių santykių aspektu. RRT 2022 m. sausio 19 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-185 pateikė Pareiškėjui RRT nuomonę dėl Bendrovės ir Pareiškėjo civilinių santykių (toliau – Pirminis atsakymas), nurodydama, jog Pareiškėjo naudojimas paslaugomis neatitiko Išankstinio apmokėjimo paslaugos <...> Paslaugų teikimo taisyklėse bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėse, skelbiamose viešai Bendrovės interneto svetainėje² numatytų sąžiningo naudojimosi paslaugomis kriterijų. Taip pat RRT nenustatė, jog, Bendrovė, apribodama paslaugų teikimą ryšio numeriu 8 641 36 441 (toliau – Numeris), pažeidė teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka RRT, nuostatas.“

5.6. „Visų pirma, pažymėtina, kad dėl Numerio RRT buvo gauta 17 oficialių Pareiškėjo skundų, su tapačiais arba labai panašiais Pareiškėjo reikalavimais, kaip ir nurodytais 2021-12-21 Prašyme. RRT VAĮ ir Skundų taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais išnagrinėjo visus Pareiškėjo kreipimus bei pateikė Pareiškėjui atsakymus į juos.“

5.7. „Pareiškėjo 2022 m. sausio 20 d. prašymas (toliau – 2022-01-20 prašymas) RRT gautas ir užregistruotas dokumentų valdymo sistemoje 2022 m. sausio 21 d. (reg. Nr. (63.7Mr)2B-275), tą pačią dieną nukreiptas pagal kuriojamą sritį tuo metu RRT direktoriaus pavaduotojo pareigas ėjusiam asmeniui, kuris nurodytą prašymą nukreipė atsakingam RRT departamento vadovui, pastarasis – skyriaus vedėjui, o 2022 m. sausio 21 d. Pareiškėjo 2022-01-20 prašymas perduotas atsakingam vyriausiajam specialistui nagrinėjimui. 2022-01-20 prašyme Pareiškėjas nurodė, jog „*Jūs netinkamai išnagrinėjote situaciją šališkai viešojo ryšio operatoriaus naudai.*“, bei vėl pateikė tas pačias aplinkybes, kaip ir 2021-12-21 Prašyme.“

5.8. „RRT 2022 m. sausio 27 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-275 Pareiškėjui pateiktas atsakymas, informuojant, kad RRT nenustatė, jog 2022-01-20 prašyme būtų pateiktos naujos aplinkybės ir jas pagrindžiantys įrodymai, kurie leistų abejoti RRT pateikto Pirminio atsakymo pagrįstumu ir būtų pagrindas iš naujo vertinti tarp Pareiškėjo ir Bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei buvo pateiktos Pirminiame atsakyme. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas 2012 m. sausio 16 d. nutartyje administracinėje byloje Nr. A-756-37/2012 nurodė, kad „*Vertinant, ar pagrįstai pareiškėjo kreipimasis pakartotinai nenagrinėtas, analizuojama, ar kreipimesi pateikiami nauji faktiniai duomenys, papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu.*“

² <https://www.<...>.lt/saziningo-naudojimosi-taisykles>.

VAĮ 11 straipsnio 3 dalies 3 punkte numatyta, kad prašymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas, jeigu „*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*“. Taigi, RRT, nustačiusi, kad Pareiškėjas nepateikė jokių naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio RRT atsakymo pagrįstumu, pagrįstai atsisakė Pareiškėjo 2022-01-20 prašymą nagrinėti. RRT atsakyme taip pat informavo Pareiškėją apie jo teisę apskųsti nurodytą RRT sprendimą pasirinktinai Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, Vilnius) arba Vilniaus apygardos administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, Vilnius) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka, tačiau šia teise Pareiškėjas nepasinaudojo.“

5.9. „RRT buvo gauti du Pareiškėjo 2022 m. sausio 28 d. prašymai. Vienas iš šių prašymų (reg. Nr. 2B-397) (toliau – 2022-01-28 prašymas Nr. 1) buvo gautas analogiško turinio kaip 2021-12-21 Prašymas bei 2022-01-20 prašymas. 2022-01-28 prašymas Nr. 1 2022 m. sausio 28 d. dokumentų valdymo sistemoje nukreiptas pagal kuruojamą sritį tuo metu RRT direktoriaus pareigas ėjusiam asmeniui, kuris prašymą nukreipė atsakingo departamento vadovui, o pastarasis 2022-01-28 prašymą Nr. 1 nukreipė skyriaus vedėjui. Atsakymas į 2022-01-28 prašymą Nr. 1 pateiktas RRT 2022 m. kovo 2 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-625.“

5.10. „Antrajame Pareiškėjo 2022 m. sausio 28 d. prašyme (toliau – 2022-01-28 prašymas Nr. 2) Pareiškėjas prašė pateikti Pirminiame atsakyme atliktos Numerio duomenų išsklotinės – 2021 m. lapkričio 10 d. – 2021 m. gruodžio 3 d. laikotarpio detalios išsklotinės CDR failą (toliau – Detali išsklotinė) bei nurodyti, koku pagrindu buvo vertinti jo duomenys. 2022-01-28 prašymas Nr. 2 RRT dokumentų valdymo sistemoje registruotas 2022 m. sausio 28 d. (reg. Nr. (63.7Mr)2B-398), tą pačią dieną nukreiptas pagal kuruojamą sritį tuo metu RRT direktoriaus pareigas ėjusiam asmeniui, kuris prašymą nukreipė atsakingo departamento vadovui, o pastarasis – skyriaus vedėjui. 2022 m. sausio 28 d. Pareiškėjo 2022-01-28 prašymas Nr. 2 perduotas nagrinėjimui atsakingam vyriausiajam specialistui. Į 2022-01-28 prašymą Nr. 2 atsakymas pateiktas 2022 m. vasario 10 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-424, pridedant Detalią išsklotinę, pateikiant paaiškinimus dėl duomenų naudojimo, taip pat pateikta Pareiškėjo prašyta Bendrovės rašto, kopija.“

5.11. „2022 m. balandžio 8 d. prašymas (toliau – 2022-04-08 prašymas) RRT buvo gautas 2022 m. balandžio 11 d. (reg. Nr. 2B-1327), tą pačią dieną dokumentų valdymo sistemoje nukreiptas atsakingam departamento vadovui, o pastarasis minėtą prašymą nukreipė skyriaus vedėjui. 2022 m. balandžio 11 d. Pareiškėjo 2022-04-08 prašymas pavestas nagrinėjimui atsakingam vyriausiajam specialistui. Pareiškėjas 2022-04-08 prašyme pakartotinai nurodė tas pačias aplinkybes kaip ir 2021-12-21 Prašyme, teigdamas, jog Bendrovė nepagrįstai Pareiškėjo naudojamąsi paslaugomis Numeriu įvertino kaip nesąžiningą, nes, pasak Pareiškėjo, „*Taisyklėse nėra nurodyta, kad privalo būti įeinantys skambučiai ir SMS*“. RRT 2022 m. gegužės 5 d. rašte Nr. (64.3Mr)1B-1227 pakartotinai paaiškino, pagal kokius kriterijus bei remiantis koku pagrindu yra nustatoma, kada naudojimas paslaugomis gali būti vertinamas kaip nesąžiningas, be kita ko, nurodė, kad į šiuos klausimus išsamiai buvo atsakyta Pirminiame atsakyme bei vėlesniuose RRT atsakymuose.“

5.12. „2022 m. gegužės 12 d. prašymas (toliau – 2022-05-12 prašymas) RRT buvo gautas 2022 m. gegužės 12 d. (reg. Nr. (63.7Mr)2B-1764), tą pačią dieną dokumentų valdymo sistemoje nukreiptas atsakingam departamento vadovui, o pastarasis minėtą prašymą nukreipė skyriaus vedėjui. 2022 m. gegužės 13 d. 2022-05-12 prašymas pavestas nagrinėjimui atsakingam vyriausiajam specialistui. 2022-05-12 prašyme Pareiškėjas nurodė, kad Pirminis atsakymas Pareiškėjui yra nesuprantamas bei vėl pateikė tas pačias aplinkybes, kaip ir 2021-12-21 Prašyme bei kituose aukščiau šiame rašte nurodytuose Pareiškėjo prašymuose. Atsakymas į 2022-05-12 prašymą Pareiškėjui pateiktas 2022 m. gegužės 18 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-1349, paaiškinant, kad Pareiškėjo 2022-05-12 prašyme nėra nurodyta naujų aplinkybių nei buvo pateiktos 2021-12-21 Prašyme bei vėlesniuose Pareiškėjo prašymuose, be kita ko, Pareiškėjui primenama apie jo teisę kreiptis į teismą, nesutinkant su RRT atsisakymu nagrinėti jo 2022-05-12 prašymą.“

5.13. „2022 m. lapkričio 19 d. prašymas (toliau – 2022-11-19 prašymas) RRT buvo gautas 2022 m. lapkričio 21 d. (reg. Nr. 2B-4012), tą pačią dieną dokumentų valdymo sistemoje nukreiptas atsakingam departamento vadovui, o pastarasis minėtą prašymą nukreipė skyriaus vedėjui. 2022 m. lapkričio 21 d. Pareiškėjo 2022-11-19 prašymas perduotas atsakingam vyriausiajam specialistui nagrinėjimui. 2022-11-19 prašyme keliami tie patys reikalavimai kaip ir 2021-12-21 Prašyme bei kituose Pareiškėjo prašymuose, taip pat nurodoma, kad 2021-12-21 Prašyme nurodyta situacija RRT nebuvo išnagrinėta. Į 2022-11-19 prašymą Pareiškėjui buvo atsakyta 2022 m. gruodžio 15 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-3445, nurodant, jog dėl Numerio Pareiškėjui jau pateikta 11 atsakymų bei visos aplinkybės buvo išsamiai RRT įvertintos.“

5.14. „RRT buvo gauti du pareiškėjo 2022 m. gruodžio 18 d. prašymai: vienas 2022 m. gruodžio 18 d. prašymas gautas 2022 m. gruodžio 19 d. (reg. Nr. (37.10Mr) 2B-4368), antrasis – prašymas dėl duomenų naudojimo RRT gautas 2022 m. gruodžio 19 d. (reg. Nr. 2B-4382). 2022 m. gruodžio 20 d. abu prašymai dokumentų valdymo sistemoje nukreipti atsakingam departamento vadovui, o pastarasis minėtus 2022 m. gruodžio 18 d. prašymus nukreipė skyriaus vedėjui. 2022 m. gruodžio 20 d. Pareiškėjo 2022 m. gruodžio 18 d. prašymai perduoti atsakingam vyriausiajam specialistui nagrinėjimui. Į abu 2022 m. gruodžio 18 d. prašymus Pareiškėjui buvo atsakyta 2023 m. sausio 17 d. raštu Nr. (63.7Mr)1B-122.“

5.15. „visi [...] Pareiškėjo prašymai, kaip ir 2021-12-21 Prašymas, buvo nagrinėjami VAĮ ir Skundų taisyklėse nustatyta tvarka.

Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad 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 Numerio ir tų pačių aplinkybių, kurias Pareiškėjas skundžia 2021-12-21 Prašyme bei vėlesniuose šiame rašte nurodytuose prašymuose. RRT 2022 m. lapkričio 11 d. priėmė sprendimą Nr. (1.45E)1SP-17 dėl ginčo (toliau – Sprendimas). Pareiškėjas 2022 m. lapkričio 16 d. raštu Nr. (37.10Mr)1B-3105 buvo informuotas apie išnagrinėtą ginčą bei Pareiškėjui pateikta Sprendimo kopija. Sprendimu RRT netenkino vartotojo reikalavimo. RRT žiniomis, Pareiškėjas nepasinaudojo 30 dienų nuo Sprendimo priėmimo kreipimosi į teismą teise, prašant nagrinėti ginčą iš esmės, todėl Sprendimas laikytinas įsigaliojusių ir vykdytinu.“

5.16. „Pareiškėjo 2022 m. balandžio 4 d. skundas „Dėl nesąžiningo prašymų nagrinėjimo“ (toliau – 2022-04-04 skundas) (šio rašto 23 priedas) RRT buvo gautas 2022 m. balandžio 5 d. (reg. Nr. (63.7Mr)2B-1258), tą pačią dieną dokumentų valdymo sistemoje nukreiptas pagal kuruojamą sritį tuo metu RRT direktoriaus pavaduotojo pareigas ėjusiam asmeniui, kuris 2022-04-04 skundą nukreipė departamento vadovui, o pastarasis minėtą prašymą nukreipė skyriaus vedėjui. 2022 m. balandžio 5 d. Pareiškėjo 2022-04-04 skundas perduotas atsakingam vyriausiajam specialistui nagrinėjimui. 2022-04-04 skundas išnagrinėtas VAĮ ir Skundų taisyklėse nustatyta tvarka bei Pareiškėjui atsakymas pateiktas 2022 m. balandžio 26 d. RRT raštu (63.7Mr)1B-1106.“

5.17. „dėl 2022-04-04 skundo RRT administracinės procedūros nepradėjo, nes tam nebuvo nei teisinio, nei faktinio pagrindo. VAĮ 2 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad „Administracinė procedūra – pagal šį įstatymą viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant skundą apie viešojo administravimo subjekto veiksmams, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą“. Taigi, administracinė procedūra pradėdama tais atvejais, kai skundžiamis viešojo administravimo subjekto veiksmai, tuo tarpu, 2022-04-04 skunde Pareiškėjas nors ir išreiškė nepasitenkinimą RRT atliktu jo prašymų nagrinėjimu, tačiau neprašė atlikti administracinės procedūros, nenurodė, kokį jo teisių ir teisėtų interesų pažeidimą RRT padarė. Pareiškėjas prašė tinkamai išnagrinėti „skundų dalyką ir atsakyti į visus klausimus, kurie liko neatsakyti“, taip pat prašė „įvertinti ar UAB „A reikalavimas raštu: „jeigu yra siunčiamos trumposios (SMS) žinutės, lygiai taip pat turite gauti ir įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais.“ yra pagrįstas? Ir ar teisėtai dėl to buvo užblokuotos paslaugos? Kadangi iš 2022-01-19 jūsų atsakymo visiškai neaiški jūsų padaryta išvada, kur jus nemotyvuotai nurodėt, kad aš pažeidžiau taisyklės, bet nenurodyta kur pažeista kokia konkrečiai taisyklė, tai prašau jus aiškiai suprantamai paaiškinti kur kokia taisyklė ir kodėl pažeista“. Taigi, atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjas skundė ne RRT veiksmus,

nenurodė, kokį jo teisių ir teisėtų interesų pažeidimą RRT padarė, o skundė būtent Bendrovės veiksmus, RRT neturėjo pagrindo pradėti administracinę procedūrą. Tai, kad RRT pateikiamas Pareiškėjo ir Bendrovės civilinių teisinių santykių vertinimas neatitinka Pareiškėjo lūkesčių, nereiškia, kad RRT pažeidė Pareiškėjo teises. Pažymėtina, kad Pareiškėjas ne kartą tiek raštu, tiek el. paštu buvo informuotas apie Pareiškėjo teisę kreiptis į teismą, kad teismas išnagrinėtų tarp jo ir Bendrovės kilusį civilinį ginčą, tačiau, RRT žiniomis, šia teise Pareiškėjas nesinaudoja.“

5.18. „RRT atkreipia dėmesį, kad vien 2021 m. gruodžio 21 d. – 2023 m. sausio 19 d. laikotarpiu RRT buvo gauta 17 oficialių su Numeriu susijusių Pareiškėjo prašymų bei dar 22 oficialūs kreipimaisi dėl kitiems Pareiškėjo ryšio numeriams taip pat dėl nesąžiningo naudojimosi paslaugomis Bendrovės iniciatyva apribotų paslaugų. Pastebėtina, kad dėl visų Pareiškėjo kreipimųsi Pareiškėjui buvo pateikti RRT atsakymai – suteiktos konsultacijos, paaiškinimai, informacija, priimtas Sprendimas, tačiau Pareiškėjas nuolat RRT teikia 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 šie RRT atsakymai netenkina Pareiškėjo lūkesčių.“

5.19. Iš Skundo tyrimui pateiktų dokumentų nustatyta:

5.19.1. 2021-12-21 *Prašyme* Pareiškėjas RRT prašė: „Įpareigoti UAB [...] pateikti atsakymus kaip tai susiję su mano saugumu?; įpareigoti UAB [...] nurodyti koks planui „<...>“ SMS ir skambučių kiekis yra įprastas; įvertinti ar UAB [...] reikalavimas „jeigu yra siunčiamos trumposios (sms) žinutės, lygiai taip pat turite gauti ir įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais“ yra pagrįstas?; įpareigoti UAB [...] laikytis teisės aktų, atblokuoti numerį, sumokėti kompensaciją.“

RRT Pareiškėjui 2022-01-19 atsakė:

„Informuojame, kad, siekdama visapusiškai įvertinti situaciją ir suteikti išsamią konsultaciją, Tarnyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 82 straipsnio 1 dalimi, paprašė pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius įrodymus dėl Jūsų prašyme išdėstytų aplinkybių. [...]. Tarnyba pažymi, kad ERĮ 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog paslaugos turi būti teikiamos 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). Remiantis ERPT taisyklių 5 punktu, paslaugų gavėjui paslaugos teikiamos sudarius paslaugų teikimo sutartį su paslaugų teikėju arba jo įgaliotu atstovu raštu arba paslaugų teikėjo nustatytais atvejais konkludentiniais veiksmais. Konkludentiniais veiksmais sudarytoms sutartims prilyginamos visos sutartys, sudarytos nerašytine forma. Pastebėtina, kad viešas paskelbimas apie teikiamas paslaugas ir jų teikimo sąlygas nenustatytam asmenų skaičiui yra viešoji oferta (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.171 straipsnio 1 dalis). Ji išreiškia oferento ketinimą būti sutarties saistomam ir įsipareigojančiam akcepto atveju (CK 6.167 straipsnio 1 dalis). Ofertos priėmimas (akceptas) sukelia teisinius padarinius (CK 6.173 straipsnis), tai reiškia, kad Jūs konkludentiniais veiksmais (įsigydamas <...> paslaugos SIM kortelę ir pradėdamas naudotis paslaugomis) išreiškėte sutikimą naudotis bendrovės teikiama <...> paslauga Taisyklėse ir viešai interneto svetainėje paskelbtomis Sąžiningo naudojimo taisyklių sąlygomis. Atsižvelgiant į tai, kad bendrovės paslaugų teikimo sąlygos skelbiamos viešai, spręstina, kad turėjote galimybę su jomis susipažinti. Taisyklių 23 punkte nustatyta, jog „Paslaugų teikimo sutartis tarp A ir kliento laikoma sudaryta nuo SIM kortelės (pakuotės) su <...> paslauga aktyvavimo momento“. ERPT taisyklių 6.11 papunktis įpareigoja paslaugų teikimo sutartyje pateikti informaciją apie „Paslaugų teikimo apribojimo, nutraukimo sąlygas, terminus ir tvarką“. ERPT taisyklių 31 punktą numato, kad „Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas arba pasibaigia Paslaugų kredito limitas“. Taigi, ERPT taisyklės numato, jog paslaugų teikimo apribojimas gali būti taikomas tik jei pasibaigia paslaugų kredito limitas arba galutinis paslaugų gavėjas pažeidžia sutartines nuostatas. Kaip minėta aukščiau, Taisyklių 12 punkte numatyta bendrovės teisė apriboti paslaugų teikimą, įtarus nesąžiningą naudojimąsi paslaugomis. Sąžiningo naudojimosi taisyklėse detalizuojama, koks naudojimasis bendrovės paslaugomis laikytinas sąžiningu ir nesąžiningu, be kita ko, nurodoma, jog „Nesąžiningu naudojimu bus laikomi visi skambučiai ir SMS, kurių tikslas nėra bendravimas, taip pat nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas,

*priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms“ bei „<...> SIM kortelę naudoti tik mobiliajame telefone ir nenaudoti jos tokiuose įrenginiuose kaip planšetės, kompiuteriai, maršrutizatoriai ar modemai. Šios sąlygos pažeidimu nebus laikomi tokie atvejai, kai tavo pasirinktas planas yra skirtas interneto paslaugoms ir tavo SIM kortelė pagal paslaugų pobūdį yra skirta naudoti tokiuose įrenginiuose kaip planšetė, kompiuteris, modemas ar kiti įrenginiai nei mobilusis telefonas.“. Nors nacionalinėje teisėje, reglamentuojančioje elektroninių ryšių tinklų ir paslaugų teikimo bei kitas vertimosi elektroninių ryšių veikla sąlygas, dirbtinio srauto samprata nėra apibrėžta, tarptautiniuose dokumentuose atskleidžiami tokios veiklos požymiai, priežastys ir pasekmės. Aukščiau cituota Sąžiningo naudojimosi taisyklių sąlyga savo esme atitinka Europos elektroninių ryšių reguliuotojų grupės (angl. *Body of European Regulators for Electronic Communications, BEREC*) rekomendacinėse gairėse „Universaliųjų paslaugų direktyva: harmonizuotas BEREC bendradarbiavimo procesas“³, pateikiamas identifikuotas sukčiavimo schemas, kuriose nurodoma, kad dirbtinio srauto generavimas arba dirbtinis srauto didinimas „reikštų skambučių srautą, kuris yra atliekamas, generuojamas, skatinamas ir/arba dirbtinai pratęsiamas, bet kurios su telekomunikacijų paslauga susijusios šalies. Tokio srauto rezultatas – skambinimo modelis, kuris yra neproporcingas visam kitam srautui, kurio būtų galima tikėtis naudojantis paslaugomis sąžiningai <...>“.*

Sąžiningo naudojimosi taisyklėse informuojama, kad „Norime priminti, kad nesilaikydami sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklių pažeisite mūsų susitarimą. Tokiu atveju pasilieka teisė nedelsdami (visai ar iš dalies) apriboti tau teikiamas <...> paslaugas arba pasiūlyti kitą mokėjimo planą. Apie atsisakymą teikti paslaugas arba siūlomą kitą mokėjimo planą pranešime raštu, SMS, elektroniniu paštu arba telefonu. Apribojimas tau teikiamas paslaugas ir toliau galėsi skambinti bendruoju pagalbos numeriu 112 ir kitais nemokamais numeriais. Deja, pastebėję, kad mūsų paslaugomis naudojiesi nesąžiningai, pasilieka teisė ir ateityje neteikti tau paslaugų.“

Bendrovė pateikė Tarnybai 2021 m. lapkričio 10 d. – 2021 m. gruodžio 3 d. laikotarpio (toliau – laikotarpis) detalią išklotinę CDR4 failą (toliau – Detali išklotinė), kurioje atvaizduotas paslaugų teikimas Numeriu. Tarnyba, siekdama įvertinti bendrovės Numeriui pritaikyto paslaugų apribojimo pagrįstumą, vertino visą laikotarpį Numeriui suteiktas paslaugas [...].

Įvertinant Jūsų prašyme keliamus reikalavimus įpareigoti bendrovę pateikti atsakymus, kaip Numeriu teikiamų paslaugų apribojimas susijęs su Jūsų saugumu ir koks skambučių ir trumpųjų žinučių (SMS) kiekis mokėjimo planui „<...>“ yra įprastas, informuojame, kad Taisyklių 11 punktą nurodo, „Jei <...> vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, jis gali kreiptis į <...> klientų aptarnavimo skyrių trumpuoju numeriu <...> (0,10 €/skamb.) arba raštu. „A“ išsipareigoja atsakyti į raštišką pareiškimą ne vėliau kaip per 14 dienų nuo gavimo dienos. <...>“. Vadovaujantis ERĮ 40 straipsnio 5 dalimi, viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti gaunamus galutinio paslaugų gavėjo prašymus, pasiūlymus ar skundus ir atsakyti per 14 kalendorinių dienų nuo jų gavimo dienos. Atsižvelgiant į tai, kad Jūs savo prašyme pateikiate, Jūsų teigimu, Jums bendrovės 2021 m. gruodžio 19 d. ir 2021 m. gruodžio 20 d. siųstų elektroninių laiškų tekstą, o ne visų laiškų kopiją, Tarnybai nepakanka pagrindo teigti, kad <...> pažeidžia ERĮ 40 straipsnio 5 dalį.

Atkreiptinas dėmesys, kad Tarnyba neatlieka elektroninių ryšių paslaugų teikėjų vidinės klientų aptarnavimo priežiūros, todėl tai yra išimtinai bendrovės prerogatyva. Apibendrinant tai kas išdėstyta aukščiau ir pasisakant dėl Jūsų kitų dviejų prašyme nurodytų reikalavimų įvertinti, ar reikalavimas ne tik generuoti išeinantį srautą bet jį ir gauti yra pagrįstas bei įpareigoti bendrovę laikytis teisės aktų, atblokuoti Numerį ir sumokėti kompensaciją, informuojame, kad sistemiškai išanalizavusi aukščiau nurodytas sutartinių dokumentų nuostatas ir kitą Jūsų prašymo nagrinėjimo metu surinktą medžiagą, Tarnyba vertina, jog pradėdamas naudotis <...> paslauga, Jūs turėsite galimybę susipažinti su bendrovės viešai skelbiamomis Taisyklėmis, taip pat ir su Sąžiningo naudojimosi taisyklėmis, kuriose apibrėžta, koks naudojimas bendrovės paslaugomis laikytinas sąžiningu, o koks ne. Įvertinus visų Numeriu inicijuotų skambučių srautus, 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.“

5.19.2. Pareiškėjo 2022-01-20 Prašymas, kuriame RRT prašoma: „tinkamai išnagrinėti skundą.“ Minimame prašyme nurodoma: „rašote bet nenurodote kodėl paslaugų naudojimas neatitiko Taisyklėse bei Sąžiningumo naudojimosi numatytų kriterijų. Privalote aiškiai pateikti informaciją.“, „jokiose taisyklėse nėra nurodyta, kad yra privalomi įeinantys skambučiai ir sms žinutės. Jūsų tarnyba kažkodėl šito visiškai nevertino.“

RRT 2022-01-27 Pareiškėjui atsakė:

„Atsižvelgdami į skunde pateiktus Jūsų argumentus ir keliamus reikalavimus, pažymime, kad Tarnyba, nagrinėdama Jūsų 2021 m. gruodžio 21 d. prašyme Nr. 2021-12-21 nurodytos situacijos, kilusios tarp Jūsų ir UAB „A“ (toliau – bendrovė), aplinkybes, išsamiai, visapusiškai ir sistemiškai išanalizavo tiek Jūsų, tiek bendrovės pateiktus paaiškinimus ir turimus įrodymus bei Atsakymą pateikė remdamasi nustatytų aplinkybių ir jas pagrindžiančių įrodymų visuma, taip pat vadovaudamasi teisės aktais.

Atkreipiame dėmesį, kad Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalies 3 punkte įtvirtinta, kad „*Prašymas ar skundas viešojo administravimo subjekto <...> sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu <...> dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, <...> ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą*“.

Įvertinusi Jūsų skundo turinį, Tarnyba nenustatė, kad jame būtų pateiktos naujos aplinkybės ir jas pagrindžiantys įrodymai, kurie leistų abejoti Tarnybos pateikto Atsakymo pagrįstumu ir būtų pagrindas iš naujo vertinti tarp Jūsų ir bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei buvo pateiktos Tarnybos Atsakyme.“ Išaiškinta apskundimo tvarka.

5.19.3. Pareiškėjo 2022-01-28 Prašyme (RRT jį įvardija Nr. 1), kuriame nurodomos tos pačios aplinkybės kaip 2021-12-21 Prašyme, prašoma: „įpareigoti UAB [...] laikytis teisės aktų, atblokuoti numerį ir sumokėti kompensaciją; įvertinti ar UAB [...] reikalavimas „jeigu yra siunčiamos trumposios (sms) žinutės, lygiai taip pat turite gauti ir įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais“ yra teisėtas (pažymėtina, kad niekur taisyklėse apie tai nėra nurodyta).“

RRT Pareiškėjui atsakė 2022-03-02 raštu:

„Įvertinusi Jūsų prašyme išdėstytas aplinkybes, Tarnyba pastebi, kad jos iš esmės analogiškos aplinkybėms, kurias išdėstėte Tarnybai pateiktame Jūsų 2022 m. gruodžio 21 d. prašyme Nr. 2021-12-21, į kurį Tarnyba jau yra pateikusi atsakymą 2022 m. sausio 19 d. raštu Nr. (63.7Mr) 1B-185 (toliau – atsakymas). Atkreipiame dėmesį, kad Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalies 3 punkte įtvirtinta, kad „*Prašymas ar skundas viešojo administravimo subjekto <...> sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu <...> dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, <...> ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą*“. Įvertinusi Jūsų prašymo turinį, Tarnyba nenustatė, kad jame būtų pateiktos naujos aplinkybės, kurios leistų abejoti Tarnybos pateikto atsakymo pagrįstumu ir būtų pagrindas iš naujo vertinti tarp Jūsų ir bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei buvo pateiktos Tarnybos atsakyme.“ Išaiškinta apskundimo tvarka.

5.19.4. Pareiškėjas kreipėsi į RRT pateikdamas 2022-04-04 Skundą, kuriame nurodė:

„Jūsų 2022-01-19 Nr. (63.7Mr)1B-185 atsakyme nebuvo išnagrinėti mano pagrindiniai klausimai ir jūsų darbuotojas nurodė kad nenagrinės faktų iš mano susirašinėjimo su UAB [...] kadangi aš nepateikiau visu laišku turinio. Taip pat visiškai neaiški nemotyvuota jūsų išvada, kad aš pažeidžiau taisyklės, kadangi nenurodyta kur pažeista kokia konkrečiai taisyklė. Kadangi mano prašymas nebuvo tinkamai išnagrinėtas 2022-01-20 pateikiau naują panašu prašymą ir pridėjau visus pilnus susirašinėjimus (dėl kuriu pirmą kartą nebuvo nagrinėta ir nagrinėjimo metu, jeigu kažkuo trūksta, su manim nebuvo susisiekiama kad papildyčiau skundą kaip tai daro visos institucijos).

2022-01-27 Nr. (63.7Mr)1B-275 jus atsakyme eilinį kartą tinkamai neišnagrinėjęt mano pateiktų faktų Kadangi eilinį kartą nebuvo išnagrinėtas mano prašymas ir jame išdėstyti faktai ir neatsakėt į svarbius kaisimus 2022-01-28 dar kartą kreipiausi į jūsų tarnybą su prašymu. [...]. 2022-03-02 Nr. (63.7Mr)1B-625 jūsų tarnyba praleidus terminą (tik po mano priminimo) eilinį kartą nurodė kad „Įvertinusi Jūsų prašyme išdėstytas aplinkybes, Tarnyba pastebi, kad jos iš esmės analogiškos aplinkybėms, kurias išdėstėte Tarnybai pateiktame Jūsų 2022 m. gruodžio 21 d. prašyme Nr. 2021-12-21, į kurį Tarnyba jau yra pateikusi atsakymą 2022 m. sausio 19 d. raštu“ Pažymėtina kad jūsų atsakymuose piktybiškai nebuvo nagrinėjami esminiai dalykai dėl kuriu aš net 3 kartus kreipiausi į jūsų tarnybą. [...]. Prašau įvertinti ar UAB [...] reikalavimas raštu: „jeigu yra siunčiamos trumposios (SMS) žinutės, lygiai taip pat turite gauti ir įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais.“ yra pagrįstas? Ir ar teisėtai dėl to buvo užblokuotos paslaugos? Kadangi iš 2022-01-19 jūsų atsakymo visiškai neaiški jūsų padaryta išvada, kur jus nemotyvuotai nurodėt kad aš pažeidžiau taisyklės, bet nenurodyta kur pažeista kokia konkrečiai taisyklė, tai prašau jus aiškiai suprantamai paaiškinti kur kokia taisyklė ir kodėl pažeista.“

RRT 2022-04-26 raštu Pareiškėjui atsakė:

„Įvertinusi Jūsų prašyme išdėstytas aplinkybes, Tarnyba pastebi, kad dėl minėtų aplinkybių Tarnyba jau yra Jums pateikusi atsakymą 2022 m. sausio 19 d. raštu Nr. (63.7Mr) 1B-185 (toliau – atsakymas). Pabrėžtina, kad atsakyme buvo nurodoma, kad „<...> bendrovės teisė apriboti paslaugų teikimą, įtarus nesąžiningą naudojimąsi paslaugomis. Sąžiningo naudojimosi taisyklėse detalizuojama, koks naudojimasis bendrovės paslaugomis laikytinas sąžiningu ir nesąžiningu, be kita ko, nurodoma, jog „Nesąžiningu naudojimąsi bus laikomi visi skambučiai ir SMS, kurių tikslas nėra bendravimas, taip pat nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms“. <...> . Aukščiau cituota Sąžiningo naudojimosi taisyklių sąlyga savo esme atitinka Europos elektroninių ryšių reguliuotojų grupės (angl. Body of European Regulators for Electronic Communications, BEREC) rekomendacinėse gairėse „Universaliųjų paslaugų direktyva: harmonizuotas BEREC bendradarbiavimo procesas“¹, pateikiamas identifiкуotas sukčiavimo schemas, kuriose nurodoma, kad dirbtinio srauto generavimas arba dirbtinis srauto didinimas „reikštų skambučių srautą, kuris yra atliekamas, generuojamas, skatinamas ir/arba dirbtinai pratęsiamas, bet kurios su telekomunikacijų paslauga susijusios šalies. Tokio srauto rezultatas – skambinimo modelis, kuris yra nepropor neproporcingas visam kitam srautui, kurio būtų galima tikėtis naudojantis paslaugomis sąžiningai <...>““.

Be kita ko, atsakyme yra nurodyta, kad „<...> Įvertinus visų Numeriu inicijuotų skambučių srautus, 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“.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau Tarnyba jau yra pasisakiusi dėl Jūsų skunde išsakytų reikalavimų. Atkreipiame dėmesį, jog Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalies 3 punkte įtvirtinta, kad „Prašymas ar skundas viešojo administravimo subjekto <...> sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu <...> dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, <...> ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą“.

Įvertinusi Jūsų skundo turinį, Tarnyba nenustatė, kad jame būtų pateiktos naujos aplinkybės, kurios leistų abejoti Tarnybos pateikto atsakymo pagrįstumu ir būtų pagrindas iš naujo vertinti tarp Jūsų ir bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei buvo pateiktos Tarnybos atsakyme.“ Išaiškino apskundimo tvarką.

5.19.5. Pareiškėjas 2022-04-08 Prašymu kreipėsi į RRT, kuriame nurodo: „Taisyklėse nėra nurodyta kad privalo būti įeinantys skambučiai ir SMS. [...].Prašau jūsų tarnybos išaiškinti <...>

planui su neribotais pokalbiais ir SMS žinutėmis koks SMS ir skambučių kiekis yra galimas. Prašau jūsų tarnybos nustatyti ir išaiškinti ar UAB [...] teisėtai reikalauja kad būtų įeinantys skambučiai ir SMS žinutės, kai tai nenurodyta taisyklėse.“

RRT 2022-05-05 rašte paaiškino: „Įvertinusi Jūsų prašyme išdėstyta aplinkybes, Tarnyba pastebi, kad dėl iš esmė dėl tų pačių minėtų aplinkybių Tarnyba jau ne kartą yra Jums pateikusi atsakymus (2022 m. sausio 19 d. raštu Nr. (63.7Mr) 1B-185, 2022 m. sausio 27 d. raštu Nr. (63.7Mr) 1B-275, 2022 m. kovo 2d. raštu Nr. (63.7Mr) 1B-625, 2022 m. kovo 10 d. raštu Nr. (63.7Mr) 1B-696, 2022 m. balandžio 26 d. raštu Nr. (63.7 Mr) 1B-1106) (toliau visi kartu – atsakymai)). Pabrėžtina, kad 2022 m. sausio 19 d. rašte Nr. (63.7Mr) 1B-185 buvo nurodoma, kad „<...> bendrovės teisė apriboti paslaugų teikimą, įtarus nesąžiningą naudojimąsi paslaugomis. Sąžiningo naudojimosi taisyklėse detalizuojama, koks naudojimas bendrovės paslaugomis laikytinas sąžiningu ir nesąžiningu, be kita ko, nurodoma, jog „Nesąžiningu naudojimosi bus laikomi visi skambučiai ir SMS, kurių tikslas nėra bendravimas, taip pat nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms“. <...>. Aukščiau cituota Sąžiningo naudojimosi taisyklių sąlyga savo esme atitinka Europos elektroninių ryšių reguliuotojų grupės (angl. Body of European Regulators for Electronic Communications, BEREC) rekomendacinėse gairėse „Universaliųjų paslaugų direktyva: harmonizuotas BEREC bendradarbiavimo procesas“¹, pateikiamas identifiikuotas sukčiavimo schemas, kuriose nurodoma, kad dirbtinio srauto generavimas arba dirbtinis srauto didinimas „reikštų skambučių srautą, kuris yra atliekamas, generuojamas, skatinamas ir/arba dirbtinai pratęsimas, bet kurios su telekomunikacijų paslauga susijusios šalies. Tokio srauto rezultatas – skambinimo modelis, kuris yra neproporcingas visam kitam srautui, kurio būtų galima tikėtis naudojantis paslaugomis sąžiningai.

Be kita ko, 2022 m. sausio 19 d. rašte Nr. (63.7Mr) 1B-185 nurodyta, kad „<...> Įvertinus visų Numeriu inicijuotų skambučių srautus, 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“.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, pažymime, kad Tarnyba iš esmės jau yra pasisakiusi dėl Jūsų prašyme išsakytų reikalavimų bei ne kartą nurodžiusi, kad papildomai dėl šių reikalavimų nepasisakys. Visgi, dar papildomai atkreipiame dėmesį, kad bendrovės Sąžiningo naudojimosi taisyklėse yra apibrėžta: „Nesąžiningu naudojimosi bus laikomi visi skambučiai ir SMS, kurių tikslas nėra bendravimas, taip pat nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms.“ Taigi, kiekviena situacija yra individuali ir, ar buvo pažeistos Sąžiningo naudojimo taisyklės, konkrečiu atveju sprendina atsižvelgiant į sugeneruoto ryšio srauto apimtį ir požymius bei vertinant aplinkybių visumą, o ne vienintelį Jūsų įvardintą kriterijų, pvz., tik įeinančių skambučių ir trumpųjų žinučių (SMS) srauto buvimą.“ Išaiškinta atsakymo apskundimo tvarka.

5.19.6. Pareiškėjas 2022-05-12 Prašyme RRT vėl pateikia tuos pačius klausimus, kaip ir ankstesniuose prašymuose bei skunde.

RRT 2022-05-18 rašte nurodė „Įvertinusi Jūsų prašymo turinį, Tarnyba nenustatė, kad jame būtų pateiktos naujos aplinkybės, kurios leistų abejoti Tarnybos pateiktų atsakymų pagrįstumu ir būtų pagrindas iš naujo vertinti tarp Jūsų ir bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei buvo pateiktos Tarnybos atsakymuose.“ Išaiškino apskundimo tvarką.

5.19.7. Pareiškėjas 2022-11-19 Prašyme nurodė: „Paiškinkit detalai kokiam tikslui jums reikėjo kiekvienos duomenų pozicijos. [...]. Pagal kokius taisyklių kriterijus jus nagrinėjot šitus duomenis, paaiškinkit detalai. [...]. Prašau išnagrinėti, o jei buvo išnagrinėta tai nurodyti dokumento

nr. ir datą ir pacituoti kas buvo pasisakyta šiuo klausimu dėl UAB [...] reikalavimo kad būtų įeinantys skambučiai ir SMS žinutės ir jų proporcingumo.“

RRT 2022-12-15 raštu atsakė „Atkreipiame dėmesį, jog dėl viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB [...] ryšio numeriui [...] (toliau – Numeris) taikyto paslaugų teikimo apribojimo pagrįstumo bei taip pat Tarnybos Jums pateiktų atsakymų, 2021 m. gruodžio 21 d. - 2022 m. lapkričio 17 d. laikotarpiu Tarnyboje buvo registruota 11 Jūsų skundų. Atitinkamai, Jūsų skunduose nurodomos, su Numeriu siejamos aplinkybės, buvo išsamiai įvertintos bei Jums pateikta 11 Tarnybos atsakymų.

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

5.19.8. Pareiškėjas 2022-12-18 *Prašymu* kreipėsi į RRT, kuriame nurodė: „Aš 2021-12-21 kreipiausi į jūsų tarnybą būtent dėl analogiško UAB [...] reikalavimo. Jums buvo pateikti susirašinėjimai su [...] bet jus parašė kad nenagrinėsit šita klausima nes aš neva nepateikiau susirašinėjimu. Tada pakartotinai kreipiausi į jūsų tarnybą ir kitaip pateikiau susirašinėjimus kad jus išnagrinėtumėt ir jus vėl nenagrinėjot šita klausima bet parašė kad jau prieš tai išnagrinėjot Ir taip panašiai vyko toliau. Iki 2022-12-18 jus taip ir neišnagrinėjot šita klausimą. Nors jums buvo rašoma daugybe prašymu kaip ir jus patys sakote savo 2022-12-15 Nr. (63.7Mr)1B-3445 atsakyme. Nors jus sakote kad buvo pateikta daug atsakymu bet kažkodėl nenurodėte kaip buvo jūsų prašoma kur buvo apie tai pasisakyta. Tai nurodykit ir pacituokit. Jus taip ir nepasisakėt dėl UAB [...] reikalavimo nors jums buvo rašytas dėl to ne vienas skundas, dėl įeinančių skambučių ir SMS žinučių. UAB [...] gavo visus jūsų „išaiškinimus“, tačiau toliau nurodo kad užblokavo dėl to paties ką man rašė, ir dėl ko kreipiausi pas jus. Prašau išnagrinėti, o jei buvo išnagrinėta tai nurodyti dokumento nr. ir data ir pacituoti kas buvo pasisakyta šio klausimu dėl UAB [...] reikalavimo kad turi būti įeinantys skambučiai ir SMS žinutės ir dėl jų proporcingumo. Pažymėtina kad jokiose taisyklėse tai nenurodyta apie tai kad privalomi įeinantys skambučiai ir SMS, o jei sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, teikėjas privalo aiškiai nurodyti teikiamas paslaugas, jų teikimo sąlygas.“

RRT 2023-01-17 atsakė: „Pažymėtina, jog dėl viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB [...] (toliau – bendrovė) ryšio numeriu [...] (toliau – Numeris) pritaikyto paslaugų apribojimo pažeidus Sąžiningo naudojimo taisyklės ar Tarnybos veiksmų vertinant bei analizuojant duomenis, Tarnyboje buvo gautas ne vienas Jūsų kreipimasis, į kuriuos Jums buvo pateikti Tarnybos atsakymai. Be kita ko, išnagrinėjus Jūsų 2022 m. rugpjūčio 29 d. prašymą nagrinėti ginčą visi Tarnybos argumentai ir motyvai dėl paslaugų teikimo Numeriu blokavimo pagrįstumo yra išdėstyti 2022 m. lapkričio 11 d. sprendime Nr. (1.45E)1SP-17 (toliau – Sprendimas).

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 28 straipsnio 1 dalimi, „*Vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas įsigalioja ir yra privalomas vykdyti, jeigu nė viena ginčo šalis per 30 dienų nuo vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nepareiškia ieškinio bendrosios kompetencijos teisme Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka, prašydama nagrinėti ginčą iš esmės*“, pagal minėto straipsnio 2 dalį, „*Įsigaliojęs vartojimo ginčus nagrinėjančios institucijos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti vykdomas priverstinai Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka*“. Atsižvelgus į tai, kad šiuo metu jau yra suėjęs sprendimo apskundimo terminas, sprendimas yra įsigaliojęs ir privalomas vykdyti, kaip tai nustato įstatymas.

Įvertinusi prašymuose Jūsų keliamus reikalavimus, Tarnyba nenustatė, kad juose būtų pateiktos naujos su Numeriu siejamos aplinkybės, kurios leistų abejoti ankstesnių Tarnybos pateiktų atsakymų pagrįstumu, ir būtų pagrindas iš naujo vertinti tarp Jūsų ir bendrovės kilusią situaciją bei daryti kitokias išvadas nei jau buvo Jums pateiktos Tarnybos atsakymuose. Primename, kad Jūs ne kartą tiek raštu, tiek el. paštu buvote informuotas apie Jūsų teisę kreiptis į teismą ir jame ginti, Jūsų manymu, pažeistas Jūsų teises ir teisėtus interesus, jeigu Jūsų netenkina Tarnybos Jums suteikiamos konsultacijos bei priimtas Sprendimas.“

5.19.9. RRT 2022-11-11 sprendimu atmetė Pareiškėjo 2022-08-29 prašymą nagrinėti ginčą. Sprendime išaiškinta apskundimo tvarka. Pareiškėjas šia teise nepasinaudojo. Pažymėtina, kad prašyme nagrinėti ginčą Pareiškėjas buvo nurodęs tas pačias aplinkybes kaip savo pirmiau minimuose prašymuose, skunde, pateikęs tuos pačius klausimus (dėl telefono įjungimo, dėl UAB neteisėto reikalavimo „jeigu yra siunčiamos trumposios žinutės (SMS), lygiai taip pat vartotojas turi gauti ir „įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais“ ir kita).

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* – „2. **Administracinė procedūra** – pagal šį įstatymą viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant skundą apie viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą. 10. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus. [...]. 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) subsidarumo. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektų sprendimai turi būti priimami ir įgyvendinami žemiausiu efektyvumą galinčiu užtikrinti viešojo administravimo sistemos lygmeniu; [...]“.

10 *straipsnis* – „4. Viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.“

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 nustatytą 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; [...].“

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 nustatytą 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). [...]“

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: [...]“

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

dalį (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 aktu 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 VAI, 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).

Tyrimo išvados

9. Apibendrinus skunde Seimo kontrolierei aprašytas aplinkybes pažymėtina, kad Pareiškėjas skundžiasi, jog RRT netinkamai išnagrinėjo 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.

10. Vadovaujantis:

10.1. Elektroninių ryšių įstatymu (pažymos 6.3 papunktis), Elektroninių ryšių veiklą Lietuvos Respublikoje reguliuoja Ryšių reguliavimo tarnyba; Ryšių reguliavimo tarnyba priima savarankiškus, nuo jokios valstybės ar savivaldybių institucijos, įmonės, įstaigos ar kitos organizacijos nepriklausomus sprendimus;

10.2. VAI (pažymos 6.2 papunktis), asmenų prašymus ir skundus RRT nagrinėja 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;

10.3. Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis (pažymos 7 punktis), 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..

10.4. VTAĮ (pažymos 6.4 papunktis), 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.

11. Nagrinėjamu atveju:

11.1. Įvertinus Pareiškėjo Tarnybai pateiktų prašymų, skundo turinį, juose nurodomas aplinkybes, pateiktus klausimus (pažymos 5.19 papunktis), pirmiausia pažymėtina, kad analogiškos aplinkybės (dėl telefono 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 apskundimo tvarka, tačiau jis šia teise nepasinaudojo.

11.2. Dėl 2021-12-21 *Prašymo*:

Šiame prašyme Pareiškėjas RRT prašė įpareigoti Bendrovę pateikti atsakymus, kaip tai susiję su jo saugumu, įpareigoti nurodyti, koks planui „<...>“ SMS ir skambučių kiekis yra įprastas; įvertinti, ar reikalavimas „jeigu yra siunčiamos trumposios (sms) žinutės, lygiai taip pat turite gauti ir įeinančių žinučių, taip pat yra ir su skambučiais“ yra pagrįstas; įpareigoti atblokuoti numerį, sumokėti kompensaciją.

RRT, siekdama iš esmės išnagrinėti prašyme nurodytas aplinkybes, kreipėsi į Bendrovę dėl paaiškinimų, informacijos suteikimo. Išanalizavusi Bendrovės pateiktą informaciją, dokumentus, RRT Pareiškėjui pateikė išsamų ir motyvuotą 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, nesažiningai naudojamosi paslaugomis), pacitavo Sąžiningo naudojimosi taisyklių nuostatas, kurios detalizuoja sąlygas, kada naudojimasis yra sąžiningas / nesažiningas; pateikė išvadas dėl išanalizuotos detalios išklotinės (dėl Numeriui pritaikyto paslaugų apribojimo, visą laikotarpį teiktų paslaugų vertinimo „Per šį laikotarpį nebuvo fiksuotas nei vienas įeinantis skambutis arba Jūsų inicijuoti trumpesnės trukmės skambučiai, taip pat skambučiai į kitus nei paminėtus ryšio numerius“ ir kita); pateikė paaiškinimus dėl reikalavimo įpareigoti Bendrovę pateikti atsakymus; nurodė, kodėl nenustatė, jog Bendrovė pažeidė teisės aktų reikalavimus („įvertinus visų Numeriu inicijuotų skambučių srautus, trukmes bei adresatus, vertintina, kad šiuo atveju paslaugų naudojimas neatitiko Taisyklėse bei Sąžiningo naudojimosi taisyklėse numatytų sąžiningo naudojimosi paslaugomis kriterijų“).

Laikantis VAI 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 VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatas („Į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį“), nes atsakymas pateiktas įvertinus 2021-12-21 *Prašymo* turinį.

11.3. Išanalizavus ir įvertinus kitus Pareiškėjo RRT prašymus (pažymos 5.19 papunktis), pažymėtina, kad Pareiškėjas nenurodė jokių naujų faktinių aplinkybių ir nepridėjo įrodymų, leidžiančių abejoti anksčiau teiktų atsakymų pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą, o iš esmės tik reiškė nepritarimą Tarnybos ankstesniuose raštuose išdėstytai pozicijai bei pakartotinai prašė atsakyti jam į rūpimus klausimus (įpareigoti Bendrovę atblokuoti telefoną, sumokėti kompensaciją, nurodyti, kur parašyta, kad turi būti ne tik išeinantys skambučiai ir SMS, bet ir įeinantys). Pareiškėjui išreiškus nepritarimą Tarnybos pozicijai (sprendimui), laikytina, jog yra kilęs ginčas, kuris spręstinas administracinių ginčų komisijoje arba teisme. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad RRT atsakymuose Pareiškėjui paaiškino VAI 11 straipsnio nuostatas, nurodė priežastis (nepateikta naujų aplinkybių), dėl kurių prašymai nebuvo nagrinėjami, išaiškino atsakymų apskundimo tvarką. Paminėtina ir tai, kad RRT atsakyme į 2022-04-08 *Prašymą* dar kartą Pareiškėjui paaiškino Sąžiningo naudojimosi taisyklių nuostatas, nurodė, kuriuose RRT atsakymuose buvo pateikti atsakymai į visus Pareiškėjo klausimus, išaiškino atsakymo apskundimo tvarką.

Pažymėtina, kad Tarnyboje buvo gauta 17 Pareiškėjo skundų dėl Numerio su tapačiais reikalavimais. RRT Pareiškėjui į visus pateikė atsakymus vadovaudamasi VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių nuostatomis. Todėl aplinkybė, kad Pareiškėjo netenkino RRT jam teikiami atsakymai, buvo pagrindas Pareiškėją netenkinančius sprendimus bei atsakymus apskusti teisės aktų nustatyta tvarka, kuri buvo nurodoma RRT teikiamuose atsakymuose, tačiau Pareiškėjas teise skūsti jo netenkinančius sprendimus, atsakymus nepasinaudojo.

LVAT praktikoje ne kartą yra pasisakęs, kad 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 nustatyto būdu. Tačiau tai nereikia, kad VAI, kitų šiam ginčui aktualių teisės aktų taikymo požiūriu viešojo administravimo subjektas privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantys į juos asmenys. Taigi, tyrimu nustatyta, kad RRT, patikrinusi Pareiškėjo pateiktą informaciją, jam pateikė atsakymus į Tarnybai pateiktus prašymus, skundus.

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 numatytomis pažeistų teisių gynimo priemonėmis ir kreiptis į teismą civilinio proceso nustatyta tvarka.

11.4. Vertinant Pareiškėjo RRT pateikto 2022-04-04 *Skundo* turinį, pažymėtina: jame nurodoma, jog Tarnyba atsakė į ne visus pateiktus prašymuose klausimus, neaiški pateikta išvada, reikalaujama aiškiai ir suprantamai atsakyti. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad skunde nereikalaujama vertinti RRT pareigūnų veiksmus (neveikimą), be aplinkybių (kurias Pareiškėjas nurodė savo visuose prašymuose), kad „prašymas nebuvo tinkamai išnagrinėtas; nemotyvuota jūsų išvada, nebuvo nagrinėjami esminiai dalykai“, daugiau jokių naujų aplinkybių, kurios nebuvo jau nagrinėtos ar dėl jų nebuvo pasisakyta atsakymuose, skunde nenurodyta. Dėl minimų priežasčių RRT administracinės procedūros nepradėjo, skundą išnagrinėjo VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklėse nustatyta tvarka ir pateikė atsakymą (pažymos 5.19.4 papunktis), išaiškino apskundimo tvarką.

Kaip pažymėjo savo praktikoje LVAT, 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.

11.5. Vadovaujantis VAI 10 straipsnio nuostatomis, į prašymą ar skundą turi būti atsakyta per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

Pažymėtina, kad atsakymas į Pareiškėjo 2022-01-28 *Prašymą* pateiktas 2022-03-02, t. y. per 22 darbo dienas, o ne per 20 darbo dienų.

LVAT praktikoje laikomasi pozicijos, jog „ne kiekvienas procedūrinis pažeidimas yra pagrindas atliktiems veiksams ar priimtiems sprendimams pripažinti neteisėtais. Įstatyme nustatyto termino, per kurį turi būti priimtas administracinis sprendimas, pasibaigimas nepaneigia viešojo administravimo subjekto kompetencijos priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus veiksmus, t. y. tiesiogiai nesukuria neigiamų teisinių pasekmių, tik prailgina administracinį procesą. Viešojo administravimo subjektui įstatyme nustatytas terminas, per kurį turi būti priimtas administracinis sprendimas, yra instrukcinio pobūdžio, todėl šio termino pasibaigimas administracinio sprendimo, priimto pasibaigus šiam terminui, savaime nedaro negaliojančiu. Viešojo administravimo subjektui praleidus įstatyme ar kitame teisės akte nustatytą administracinio sprendimo priėmimo terminą, galima konstatuoti viešojo administravimo subjekto neveikimą“ (LVAT 2017-04-12 nutartis administracinėje byloje Nr. A-514-492/2017; LVAT 2017-03-20 nutartis administracinėje byloje Nr. eA-80-602/2017; LVAT 2012-02-23 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁶⁰²-1192/2012).

Taigi, nors Pareiškėjui buvo atsakyta ne per VAI nustatytą terminą, tačiau pakartotinis prašymas buvo išnagrinėtas, Pareiškėjui buvo tinkamai atsakyta, todėl šis pažeidimas laikytinas mažareikšmiu.

12. Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Ryšių reguliavimo tarnybos pareigūnai, vadovaudamiesi VAI, Prašymų nagrinėjimo taisyklių, Vartotojų teisių apsaugos įstatymo nuostatomis, išnagrinėjo Pareiškėjo prašymus, skundus, pateikė atsakymus ir sprendimą dėl

išnagrinėto ginčo. Pareiškėjas savo teise skūsti RRT atsakymus, sprendimā teismui nepasinaudojo, nors tvarka jam buvo išaiškinta. Pareiškėjo skundas atmestinas.

13. Atkreiptinas Pareiškėjo dėmesys į tai, kad:

13.1. Vadovaujantis Administracinių bylų teisenos įstatymo 5 straipsniu, kiekvienas suinteresuotas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismā, 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 teismā.

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 sprendimā panaikina ir įpareigoja atsakingā viešojo administravimo subjektā iš naujo nagrinėti klausimā ir priimti naujā sprendimā. Tačiau teismas negali įpareigoti viešojo administravimo subjektā priimti būtent tokį sprendimā, 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 subjektā priimti / nepriimti atitinkamā sprendimā. Seimo kontrolieriai teikia rekomendacijas (siūlymus).

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

14. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 2 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia X skundā dėl Ryšių reguliavimo tarnybos pareigūnų veiksnių (neveikimo) atmesti.

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė