



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINĘ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBĄ

2020 m. balandžio 02 d. Nr.4D-2020/1-369
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigoje gautas X (toliau vadinama – Pareiškėjas) skundas (toliau vadinama – Skundas) dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau vadinama – Tarnyba) pareigūnų veiksmų (neveikimo) netinkamai išnagrinėjus prašymą. Skundas pateiktas ir Tarnybai; nepateikta informacija, ar iš jos yra gautas atsakymas.

2. Skunde Pareiškėjas prašo „nuotoliniu būdu įvertinti [...] Tarnybos atsakymą“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

Pareiškėjas Skunde ir Tarnybos prašo: „būtų šaunu, jei persiųstumėte paklausimą pagal žinybingumą, o ne rašytumėte interesantui *parašyk kitai valstybinei kontorai pats.*“

TYRIMAS IR IŠVADOS

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

3. Pareiškėjas 2020-03-11 elektroniniu laišku „Dėl mobilaus ryšio operatorių komunikavimo kanalų“ kreipėsi į Tarnybą. Laiške nurodė: „niekada nepavyko susisiekti el. paštu / pateikti klausimų Tele 2 ir kitiems mobilaus ryšio tiekėjams, pvz.: <https://pagalba.tele2.lt/> ir kitų operatorių analogiškai. Paklausti kažko yra tik skambinti tel. Nr., kurie dažniausiai kainuoja papildomai, o galimybės parašyti el. paštu ar pokalbio forma ar pan. nėra, nebent aš nerandu? Prašau, esant galimybei, įvertinti šį paslaugų teikėjo veiksmą / ryšio kanalo nesuteikimą ir esant vartotojų teisių pažeidimo požymiams, imtis, Jūsų kompetencijos ribose, priemonių.“

4. Tarnyba 2020-03-17 el. laišku Pareiškėjui atsakė:

„Atsižvelgiant į Jūsų paklausime pateiktą informaciją ir į tai, kad Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punkte numatyta, jog Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba ne teismo tvarka nagrinėja vartojimo ginčus, kilusius tarp vartotojų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų, Jūsų nurodytu klausimu siūlome kreiptis į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą [...]. Dėl iškilusių papildomų klausimų Jūs taip pat galite kreiptis Tarnybą [...].“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

5. Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai

5.1. *Vartotojų teisių apsaugos įstatyme* (VTAĮ) reglamentuojama:

5.1.1. *12 straipsnis* – „1. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba atlieka šias funkcijas:

1) užtikrina vartotojų teisių apsaugą, prižiūri, ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklumą nustatančių teisės aktų reikalavimus; 2) koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukauptą, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo); [...].“

5.1.2. 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; [...].“

5.1.3. 23 *straipsnis* – „3. Vartotojas, kreipdamasis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, privalo pateikti: 1) prašymą nagrinėti vartojimo ginčą. Prašymą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Pateikiant prašymą elektroniniu būdu, laikoma, kad prašymas yra pasirašytas; 2) pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymo į vartotojo kreipimąsi kopiją, o jeigu pardavėjo ar paslaugų teikėjo atsakymas per šio įstatymo 21 straipsnio 2 dalyje nustatytą terminą negautas, – vartotojo kreipimosi į pardavėją ar paslaugų teikėją kopiją; 3) vartojimo sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu; 4) prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas; 5) paprastos rašytinės formos įgaliojimą, jeigu vartotojui atstovauja atstovas. Jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, kurios narys jis yra, vietoj įgaliojimo pateikiamas dokumentas, patvirtinantis vartotojo narystę vartotojų asociacijoje; 6) jeigu vartotojui atstovauja vartotojų asociacija, – dokumentų, patvirtinančių, kad vartotojų asociacija įregistruota Juridinių asmenų registre ir kad jos steigimo dokumentuose nurodytas veiklos tikslas – vartotojų teisių ir teisėtų interesų atstovavimas ir gynimas, kopijas. 4. Prašyme nagrinėti vartojimo ginčą turi būti nurodyta: 1) vartotojo vardas, pavardė, adresas; 2) pardavėjo ar paslaugų teikėjo, dėl kurio veiksmų (neveikimo) pateikiami vartotojo reikalavimai, pavadinimas (vardas, pavardė), buveinės (gyvenamosios vietos) adresas; 3) vartojimo sutartis, dėl kurios kyla ginčas; 4) vartotojo reikalavimas ir ginčo aplinkybės; 5) informacija, ar ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nesprenžia teismas arba vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektas, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal šio įstatymo 26 straipsnį, ar nėra įsiteisėjusio teismo sprendimo dėl to paties ginčo ir ar nėra priimtas vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjekto sprendimas dėl to paties ginčo; 6) pridedamų dokumentų sąrašas. 5. Jeigu vartotojo kreipimasis neatitinka šio straipsnio 3 ir (ar) 4 dalyse nustatytų reikalavimų, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija nustato ne trumpesnę kaip 7 dienų terminą trūkumams pašalinti. [...].“

5.2. *Viešojo administravimo įstatyme (VAĮ) reglamentuojama:*

5.2.1. 2 *straipsnis* – „14. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. [...].“

5.2.2. 14 *straipsnis* – „1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės tvirtina Vyriausybė. [...]. 8. Jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis. [...].“

5.3. *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1-191 patvirtintose Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklėse (Taisyklės) reglamentuojama:*

„2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo

įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis ir kitais norminiais teisės aktais. 3. Šių taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Tarnybą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Tarnybą. 4. Pagal šių taisyklių IV skyriaus nuostatas priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai. [...]. 6. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos: [...]; 6.9. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į darbuotoją, nesusijęs su asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą, išduoti dokumentą, patvirtinantį juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; **išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu**; pranešant apie Tarnybos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkrečiu asmens, interesų ir teisių pažeidimu; teikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; **atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti** ar susilaikyti nuo veiklos. 6.10. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti. [...]. 34. **Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytą klausimą, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo persiunčia prašymą kompetentingai institucijai** (pasilikdama prašymo kopiją) ir apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo persiuntimo priežastis. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą nagrinėti pagal kompetenciją, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo nenagrinėjimo priežastis. [...]. 50. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Tarnybos struktūrinių padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti Tarnyba, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi. [...]. 57. **Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį**: [...]; 62. Atsakyme, kuriame nurodomos atsakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 36, 44–48 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-uos) gali būti pateiktas skundas. [...].“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

6. Lietuvos Respublikos Konstitucinio *Teismo ir Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo* (toliau atitinkamai vadinama – KT, LVAT) *praktika*:

6.1. *KT 2008-01-22 nutarimas* — „Visuotinai pripažįstama, kad skaidrumas, kaip viešosios valdžios institucijų ir pareigūnų veiklos principas, suponuoja informacijos sklaidą ir komunikavimą, atvirumą ir viešumą (tiek, kiek tai nekenkia kitoms teisės saugomoms vertybėms), atskaitingumą atitinkamai bendruomenei ir sprendimus priimančių pareigūnų atsakomybę už tuos sprendimus, taip pat tai, kad priimami sprendimai turi būti pagrįsti, aiškūs, kad juos, iškilus reikalui, būtų galima racionaliai motyvuoti; kiti asmenys turi turėti galimybę tuos sprendimus nustatytą tvarka ginčyti; skaidrumas sietinas su dalyvaujama demokratija, informacijos laisve, galimybe piliečiams ir kitiems asmenims kritikuoti valdžios įstaigų veiklą; valstybės tarnybos skaidrumas yra būtina

prielaida, neįsigalėti korupcijai, protekcionizmui, vienu asmenų diskriminavimui ir privilegijų teikimui kitiems, užkirsti kelią piktnaudžiavimams valdžia, taigi ir būtina prielaida žmonėms pasitikėti viešosios valdžios institucijomis ir apskritai valstybe. [...]“;

6.2. *KT 2004-12-13 nutarimas:*

„[...] Valstybės tarnyba turi veikti paklusdama tik Konstitucijai ir teisei. Kiekviena valstybės ar savivaldybės institucija, per kurią vykdomos valstybės funkcijos, kiekvienas valstybės tarnautojas turi paisyti teisėtumo reikalavimų. Valstybės tarnautojai turi nepiktnaudžiauti jiems nustatytais galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų. Konstitucinis Teismas 2000 m. birželio 30 d. nutarime konstatavo, kad valstybės institucijos, pareigūnai turi saugoti, ginti žmogaus teises ir laisves; ypač svarbu, kad, vykdydami jiems patikėtas funkcijas, jie patys nepažeistų žmogaus teisių ir laisvių. [...]“;

6.3. *LVAT 2012-03-01 nutartis administracinėje byloje Nr. A502-1605/2012* – „Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 1999-05-11, 2004-1243 nutarimai, 2004-11-05 išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2005-05-31 nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005). VAĮ 1 straipsnyje, apibrėžiančiame aptariamo įstatymo paskirtį, nustatyta, jog šis įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; [...] VAĮ 3 straipsnyje nurodyta, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo ir kitais šioje įstatymo normoje išvardytais principais. Tai reiškia, jog kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

Tyrimo išvados

7. Atsižvelgus į nustatytas aplinkybes, teisinį reglamentavimą, pažymima:

7.1. vadovaujantis VTAĮ, Tarnyba užtikrina vartotojų teisių apsaugą, prižiūri, ar rinkai tiekiami ne maisto produktai atitinka ne maisto produktų saugą, kokybę, ženklumą nustatančių teisės aktų reikalavimus; koordinuoja vartotojų teisių apsaugos institucijų, atsakingų už tam tikros vartojimo srities reguliavimą, veiklą vartotojų teisių apsaugos srityje (analizuoja sukauptą, periodiškai iš valstybės ir savivaldybių institucijų gaunamą informaciją apie vartotojų teisių apsaugą; teikia pasiūlymus dėl vartotojų teisių apsaugos tobulinimo);

7.2. *nagrinėjama atveju:*

7.2.1. Pareiškėjas skundžiasi Tarnybos pareigūnų neveikimu, nes jo prašymas nebuvo persiūstas pagal kompetenciją kitai įstaigai;

7.2.2. vadovaujantis VAĮ (pažymos 5.2 punktas), jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstyto klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui.

Pagal Tarnybos patvirtintų Taisyklių 34 punktą (pažymos 5.3 punktas), asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba negali spręsti prašyme išdėstyto klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo persiunčia prašymą kompetentingai institucijai.

Tyrimu nustatyta, kad Pareiškėjas į Tarnybą elektroniniu laišku kreipėsi 2020-03-11. Įvertinus Pareiškėjo kreipimosi turinį pagal VAĮ, Taisyklių nuostatas, jis atitinka „Prašymo“ sąvoką („kreipimasis išdėstant nuostatas tam tikru klausimu, pageidavimus, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant pakeisti, patobulinti“; pažymos 5.3 punktas). Pažymėtina, kad Pareiškėjo kreipimasis negali būti vertinamas kaip skundas dėl vartojimo ginčo, nes jis neatitinka reikalavimų, nustatytų

VTAĮ (pažymos 5.1 punktas).

Tarnyba 2020-03-17 elektroniniu raštu pateikė Pareiškėjui atsakymą, nurodė teisės akto nuostatas, kodėl ji negali nagrinėti Pareiškėjo prašymo, paaiškino, kur kreiptis (pažymos 4 punktas); tačiau šis Tarnybos atsakymas bei pareigūnų veiksmai nelaikytini tinkamais, nes:

1) Pareiškėjo prašymas nebuvo persiųstas pagal kompetenciją nagrinėti Ryšių reguliavimo tarnybai – tuo pažeistos VAĮ ir Tarnybos Taisyklių nuostatos (pažymos 5.2, 5.3 punktai);

2) Pareiškėjui neišaiškinta atsakymo apskundimo tvarka – tuo pažeistos Taisyklių nuostatos („Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 36, 44–48 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksliai atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.“; pažymos 5.3 punktas).“

KT nutarimuose ne kartą yra pažymėjęs, kad viešosios valdžios institucijų priimami sprendimai turi būti pagrįsti, aiškūs. Valstybės tarnautojai turi nepažeisti teisės aktų reikalavimų, valstybės institucijos, pareigūnai turi saugoti, ginti žmogaus teises ir laisves, o ypač svarbu, kad, vykdydami jiems patikėtas funkcijas, jie patys nepažeistų žmogaus teisių ir laisvių (pažymos 6.1, 6.2 punktai).

LVAT savo praktikoje nuosekliai pabrėžia administravimo subjektų pareigą laikytis teisės principų. Viešojo administravimo subjektas yra saistomas gero administravimo principo, kuriuo įgyvendinama Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta nuostata, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, reikalavimų, atsakingo valdymo (gero administravimo) principo, kuris įtvirtina viešojo administravimo subjekto pareigą imtis aktyvių veiksmų (pažymos 6.3 punktas). Iš gero administravimo principo išplaukia, kad valstybės institucijos, priimdamos administracinius sprendimus (vykdydamos valdžios funkcijas), privalo dirbti rūpestingai. Formaliai ir biurokратиškai vykdomos viešojo administravimo funkcijos nesiderina su gero administravimo principu. LVAT praktikoje akcentuojama viešojo administravimo subjekto pareiga imtis aktyvių veiksmų ir pareiga padėti asmeniui (LVAT 2015-07-09 išplėstinės teisėjų kolegijos nutartis administracinėje byloje Nr. eA-1245-662/2015; 2015-07-31 nutartis administracinėje byloje Nr. A-1547-502/2015; 2015-01-08 nutartis administracinėje byloje Nr. A-1-502/2015; 2015-03-26 sprendimas administracinėje byloje Nr. A-1069-502/2015; 2015-06-25 nutartis administracinėje byloje Nr. A-2150-492/2015).

8. Apibendrinus pateiktas išvadas, konstatuotina, kad Tarnyba, nepersiuntusi Pareiškėjo prašymo pagal kompetenciją ir neišaiškinusi atsakymo apskundimo tvarkos, pažeidė VAĮ, Taisyklių nuostatas, todėl Pareiškėjo skundas pripažintinas pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERIAUS SPRENDIMAS

9. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Seimo kontrolierius nusprendžia

X skundą dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pareigūnų veiksmų (neveikimo) pripažinti pagrįstu.

SEIMO KONTROLIERIAUS REKOMENDACIJOS

10. Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14, 17 punktais, Seimo kontrolierius *Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriui* rekomenduoja:

10.1. atkreipti dėmesį į pažymos 7.2.2 punktą, imtis teisinių ir organizacinių priemonių, kad asmenų prašymai / skundai būtų nagrinėjami griežtai laikantis VAĮ, *Prašymų ir skundų nagrinėjimo*

ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių nuostatų, t. y. išaiškinti pareiškėjams apskundimo tvarką, jeigu atsisakoma nagrinėti ar netenkinamas asmens prašymas, taip pat, jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti asmenų prašymuose nurodytų aplinkybių, persiųsti juos pagal kompetenciją;

10.2. vadovaujantis VAĮ, *Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių nuostatomis* pateikti Pareiškėjui atsakymą; 2020-03-11 Pareiškėjo prašymą persiųsti Ryšių reguliavimo tarnybai.

Prašytume apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių ir Pareiškėją informuoti Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka, t. y., **ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Seimo kontrolierius

Augustinas Normantas