

Suvestinė redakcija nuo 2016-04-01

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2011, Nr. [130-6176](#), i. k. 11111RRISAK01V-1015

**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS DIREKTORIAUS
Į S A K Y M A S**

**DĖL GINČŲ TARP GALUTINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ, IŠSKYRUS VARTOTOJUS,
IR ELEKTRONINIŲ RYSIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ BEI GINČŲ TARP
NAUDOTOJŲ, IŠSKYRUS VARTOTOJUS, IR PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJŲ
NAGRINĖJIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2011 m. spalio 21 d. Nr. 1V-1015
Vilnius

Pakeistas teisės akto pavadinimas:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Pakeistas teisės akto pavadinimas:

Nr. [1V-388](#), 2016-03-31, paskelbta TAR 2016-03-31, i. k. 2016-06722

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (Žin., 2004, Nr. [69-2382](#)) 36 straipsnio 5 dalimi, Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (Žin., 1999, Nr. [36-1070](#); 2012, Nr. [135-6867](#)) 6 straipsnio 2 dalies 14 punktu ir 13 straipsniu ir atsižvelgdamas į 2012 m. birželio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 531/2012 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (OL 2012 L 172, p. 10) ir 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos rekomendaciją 98/257/EB dėl principų, taikomų institucijoms, atsakingoms už ne teisminį vartotojų ginčų sprendimą:

Preambulės pakeitimai:

Nr. [1V-1653](#), 2012-11-12, *Žin.*, 2012, Nr. 133-6831 (2012-11-17), i. k. 11211RRISAK01V-1653

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

1. T v i r t i n u Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisykles (pridedama).

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Nr. [1V-388](#), 2016-03-31, paskelbta TAR 2016-03-31, i. k. 2016-06722

2. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

2.1. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymą Nr. 1V-353 „Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. [49-1642](#));

2.2. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. liepos 20 d. įsakymą Nr. 1V-659 „Dėl Ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2005, Nr. [91-3412](#));

2.3. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. kovo 19 d. įsakymą Nr. 1V-265 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymo Nr. 1V-353 „Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2008, Nr. [37-1362](#));

2.4. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. gegužės 30 d. įsakymą Nr. 1V-479 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus

2005 m. liepos 20 d. įsakymo Nr. 1V-659 „Dėl Ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2008, Nr. [65-2494](#));

2.5. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2009 m. gruodžio 29 d. įsakymą Nr. 1V-1556 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymo Nr. 1V-353 „Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2009, Nr. [159-7279](#)).

3. N u s t a t a u, kad ginčai tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčai tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų, priimti nagrinėti iki šio įsakymo įsigaliojimo dienos, baigiami nagrinėti pagal teisės normas, galiojusias iki šio įsakymo įsigaliojimo dienos. Ginčo nagrinėjimo pabaiga laikomas ginčo nagrinėjimo rezultatus įtvirtinančio Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos sprendimo priėmimas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

4. N u r o d a u paskelbti šį įsakymą oficialiame leidinyje „Valstybės žinios“.

DIREKTORIUS

FELIKSAS DOBROVOLSKIS

SUDERINTA

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos tarybos
2011 m. spalio 7 d. nutarimu Nr. (1.4) TN-15

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo
tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d.
įsakymu Nr. 1V-1015
(Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo
tarnybos direktoriaus 2016 m. kovo 31 d.
įsakymo Nr. 1V-388
redakcija)

GINČŲ TARP GALUTINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ, IŠSKYRUS VARTOTOJUS, IR ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ BEI GINČŲ TARP NAUDOTOJŲ, IŠSKYRUS VARTOTOJUS, IR PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato prašymų išnagrinėti ginčą tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų formos, turinio ir pateikimo, taip pat įrodymų pateikimo ir rinkimo reikalavimus, ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, teises ir pareigas, šalių taikinimo procedūrą, pasirengimo ginčo nagrinėjimui procedūrą, ginčų nagrinėjimo iš esmės procedūrą ir sprendimo priėmimo tvarką.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Atsakovas** – elektroninių ryšių paslaugų teikėjas arba pašto paslaugos teikėjas (toliau abu kartu – atsakovas), kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.

2.2. **Ieškovas** – galutinis paslaugų gavėjas, išskyrus vartotoją, arba naudotojas, išskyrus vartotoją, (toliau abu kartu – ieškovas), pateikęs Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) prašymą išnagrinėti ginčą.

2.3. **Prašymas išnagrinėti ginčą** – ieškovo arba jo įgalioto atstovo tiesiogiai pateiktas ar kitų institucijų persiustas Tarnybai nagrinėti kreipimasis, kuriame nurodyta, kad yra pažeistos ieškovo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

2.4. **Procedūrinis sprendimas** – sprendimas, priimtas atskirais klausimais, kuriais ginčas neišnagrinėjamas iš esmės.

2.5. **Sprendimas** – sprendimas, priimtas iš esmės išnagrinėjus ginčą.

3. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme ir Lietuvos Respublikos pašto įstatyme.

4. Tarnybos sprendimai, procesiniai dokumentai gali būti pateikiami ginčo šalims ir (ar) kitiems suinteresuotiems asmenims įteikiant juos asmeniškai, siunčiant paštu arba elektroniniu būdu.

II SKYRIUS PRAŠYMO IŠNAGRINĖTI GINČĄ PATEIKIMAS

5. Iškilus ginčui tarp ieškovo ir atsakovo, kiekvienas ieškovas turi teisę Taisyklėse nustatyta tvarka pateikti Tarnybai prašymą išnagrinėti ginčą (toliau – prašymas), kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ar Lietuvos Respublikos pašto įstatymo saugomas interesas.

6. Ieškovas, kreipdamasis į Tarnybą, privalo pateikti:

- 6.1. prašymą, kurį pasirašo ieškovas ar jo įgaliotas atstovas;
- 6.2. ieškovo kreipimosi į atsakovą ir atsakovo atsakymo į ieškovo kreipimąsi kopiją, o jeigu atsakovo atsakymas per Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 34 straipsnio 5 dalyje ar Lietuvos Respublikos pašto įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 7 punkte nustatytą terminą negautas, – ieškovo kreipimosi į atsakovą kopiją;
- 6.3. sutarties, dėl kurios kyla ginčas, kopiją, jeigu sutartis sudaryta raštu;
- 6.4. prašyme išdėstytas aplinkybes patvirtinančius įrodymus;
- 6.5. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso reikalavimus atitinkantį įgaliojimą, jeigu ieškovui atstovauja atstovas.
7. Prašyme turi būti nurodyta:
 - 7.1. prašymą nagrinėjančios institucijos, kuriai prašymas pateikiamas, pavadinimas;
 - 7.2. prašymo surašymo vieta ir data;
 - 7.3. ieškovo vardas, pavardė (pavadinimas), adresas (buveinės adresas), telefono ryšio numeris (jei ieškovas jį turi), elektroninio pašto adresas (jei ieškovas jį turi), taip pat atstovo, jeigu jis yra, vardas, pavardė (pavadinimas), adresas (buveinės adresas), telefono ryšio numeris (jei atstovas jį turi);
 - 7.4. atsakovo pavadinimas, buveinės adresas;
 - 7.5. konkretus skundžiamas atsakovo veiksmas (neveikimas);
 - 7.6. ieškovo reikalavimas (reikalavimai);
 - 7.7. ieškovo ginčijama konkreti suma, jeigu prašymo dalykas įkainojamas;
 - 7.8. aplinkybės, kuriomis ieškovas grindžia savo reikalavimą (reikalavimus);
 - 7.9. informacija, ar ginčas tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas Tarnyboje ar teisme, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Taisyklių 36 punktą, ar nėra įsigaliojęs Tarnybos, teismo ar arbitražo sprendimas, priimtas dėl ginčo tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;
 - 7.10. pridedamų dokumentų sąrašas.
8. Prašymas, jo priedai ir kiti dokumentai, teikiami Taisyklių nustatyta tvarka, turi atitikti Dokumentų teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai taisyklių, patvirtintų Tarnybos direktoriaus 2004 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 1V-292 „Dėl Dokumentų teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai taisyklių patvirtinimo“, reikalavimus.
9. Jei ieškovo prašymas susijęs su elektroninių ryšių paslaugų apimtimi, kompleksiškumu, kokybe, atsiskaitymu už šias paslaugas ir jei tokio prašymo nagrinėjimui reikalinga detali informacija, saugoma elektroninių ryšių paslaugų teikėjo apskaitos sistemoje, tai jis turi būti pateikiamas per 6 mėnesius nuo ginčijamo ryšio įvykio datos. Tačiau šiame punkte nurodyto termino pažeidimas neužkerta kelio ieškovui kreiptis į Tarnybą dėl ginčo su elektroninių ryšių paslaugų teikėju nagrinėjimo.
10. Tarnyba prašymo priėmimo klausimą išsprendžia ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ir kitų Taisyklių 6 punkte nurodytų dokumentų gavimo dienos, priimdama rezoliuciją. Priėmusi ieškovo prašymą, Tarnyba per 3 darbo dienas nuo prašymo priėmimo dienos patvirtina prašymo priėmimo faktą. Prašymo priėmimo faktas patvirtinamas išsiunčiant ieškovui pranešimą, kuriame nurodoma prašymo priėmimo data, valstybės tarnautojo, kuriam pavesta nagrinėti prašymą, vardas, pavardė, telefono ryšio numeris.
11. Tuo atveju, jeigu pateiktas prašymas ir (ar) jo priedai neatitinka Taisyklių 6, 7 ir (ar) 8 punktų reikalavimų, Tarnyba nustato ieškovui terminą trūkumams pašalinti, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos. Jeigu ieškovas per Tarnybos nustatytą terminą trūkumų nepašalina, Tarnyba, vadovaudamasi Taisyklių 37.3 papunkčiu, procedūriniu sprendimu palieka ginčą nenagrinėtą.
12. Tarnyba atsisako priimti ieškovo prašymą, jeigu:
 - 12.1. Tarnyba nėra kompetentinga tokį ginčą nagrinėti; tokiu atveju prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo atsisakyti priimti

ieškovo prašymą priėmimo dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai raštu pranešama ieškovui;

12.2. yra įsigaliojęs Tarnybos, teismo ar arbitražo sprendimas, priimtas dėl ginčo tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, arba Tarnybos procedūrinis sprendimas ar teismo nutartis priimti ieškovo pateiktą atsisakymą nuo prašymo ar patvirtinti šalių taikos sutartį;

12.3. Tarnyba arba teismas nagrinėja ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

12.4. šalys yra sudariusios susitarimą perduoti ginčą nagrinėti arbitražui ir atsakovas prieštarauja, kad ginčas būtų nagrinėjamas Tarnyboje, ir reikalauja laikytis arbitražinio susitarimo, išskyrus ginčus, kurie pagal įstatymus negali būti nagrinėjami arbitraže;

12.5. ieškovo vardu prašymą pateikė neįgaliotas asmuo.

13. Tarnyba atsisako nagrinėti ieškovo prašymą, jei ieškovas, prieš tai nesikreipęs į atsakovą dėl ginčo dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, kreipiasi į Tarnybą.

14. Taisyklių 12 ir 13 punktuose nustatytais atvejais Tarnyba priima procedūrinį sprendimą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia jį ieškovui.

III SKYRIUS

GINČO ŠALIŲ, KITŲ SUINTERESUOTŲ ASMENŲ, DALYVAUJANČIŲ NAGRINĖJANT GINČĄ, TEISĖS IR PAREIGOS

15. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, turi teisę:

15.1. susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos ar komercinė kitų ūkio subjektų paslaptis arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, daryti išrašus ir nuorašus; atsakovas visada turi teisę susipažinti su prašymo tekstu, o ieškovas visada turi teisę susipažinti su atsiliepimo tekstu;

15.2. teikti Tarnybai įrodymus, paaiškinimus, argumentus, prašymus;

15.3. prieštarauti kitos šalies ar kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, prašymams, paaiškinimams, argumentams;

15.4. gauti Tarnybos sprendimų ir procedūrinių sprendimų, priimtų nagrinėjant ginčą, nuorašus;

15.5. apskųsti Tarnybos procedūrinius sprendimus, užkertančius kelią toliau nagrinėti ginčą;

15.6. ginčo šalys, Tarnybai išnagrinėjus ginčą iš esmės turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės;

15.7. savo iniciatyva ir sąskaita kviesti į žodinį ginčo nagrinėjimą vertėją;

15.8. naudotis kitomis teisėmis, kurias suteikia Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, Lietuvos Respublikos pašto įstatymas ir Taisyklės.

16. Ieškovas taip pat turi teisę pakeisti prašymo pagrindą arba dalyką, padidinti ar sumažinti prašymo reikalavimus arba atsisakyti prašymo. Atsakovas turi teisę pripažinti prašymą. Šalys gali užbaigti ginčo nagrinėjimą taikos sutartimi.

17. Ginčo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, privalo naudotis savo teisėmis sąžiningai.

18. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, teikdami Tarnybai prašymus, įrodymus, paaiškinimus, argumentus ir kitą su ginčo nagrinėjimu susijusią informaciją, turi nurodyti, kuri informacija yra konfidenciali ir negali būti viešinama. Tarnyba gali nepripažinti ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, nurodytos informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, Lietuvos Respublikos pašto įstatymas ar kiti

Lietuvos Respublikos teisės aktai numato, kad tokia informacija negali būti laikoma konfidencialia. Jeigu Tarnyba atsisako pripažinti ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, nurodytą informaciją konfidencialia, apie tai ji per 5 darbo dienas informuoja informaciją pateikusią ginčo šalį, kitus suinteresuotus asmenis, dalyvaujančius nagrinėjant ginčą.

19. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, įskaitant ekspertus, kitų valstybės ar savivaldybės institucijų atstovus, norėdami susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, turi pateikti Tarnybai asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir įgaliojimą, patvirtinantį asmens teisę atstovauti ginčo šaliai, ir pasirašyti išduodamos susipažinti ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnale. Susipažįstantis su ginčo nagrinėjimo medžiaga asmuo privalo elgtis su dokumentais rūpestingai ir atsargiai. Draudžiama išsinešti ginčo nagrinėjimo medžiagą iš susipažinimui skirtos patalpos, perduoti ją susipažinti neįgaliotiems asmenims, lankstyti lapus, rašyti pastabas, braukyti, plėšyti ar kitaip gadinti ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus. Baigus susipažinti, ginčo nagrinėjimo medžiaga turi būti grąžinta atsakingam Tarnybos valstybės tarnautojui, kuris patikrina medžiagą ir užpildo išduodamos susipažinti ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnalą.

IV SKYRIUS TARNYBOS TEISĖS

20. Tarnyba pasirengimo ginčo nagrinėjimui metu ar ginčo nagrinėjimo iš esmės metu nustatiusi, kad Tarnybos žinioje yra keli vienerūšiai ginčai, kuriuose dalyvauja tos pačios šalys, arba keli ginčai pagal vieno ieškovo prašymus nagrinėti ginčą su skirtingais atsakovais, arba pagal skirtingų ieškovų prašymus nagrinėti ginčą su tuo pačiu atsakovu, iki ginčo nagrinėjimo iš esmės pabaigos procedūriniu sprendimu gali sujungti šiuos ginčus ir juos nagrinėti kartu, jeigu taip sujungus ginčai bus greičiau ir teisingiau išnagrinėti, taip pat ir tais atvejais, kai Tarnyboje nagrinėjamų ginčų reikalavimai tarpusavyje susiję ir dėl to jų negalima nagrinėti atskirai.

21. Tarnyba, nagrinėdama ginčą iš esmės pagal ieškovo prašymą, turi teisę:

21.1. kreiptis į ieškovą papildomos informacijos, įrodymų ar paaiškinimų raštu dėl Prašyme keliamų reikalavimų ir nustatyti jų pateikimo terminą arba apklausti ieškovą žodžiu;

21.2. pareikalauti iš ieškovo ir (ar) atsakovo per Tarnybos nustatytą terminą pateikti įrodymus ar paaiškinimus, reikalingus ieškovo prašymui nagrinėti, o atsakovui ir (ar) ieškovui nepateikus paaiškinimų ar įrodymų, priimti sprendimą atsižvelgiant į turimus įrodymus;

21.3. kviesti ieškovą, atsakovą, liudytojus, ekspertus, specialistus, kitų valstybės ar savivaldybės institucijų, kurių veiklai galėtų turėti įtakos sprendimas, atstovus dalyvauti nagrinėjant ginčą, o atsakovui neatvykus į ginčo nagrinėjimo posėdį, priimti sprendimą atsižvelgiant į turimus įrodymus;

21.4. gauti iš valstybės ir savivaldybės institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų ginčui nagrinėti reikalingą informaciją;

21.5. nagrinėjant ginčą, naudoti su ginčo nagrinėjimu susijusią kitais tikslais Tarnyboje gautą informaciją;

21.6. atlikti kitus veiksmus, reikalingus nagrinėjant ginčą.

22. Tarnyba turi teisę atsisakyti priimti įrodymus, prašymus, motyvus ar kitą informaciją, jeigu ji galėjo būti pateikta anksčiau, o jos vėlesnis pateikimas užvilkins ginčo nagrinėjimą.

V SKYRIUS PASIRUOŠIMAS GINČO NAGRINĖJIMUI

23. Tarnyba ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo ieškovo prašymo priėmimo Tarnyboje dienos persiunčia prašymą ieškovo nurodytam atsakovui.

24. Atsakovas privalo per Tarnybos nustatytą terminą raštu pateikti Tarnybai motyvuotus paaiškinimus dėl prašymo ir juos pagrindžiančius įrodymus arba informuoti ieškovą ir Tarnybą apie galimybes išspręsti iškylusį ginčą taikiai.

25. Atsakovui per Tarnybos nustatytą terminą informavus Tarnybą, kad ginčas gali būti išspręstas taikiai, Tarnyba per 3 darbo dienas nuo informacijos apie taikų ginčo sprendimo būdą gavimo dienos raštu informuoja apie tai ieškovą.

26. Jeigu ieškovas nesutinka su atsakovo siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu, jis apie tai informuoja Tarnybą per 5 dienas nuo Taisyklių 25 punkte nurodyto Tarnybos rašto gavimo dienos.

VI SKYRIUS

GINČO NAGRINĖJIMAS IŠ ESMĖS

27. Tarnyba pradeda iš esmės nagrinėti ginčą pagal ieškovo prašyme nurodytas aplinkybes nuo atsakovo paaiškinimų ir juos pagrindžiančių įrodymų gavimo Tarnyboje dienos (atsakovui nustatytu terminu nepateikus paaiškinimų – nuo termino paaiškinimams pateikti pabaigos

28. Tarnyba ginčą nagrinėja rašytinės procedūros tvarka, išskyrus atvejus, kai bet kurios iš ginčo šalių ar kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, prašymu arba savo iniciatyva nusprendžia, kad ginčas gali būti geriau išnagrinėtas posėdyje žodinio nagrinėjimo tvarka. Tarnyba informuoja ginčo šalis apie tokį posėdį, tačiau jų neatvykimas nekliudo nagrinėti ginčą.

29. Ginčo nagrinėjimas posėdyje yra viešas, išskyrus atvejus, kai Tarnyba, siekdama apsaugoti valstybės, tarnybos ar komercinės paslaptis arba užtikrinti asmens teisę į privatus gyvenimo neliečiamumą, nusprendžia nagrinėti ginčą uždarame posėdyje. Visa išnagrinėto ginčo medžiaga, išskyrus ginčus, kurie buvo nagrinėjami uždarame posėdyje, yra vieša.

30. Paprastai ginčą pagal ieškovo prašymą nagrinėja Tarnybos paskirtas valstybės tarnautojas. Taisyklių VII skyriuje nustatytais atvejais ginčą gali nagrinėti komisija. Tarnybos valstybės tarnautojas, atsakingas už ginčą pagal ieškovo prašymą nagrinėjimą, komisijos nariai, taip pat specialistas, ekspertas ir vertėjas nagrinėjant ginčą gali dalyvauti tik pasirašę Taisyklių priede nurodytą konfidencialumo pasižadėjimą.

31. Nagrinėti ginčą pagal ieškovo prašymą valstybės tarnautojas neturi teisės, jeigu yra Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme nurodytų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

32. Išaiškėjus Taisyklių 31 punkte nurodytoms aplinkybėms, paskirtas nagrinėti ginčą valstybės tarnautojas turi nusišalinti pats arba jis nušalinamas Tarnybos direktoriaus įsakymu.

33. Ginčo nagrinėjimas iš esmės laikomas baigtu, atlikus Taisyklių 45 punkte nurodytus veiksmus.

34. Ginčas Tarnyboje turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo prašymo, atitinkančio Taisyklių 6, 7 ir 8 punktų reikalavimus, gavimo Tarnyboje dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą ginčo nagrinėjimas negali būti baigtas, Tarnybos motyvuotu procedūriniu sprendimu šis terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 dienų. Tarnyba per 3 darbo dienas nuo procedūrinio sprendimo priėmimo dienos informuoja ieškovą ir atsakovą apie priimtą procedūrinį sprendimą dėl ginčo nagrinėjimo termino pratęsimo.

35. Jeigu ieškovas pasiruošimo ginčo nagrinėjimui metu arba ginčo nagrinėjimo iš esmės metu pateikia Tarnybai naują prašymą, kuriame pakeistas ankstesnio prašymo pagrindas arba dalykas, padidinti ar sumažinti reikalavimai, ginčas Tarnyboje turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 90 dienų nuo prašymo, kuriuo pakeistas

ankstesnio prašymo pagrindas arba dalykas, padidinti ar sumažinti reikalavimai ir kuris atitinka Taisyklių 6, 7 ir 8 punktų reikalavimus, gavimo Tarnyboje dienos.

36. Tarnyba procedūriniu sprendimu nutraukia ginčo nagrinėjimą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo nutraukti ginčo nagrinėjimą priėmimo dienos išsiunčia jį ginčo šalims, jeigu:

36.1. nagrinėjant ginčą paaiškėjo Taisyklių 12.1, 12.2 papunkčiuose nurodytos aplinkybės;

36.2. ieškovas atsisakė prašymo ir Tarnyba procedūriniu sprendimu tokį atsisakymą patvirtino;

36.3. teismas nagrinėja ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

36.4. šalys sudarė taikos sutartį ir Tarnyba procedūriniu sprendimu ją patvirtino. Šiuo atveju taikos sutartis laikoma vykdytinu Tarnybos sprendimu.

37. Tarnyba procedūriniu sprendimu palieka ginčą nenagrinėtą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo palikti ginčą nenagrinėtą priėmimo dienos išsiunčia jį ginčo šalims, jeigu:

37.1. nagrinėjant ginčą paaiškėjo Taisyklių 12.4, 12.5 papunkčiuose nurodytos aplinkybės;

37.2. Tarnyba nagrinėja ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

37.3. ieškovo prašymas ir (ar) jo priedai neatitinka Taisyklių 6, 7 ir (ar) 8 punktuose nustatytų reikalavimų ir ieškovas per Tarnybos nustatytą terminą trūkumų nepašalina;

37.4. atsakovas per terminą, nustatytą pagal Taisyklių 24 punktą, pasiūlo taikų ginčo sprendimo būdą ir ieškovas su juo sutinka;

37.5. ieškovas per terminą, nustatytą pagal Taisyklių 26 punktą, neinformavo Tarnybos apie tai, kad jis nesutinka su atsakovo siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu;

37.6. atsakovas pripažino prašymą.

38. Tarnyba procedūriniu sprendimu sustabdo ginčo nagrinėjimą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo sustabdyti ginčo nagrinėjimą priėmimo dienos išsiunčia jį ginčo šalims, jeigu:

38.1. pasibaigė viena iš ginčo šalių (sustabdoma, kol bus perimtos pasibaigusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių teisės ir pareigos nebuvo perimtos); jei tokiu atveju įmanoma išskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia ginčo šalimi, Tarnyba toliau atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ginčo šalimi;

38.2. kol Tarnyboje nagrinėjamas kitas ginčas ar teisme nagrinėjama kita byla, kurios neišnagrinėjus negalima nagrinėti ginčo, kurio nagrinėjimas sustabdomas.

39. Ginčo nagrinėjimo procedūra Tarnyboje gali būti atnaujinta *mutatis mutandis* vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso XVIII skyriuje nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS

GINČO NAGRINĖJIMAS KOMISIJOJE

40. Tarnybos valstybės tarnautojas, paskirtas nagrinėti ginčą pagal ieškovo prašymą, nustatęs, kad ginčui nagrinėti būtinas sudėtingas tyrimas, teikia Tarnybos direktoriui motyvuotą siūlymą sudaryti komisiją ginčui išnagrinėti.

41. Komisija ginčui pagal ieškovo prašymą nagrinėti sudaroma Tarnybos direktoriaus įsakymu iš ne mažiau kaip 3 (trijų) narių, iš kurių vienas yra skiriamas komisijos pirmininku. Komisijos nariais skiriami Tarnybos valstybės tarnautojai. Ieškovas ir atsakovas informuojami apie komisijos sudarymą ir sudėtį.

42. Nagrinėti ginčą pagal ieškovo prašymą neturi teisės komisijos narys, jeigu yra Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme nurodytų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

43. Išaiškėjus Taisyklių 42 punkte nurodytoms aplinkybėms, komisijos narys turi nusišalinti pats arba jis nušalinamas Tarnybos direktoriaus įsakymu.

44. Komisija gali rengti žodinį ginčo pagal ieškovo prašymą nagrinėjimą. Tokiu atveju komisijos pirmininkas paskiria vieną iš komisijos narių žodinio posėdžio protokolui surašyti. Žodinio posėdžio protokolą pasirašo visi posėdyje dalyvavę komisijos nariai.

VIII SKYRIUS SPRENDIMO PRIĖMIMAS

45. Valstybės tarnautojas (Taisyklių VII skyriuje nustatytais atvejais – komisija), išnagrinėjęs ginčą, surašo teikimą dėl sprendimo ir perduoda jį Tarnybos direktoriui, kuris priima sprendimą.

46. Sprendimas priimamas atsižvelgiant į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus. Sprendime turi būti nurodyta:

46.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

46.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas, valstybės tarnautojo, išnagrinėjusio ginčą, pareigos, vardas ir pavardė (komisijos narių vardai, pavardės), ginčo šalių ir kitų nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų vardai, pavardės (pavadinimai, kodai), adresai (buveinių adresai) bei jų atstovų vardai, pavardės (pavadinimai, buveinių adresai);

46.3. ginčo esmė, nurodant ieškovo reikalavimus;

46.4. nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

46.5. įrodymų vertinimas;

46.6. argumentai, dėl kurių atmetami kai kurie įrodymai;

46.7. teisės aktai, kuriais Tarnyba vadovavosi, nuorodos į konkrečias normas, kurios buvo taikomos, kiti teisiniai argumentai;

46.8. sprendimas patenkinti ieškovo reikalavimus, iš dalies patenkinti ieškovo reikalavimus ar atmesti ieškovo prašymą;

46.9. ginčo šalių teisės pareikšti ieškinį bendrosios kompetencijos teisme terminas ir tvarka;

46.10. sprendimo vykdymo tvarka.

47. Tarnybos sprendimas dėl ginčo yra viešas, kiek tai nepažeidžia valstybės, tarnybos, komercinės paslapties ar fizinio asmens privataus gyvenimo apsaugos. Ginčo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys, dalyvavę nagrinėjant ginčą, gavę Tarnybos sprendimą ir manydami, kad jame nurodoma informacija yra konfidenciali, per protingą terminą turi pateikti Tarnybai dokumentą, kuriame turi būti nurodyta, kuri informacija, išdėstyta sprendimo tekste, yra konfidenciali ir negali būti viešinama. Sprendimo tekste išdėstytos teisės aiškinimo taisyklės visais atvejais yra viešos. Tarnyba gali nepripažinti ginčo šalių ir kitų suinteresuotų asmenų, dalyvavusių nagrinėjant ginčą, nurodytos informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai numato, kad tokia informacija negali būti konfidenciali. Jeigu Tarnyba atsisako pripažinti ginčo šalių ir kitų suinteresuotų asmenų, dalyvavusių nagrinėjant ginčą, nurodytą informaciją konfidencialia, apie tai ji per 5 darbo dienas praneša informaciją pateikusiai ginčo šaliai, kitiems suinteresuotiems asmenims, dalyvavusiems nagrinėjant ginčą.

48. Sprendimas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos išsiunčiamas ieškovui ir atsakovui. Kai sprendimo įgyvendinimas susijęs su kitų valstybės ar savivaldybių institucijų veikla, apie sprendimą taip pat informuojama suinteresuota valstybės ar savivaldybės institucija.

49. Kol sprendimas neįvykdytas, Tarnyba gali savo iniciatyva ar ginčo šalių prašymu ištaisyti sprendime aptiktas korektūros ar akivaizdžias aritmetines klaidas. Ištaisymų

klausimas sprendžiamas nepranešant apie tai ginčo šalims. Tarnybos sprendimas dėl korektūros ar akivaizdžių aritmetinių klaidų ištaisymo ne vėliau kaip kitą darbo dieną po sprendimo priėmimo dienos išsiunčiamas ginčo šalims.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

50. Tarnybos nagrinėjant ginčą priimti procedūriniai sprendimai, tarp jų ir sprendimai atsisakyti priimti prašymą, atsisakyti nagrinėti ginčą, sustabdyti ar nutraukti ginčo nagrinėjimą, užkertantys kelią toliau nagrinėti ginčą, per 7 dienas nuo sprendimo įteikimo suinteresuotam asmeniui dienos gali būti skundžiami bendrosios kompetencijos teismui.

51. Ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu.

52. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam Taisyklių 51 punkte, per kurį ginčo šalys turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Tarnybos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant ginčą, įsigalioja ir yra privalomi vykdyti nuo jų priėmimo dienos.

53. Tarnybos sprendimas yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Priedo pakeitimai:

Nr. [1V-388](#), 2016-03-31, paskelbta TAR 2016-03-31, i. k. 2016-06722

Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų, išskyrus vartotojus, ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų, išskyrus vartotojus, ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklių priedas

(valstybės tarnautojo, komisijos nario, specialisto, eksperto, vertėjo vardas, pavardė, pareigos)

KONFIDENCIALUMO PASIŽADĖJIMAS

20 m. _____ d. Nr. _____

(sudarymo vieta)

Būdamas ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjime dalyvaujančiu valstybės tarnautoju, komisijos nariu, specialistu, ekspertu, vertėju,

1. Pasižadu:

1.1. saugoti ir tik Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais tikslais ir tvarka naudoti konfidencialią su žmogaus asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu susijusią informaciją, komercines paslaptis, kurios man taps žinomos dirbant valstybės tarnautoju, komisijos nariu, specialistu, ekspertu, vertėju;

1.2. man patikėtą konfidencialią su žmogaus asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu susijusią informaciją, informaciją, kuri yra komercinė paslaptis, saugoti tokiu būdu, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su ja susipažinti ar ja pasinaudoti.

2. Man išaiškinta, kad konfidencialią su žmogaus asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu susijusią informaciją ir komercinę paslaptį sudaro ta informacija, kurią ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo nagrinėjime, konkrečiai nurodo pateikdami prašymus (paaiškinimus) ar kitus dokumentus, arba teikdami paaiškinimus žodžiu ginčo nagrinėjimo posėdyje.

3. Esu perspėtas, kad, pažeidęs šį pasižadėjimą, turėsiu atlyginti ginčo šalims padarytus nuostolius.

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

Priedo pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-1653](#), 2012-11-12, Žin., 2012, Nr. 133-6831 (2012-11-17), i. k. 11211RRISAK01V-1653

Dėl kai kurių Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymų pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. 1V-1015 "Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais ir ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-388](#), 2016-03-31, paskelbta TAR 2016-03-31, i. k. 2016-06722

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. 1V-1015 „Dėl Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo