



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS AMŽIAUS PAGRINDU GAUNANT UAB „IGNITIS“ ELEKTRONINES PASLAUGAS TYRIMO

2021 m. rugpjūčio 20 d. Nr. (21)SN-122)SP-38
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) 2021 m. birželio 11 d. buvo gautas pareiškėjų D. K. ir V.K. (toliau – Pareiškėjos) 2021 m. birželio 10 d. skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu UAB „Ignitis“ (toliau – Bendrovė) nustatant klientų tapatybę.

Pareiškėjos skunde nurodė, kad Bendrovė teikia elektros energiją objektui, esančiam (*duomenys neskelbtini*). Sutartį su įmone buvo pasirašęs pareiškėjos D. K. vyras B. K. K. ir turėjo savitarnos interneto tinklalapyje savo paskyrą, kur padedamas dukros V. K. deklaruodavo rodmenis ir atlikdavo mokėjimus.

Mirus vyrui, pagal paveldėjimo teisės liudijimą objekto savininke tapo D. K., taigi 2021 m. kovo mėnesį buvo kreiptasi į Bendrovę dėl sutarties ir paskyros savininko pakeitimo. 2021 m. kovo 29 d. buvo sudaryta nauja sutartis. Pareiškėjos pagal sutartį vykdė mokėjimus iki 2021 m. gegužės 24 d. Šią dieną, atliekant paskutinį mokėjimą, paskyros lange pasirodė pranešimas, kad nepatvirtinus tapatybės nebebus galima atlikti mokėjimų. Pareiškėjos paaiškino, kad tapatybės patvirtinti negalėjo, kadangi pareiškėja D. K. yra garbaus amžiaus (92 metai) ir nesinaudoja internetine bankininkyste.

Pareiškėjos situaciją bandė spręsti susisiekusios su Bendrove telefonu, o 2021 m. birželio 9 d. 11:30 nuvyko į Bendrovės klientų aptarnavimo centrą. Bendrovės darbuotojai galėjo sistemoje atstatyti leidimą atlikti mokėjimus, bet patvirtinti tapatybės – ne. Bendrovės vyresnioji vadybininkė formaliai atsiprašė ir paaiškino, kad negali esamose Bendrovės sistemose patvirtinti tapatybės.

Pareiškėjos mano, kad Bendrovė nepagarbiai, neatsakingai elgiasi su savo klientais, t. y., diskriminuoja juos pagal amžių reikalaujama savo tapatybę patvirtinti tik elektroninėmis priemonėmis, kas garbaus amžiaus asmenims ne visada yra priimtina, žemina jų orumą.

Pareiškėjos Tarnybos ir kitų institucijų (skundas taip pat pateiktas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, Valstybinei energetikos reguliavimo tarnybai) prašo atkreipti dėmesį į aplaidų, diskriminuojantį klientų aptarnavimą bei Lietuvos Respublikos teisės aktų ir oficialių piliečių

dokumentų ignoravimą, taip pat griežtai pareikalauti Bendrovės vadovų atsakomybės, realiai sutvarkant vadybines ir informacinių technologijų sistemas, kad klientams būtų užtikrinamos lygios galimybės.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė Birutė Sabatauskaitė (toliau – lygių galimybių kontrolierė) 2021 m. birželio 17 d. raštu Nr. (21)SN-122)S-318 kreipėsi į Bendrovę ir paprašė motyvuotai paaiškinti, ar Bendrovės klientui (įskaitant ir Pareiškėjas) savo tapatybę patvirtinti įmanoma tik elektroniniu būdu; jei taip – dėl kokių priežasčių; ar Pareiškėjos kreipėsi į Bendrovę dėl tapatybės patvirtinimo Bendrovės savitarnos sistemoje; jei taip – dėl kokių priežasčių Pareiškėjų tapatybė negalėjo būti patvirtinta fiziškai atvykus į klientų aptarnavimo centrą ir pateiktus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; ar Bendrovė yra nustčiusi tvarką, kaip tapatybę gali patvirtinti asmenys, nesinaudojantys el. bankininkystės ir elektroninio parašo paslaugomis; jei taip – kokiu būdu patvirtinama tokių asmenų tapatybė.

Taip pat paprašyta pateikti kitą svarbią su atliekamu tyrimu susijusią informaciją.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

2021 m. liepos 5 d. Tarnyboje buvo gautas Bendrovės 2021 m. liepos 2 d. raštas Nr. 13540-1964 „Dėl asmens tapatybės patvirtinimo“, kuriuo buvo atsakoma į Tarnybos pateiktus klausimus.

Bendrovė informavo, kad ji, kaip verslo subjektas, teikiantis paslaugas klientams, privalo užtikrinti saugų naudojimąsi Bendrovės savitarnos svetaine e.ignitis.lt (toliau – Svetainė). Bendrovė, vertindama ypatingą svarbą, tenkančią asmens duomenų apsaugai, asmens duomenis tvarko teisėtai, skaidriai ir sąžiningai, iš anksto nustatytais tikslais ir tik tokia apimtimi, kuri reikalinga tvarkymo tikslams pasiekti. Tvarkydama asmens duomenis, Bendrovė siekia, kad jie būtų tikslūs, saugūs, konfidencialūs, tinkamai laikomi ir saugomi. Tvarkydama klientų asmens duomenis Bendrovė laikosi 2016 m. balandžio 27 d. priimto Bendrojo asmens duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, taip pat kituose teisės aktuose ir (ar) kontroliuojančių institucijų nustatytų asmens duomenų tvarkymo reikalavimų. Daugiau informacijos apie tai, kokius klientų duomenis Bendrovė tvarko ir kokiais tikslais, galima rasti Bendrovės privatumo politikoje¹.

¹ <https://ignitis.lt/lt/privatumo-politika>.

Kadangi per Svetainę klientai sudaro sutartis, atlieka mokėjimus, taip pat gali atlikti kitus aktyvius veiksmus, sukuriančius klientams teisinius padarinius, Bendrovei labai svarbu identifikuoti, kad prie Svetainės jungiasi būtent tas asmuo, kuris ir yra susikūręs paskyrą. Šiais tikslais Bendrovė ir priėmė sprendimą sustiprinti tapatybės identifikavimą Svetainėje, kuris padėtų tiek užtikrinti duomenų saugumą, tiek nustatyti kliento tapatybę.

Dėl išvardintų priežasčių patvirtinti tapatybę Bendrovės klientai, taip pat ir Pareiškėja, gali tik elektroniniu būdu, Svetainėje. Tačiau visi Bendrovės klientai turi galimybę Svetainės pokalbių lange, kreipiantis trumpuoju Bendrovės klientų informavimo telefono numeriu 1802 ir / ar atvykus į Klientų aptarnavimo centrą, kreiptis dėl prieigos naudotis Svetaine be tapatybės patvirtinimo, kuomet Svetainėje galima atlikti mokėjimus ir / ar deklaruoti elektros apskaitos prietaiso (toliau – Skaitiklis) rodmenis. Minėta prieiga naudotis Svetaine be tapatybės patvirtinimo Pareiškėjai buvo suteikta 2021 m. birželio 9 d., atvykus į Vilniaus Klientų aptarnavimo centrą.

Bendrovė patikslino, kad Svetainė nėra vienintelis būdas deklaruoti skaitiklio rodmenis, atsiskaityti už suvartotą elektros energiją ar atlikti kitas pageidaujamas funkcijas. Bendrovės klientams kiekvieną mėnesį išrašomose PVM sąskaitose faktūrose yra nurodyti ir kiti atsiskaitymo būdai: interneto banke pagal įmokos formą (įmokos kodas 103500 (už elektros energiją) ar 10001 (už gamtines dujas) ir / ar įmokų surinkimo vietose („Maxima“ kasose, „Perlas“ terminaluose, „Lietuvos paštas“ skyriuose, spaudos kioskuose ir kt.).

Dėl kitų pageidaujamų funkcijų atlikimo, pvz.: dėl laikino elektros energijos nevartojimo, taikomo tarifų plano pakeitimo ir t. t., klientai gali kreiptis Bendrovės klientų informavimo telefonu ir / ar atvykti į artimiausią Klientų aptarnavimo centrą.

Lygių galimybių kontrolierė

k o n s t a n t u o j a:

Tyrimo metu buvo vertinama, ar Bendrovė, galimai nesudarydama sąlygų Pareiškėjoms nustatyti savo tapatybes fiziškai atvykus į Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą ir tinkamai gauti paslaugų, nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 punkto nuostatų, pagal kurias, įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, privalo visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III antraštinėje dalyje, skirtoje lygybei, įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas (20 straipsnis), taip pat įtvirtintas bet kokios diskriminacijos draudimas, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos. Pagal 25 straipsnio nuostatas Europos Sąjunga pripažįsta ir gerbia pagyvenusių žmonių teisę gyventi oriai ir nepriklausomai bei dalyvauti visuomeniniame ir kultūriniame gyvenime.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje skelbiama, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra lygūs, žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų (Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas). Asmenų lygybės principas iš esmės reiškia diskriminacijos draudimą, o diskriminacija dažniausiai suprantama kaip žmogaus teisių varžymas ar tam tikrų privilegijų teikimas, atsižvelgiant į lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius (Konstitucinio Teismo 1998 m. lapkričio 11 d. nutarimas). Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d. ir 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

Lygių galimybių įstatymo 1 straipsnyje nustatyta, jog šio įstatymo paskirtis – užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Taip pat šiuo įstatymu siekiama, kad būtų įgyvendintos ir Europos Sąjungos teisės aktų, nurodytų šio įstatymo priede, kitų tarptautinių sutarčių nuostatos. Taigi, Konstitucijoje įtvirtintos asmenų lygybę reglamentuojančios pagrindinės nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kuris draudžia diskriminaciją šio įstatymo taikymo srityje

ne tik dėl konstitucinių nediskriminavimo pagrindų, bet ir dėl kitų žmogaus tapatybės požymių ar priskiriamų savybių, kurios yra įtvirtintos Lygių galimybių įstatyme.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija apibrėžiama kaip tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti dėl lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos. Tiesioginė diskriminacija pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalį laikomas elgesys su asmeniu, kai dėl pirmiau išvardintų pagrindų asmeniui taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui. Analogiškos nuostatos numatytos atitinkamose Moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 ir 9 dalyse.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėjos naudojosi Bendrovės Svetainės paslaugomis, t. y., per Svetainę deklaruodavo skaitiklių duomenis ir atlikdavo mokėjimus. Pareiškėja D. K. po savo vyro mirties sudarė su Bendrove naują sutartį. Problema kilo, kai 2021 m. gegužės 24 d. atliekant mokėjimą paskyros lange pasirodė pranešimas, kad nepatvirtinus tapatybės nebus galima atlikti mokėjimų. Pareiškėja D. K. yra 92 metų amžiaus, nesinaudoja elektronine bankininkyste, taigi negalėjo elektroniniu būdu patvirtinti savo tapatybės.

Šioje situacijoje yra aktualus netiesioginės diskriminacijos apibrėžimas, nurodytas Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje. Netiesioginė diskriminacija – veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

Pagal Pareiškėjų skunde aprašytas aplinkybes galima suprasti, kad naudojimasis elektronine Bendrovės sistema galėtų būti laikomas neutralia sąlyga ir praktika, kuri visiems Bendrovės paslaugų vartotojams yra vienoda, bet jas taikant (naudojantis elektronine sistema) gali atsirasti tam tikros faktinio naudojimosi kliūtys, pavyzdžiui, dėl asmens amžiaus.

Pažymėtina, kad, pagal Europos Sąjungos statistikos institucijos – Eurostat leidinį „Ageing Europe. Looking at the lives of older people in the EU. 2020 edition“², Europos Sąjungoje 2017-ais metais 25 procentai 55–64 metų amžiaus asmenų ir 44 procentai 65–74 metų amžiaus asmenų niekada nesinaudojo kompiuteriu. Taip pat šiame leidinyje nurodyta, kad Lietuvoje gyventojų dalis, niekada

² <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3217494/11478057/KS-02-20-655-EN-N.pdf/9b09606c-d4e8-4c33-63d2-3b20d5c19c91?t=1604055531000>.

nesinaudojusi kompiuteriu, pagal amžiaus grupes yra dar didesnė negu Europos Sąjungos vidurkis, t. y., daugiau nei 30 proc. 55–64 metų amžiaus asmenų niekada nėra naudojęsi kompiuteriu ir daugiau nei 60 proc. 65–74 metų amžiaus asmenų niekada nėra naudojęsi kompiuteriu. Pabrėžtina, kad šioje statistinėje informacijoje nėra pateikiama duomenų apie vyresnių nei 74 metų asmenų naudojimąsi kompiuteriu, bet išvelgtina tendencija, kad su amžiumi didėja procentas asmenų, kurie niekada nėra naudojęsi kompiuteriu.

Taip pat svarbu pažymėti, kad 2019 metais Europos Sąjungoje 43 procentai 65–74 metų amžiaus asmenų per pastaruosius tris mėnesius iki apklausos atlikimo nesinaudojo internetu. Kaip rašoma pirmiau minėtame *Eurostat* leidinyje, 65–74 amžiaus asmenų grupė buvo tris kartus mažiau linkusi naudotis internetu negu bendrai visi suaugę asmenys (16–74 amžiaus asmenų grupė). Europos Sąjungoje tik 16 proc. 55–64 metų amžiaus ir tik 7 proc. 64–74 metų amžiaus asmenų turėjo geresnius nei bazinius skaitmeninius įgūdžius (2019 metais). Pabrėžtina, kad Lietuvos rodikliai yra prastesni nei Europos Sąjungos vidurkis, t. y., Lietuvoje vyresnio amžiaus asmenys yra mažiau linkę naudotis internetu ir turi prastesnius skaitmeninius įgūdžius. Internetine bankininkyste 2019 metais Europos Sąjungoje naudojosi apie 45 proc. 55–64 metų asmenų ir kiek daugiau nei 30 proc. 65–74 metų asmenų.

Darytina išvada, kad vyresnio amžiaus asmenų naudojimas kompiuteriu arba internetu vis dar yra gana nedažnas, o vyresnio amžiaus asmenų naudojimosi informacinėmis technologijomis įgūdžiai nėra geri. Pabrėžtina, kad visais pirmiau nurodytais atvejais pastebėtina tendencija, kad kuo asmuo vyresnis, tuo mažesnė tikimybė, jog asmuo naudosis kompiuteriu bei internetu ir turės pakankamus skaitmeninius įgūdžius.

Nepaliekant asmenims galimybės gauti paslaugas kitokiais nei elektroniniais būdais, nemažai daliai vyresnio amžiaus asmenų sudaromos kliūtys gauti jiems reikalingas paslaugas. Taip vyresnio amžiaus asmenys negali gauti paslaugų lygiai su kitais asmenimis. Dėl šios priežasties paslaugų teikėjas turėtų sudaryti galimybes asmenims gauti paslaugas ne vien elektroniniu būdu, išskyrus atvejus, kai tai yra absoliučiai neįmanoma.

Bendrovė atsakyme pateikė informaciją, kad ji, kaip verslo subjektas, teikiantis paslaugas klientams, privalo užtikrinti saugų naudojimąsi Bendrovės savitarnos svetaine *e.ignitis.lt* (Svetainė). Per Svetainę klientai sudaro sutartis, atlieka mokėjimus, kitus veiksmus, sukuriančius klientams teisinius padarinius. Dėl šios priežasties Bendrovei yra svarbu identifikuoti, kad prie Svetainės jungiasi būtent tas asmuo, kuris ir yra susikūręs paskyrą. Dėl šių priežasčių, nurodė Bendrovė, patvirtinti tapatybę galima tik elektroniniu būdu (Svetainėje). Bet Bendrovė pažymėjo, kad klientai turi galimybę Svetainės pokalbių lange, kreipiantis trumpuoju Bendrovės klientų informavimo telefono numeriu 1802 ir / ar atvykus į Klientų aptarnavimo centrą kreiptis dėl prieigos naudotis Svetaine be tapatybės patvirtinimo, kuomet Svetainėje galima atlikti mokėjimus ir / ar deklaruoti

skaitiklių rodmenis. Pareiškėjai D. K. prieiga naudotis Svetaine be tapatybės patvirtinimo buvo suteikta 2021 m. birželio 9 d. atvykus į Vilniaus Klientų aptarnavimo centrą. Darytina išvada, kad tapatybės nustatymas Svetainėje nėra būtina sąlyga gauti Bendrovės teikiamas paslaugas.

Bendrovė taip pat pažymėjo, kad Bendrovės klientams kiekvieną mėnesį išrašo PVM sąskaitas faktūras, kuriose nurodyti ir kiti atsiskaitymo būdai – interneto banke pagal įmokos kodą; įmokų surinkimo vietose („Maxima“ kasose, „Perlo“ terminaluose, „Lietuvos pašto“ skyriuose, spaudos kioskuose ir kt.). Kitas funkcijas asmenys gali atlikti kreipdamiesi į Bendrovės klientų informavimo centrus telefonu ir / ar atvykdami į artimiausią Klientų aptarnavimo centrą. Pabrėžtina, kad Svetainė nėra vienintelis būdas deklaruoti skaitiklių rodmenis bei atsiskaityti už suvartotą elektrą, gauti kitas teikiamas paslaugas.

Atsižvelgiant į Bendrovės pateiktą informaciją darytina išvada, kad Bendrovės elektroninės sistemos (Svetainės) naudojimas norint gauti paslaugas nėra būtinas, t. y., Bendrovės klientams (įskaitant Pareiškėjas) yra įmanoma gauti paslaugas be tapatybės nustatymo elektroniniu būdu – Bendrovė gali suteikti prieigą atlikti mokėjimus be tapatybės patvirtinimo. Be to, Svetainė nėra būtina ir vienintelė priemonė atlikti mokėjimus bei deklaruoti skaitiklių rodmenis.

Nagrinėjamu atveju Pareiškėjai D. K. atvykus į Bendrovės Klientų aptarnavimo centrą, 2021 m. birželio 9 d. buvo sudaryta galimybė naudotis Svetaine be tapatybės patvirtinimo. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Pareiškėjos gali naudotis Bendrovės paslaugomis, t. y., atlikti mokėjimus bei deklaruoti skaitiklių rodmenis be poreikio identifikuoti vartotoją elektroninėmis autentifikavimo priemonėmis (el. bankininkystė, el. parašas ar pan.). Dėl šios priežasties nėra pagrindo teigti, kad Pareiškėjoms buvo apribotos galimybės naudotis Bendrovės teikiamomis paslaugomis ir Pareiškėjos buvo netiesiogiai diskriminuojamos amžiaus pagrindu.

Konstatuotina, kad Pareiškėjų skundas pripažįstamas nepagrįstu, kadangi nepasitvirtino jame nurodyti pažeidimai.

Pabrėžtina, kad, kaip minėta pirmiau, vyresni žmonės visoje Europos Sąjungoje žymiai rečiau naudojami kompiuteriu, internetu ir turi menkus kompiuterinio raštingumo įgūdžius. Atsižvelgiant į tai bei remiantis Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostatomis, siekiant užtikrinti teikiamų paslaugų prieinamumą vyresnio amžiaus asmenims, Bendrovei rekomenduotina visais įmanomais atvejais sudaryti galimybes vartotojams gauti Bendrovės teikiamas paslaugas ne vien tik elektroniniu būdu, nebent tai absoliučiai neįmanoma ir kitokiu būdu paslaugos negalėtų būti teikiamos. Taip pat, rekomenduotina, asmenims aiškiai ir suprantamai suteikti informaciją apie alternatyvius paslaugos gavimo būdus.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 16 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 2 dalies 5 punktu, 30 straipsnio 3 dalimi,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Pripažinti Pareiškėjų skundą nepagrįstu, kadangi nepasitvirtino jame nurodyti pažeidimai.
2. Įpareigoti Bendrovę išnagrinėti šį sprendimą ir apie nagrinėjimo rezultatus bei sprendimo vykdymą informuoti lygių galimybių kontrolierių per 30 dienų nuo sprendimo gavimo dienos.
3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėjas ir Bendrovę.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) arba apygardos administraciniam teismui.

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė