

PASTABŲ LENTELĖ

dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau vadinama – RRT) direktoriaus įsakymo „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymo Nr. 1V-1160 „Dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ projekto (toliau - Projektas)

Projektas buvo paskelbtas viešai konsultacijai nuo 2008-05-16 iki 2008-06-13.

Gautos pastabos ir pasiūlymai:

| Eil. Nr. | Gautos pastabos | Žyma apie priimtas ar nepriimtas pastabas ir pasiūlymus |
|----------|--|---|
| | Lietuvos Respublikos susisiekimo ministerijos pastabos ir pasiūlymai, gauti 2008-06-03 raštu Nr. 2-2780 (17-1) | |
| | Siekiant išvengti galimo operatorių piktnaudžiavimo specialiai ilginant laukimo laiką kol bus pradėta teikti mokama paslauga, siūlo išdėstyti Taisyklių 43 ² punktą taip: „Jeigu Teikėjas telefonu mokamai teikia informaciją apie savo teikiamas Paslaugas, kitą su paslaugų teikimu susijusią informaciją ar kitas paslaugas , jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėta teikti informacija ar kita paslauga, laikas būtų neapmokestinamas.“ | Atsižvelgta. 43 ² punktas išdėstytas taip: „43 ² . Jeigu Teikėjas telefonu mokamai teikia informaciją apie savo teikiamas Paslaugas, kitą su Paslaugų teikimu susijusią informaciją ar kitas paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėta teikti informacija ar kitos paslaugos, laikas būtų neapmokestinamas.“ |
| | Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos pastabos ir pasiūlymai, gauti 2008-06-13 raštu Nr. 4-2878 | |
| | Projekto 1.3 punktu siekiama įtvirtinti nuostata, kad „Teikėjas neturi teisės apriboti paslaugų teikimo, išskyrus kai pasibaigia paslaugų kredito limitas arba abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas“. Siūloma projekte nustatyti Teikėjo teisę apriboti paslaugų teikimą abonentui tik esant esminiam Sutarties sąlygų pažeidimui. | Neatsižvelgta. 2007-02-01 raštu Nr. 4-316 Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba buvo pateikusi pasiūlymus Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 (Žin., 2005, Nr. 152-5627), (toliau – ERPTT) 28 punktą išdėstyti taip: „28. Paslaugų teikėjas neturi teisės apriboti paslaugos teikimo išskyrus, kai pasibaigia paslaugų kredito limitas arba abonentas pažeidžia sutartį.“ Atsižvelgiant į šį pasiūlymą Tarnyba siūlo atitinkamai pakeisti ERPTT 28 punktą ir išdėstyti jį taip: „28. Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas arba pagal Taisyklių 26 punktą pasibaigia Paslaugų kredito limitas.“ |
| | AB Lietuvos radijo ir televizijos centro pastabos ir pasiūlymai, gauti 2008-06-06 elektroniniu laišku | |
| | Norėjau pasiteirauti kaip suprantamos | Atsižvelgta. |

informavimo paslaugos? Ar tai už papildomą mokestį teikiamos paslaugos (kaip tarkim 118, 1588 ir k.t. padidinto tarifo paslaugos) ar tai operatorių atliekamas klientų aptarnavimas telefonu. Jei tai antras variantas, tuomet kyla klausimas toks: ar tai už papildomą mokestį teikiamos konsultavimo paslaugos (tarkim sujungimo mokestis ir toliau skaičiuojamas minutinis laikas, arba padidinto tarifo minutės kaina) ar į šią sąvoką įeina ir bet koks įeinantis skambutis, kuris turi būti neapmokestinamas (pvz. skambinama iš bet kurio operatoriaus tinklo į Telecentro tinklą ir mokestis yra skaičiuojamas nuo sujungimo laiko? Kaip tai Tarnybos nuomone turėtų būti užtikrinta? Ar neturėtų būti 43² punktas išdėstytas taip:

„Jeigu Teikėjas telefonu teikia padidinto tarifo informavimo ar kitokias paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėtos teikti paslaugos, laikas būtų neapmokestinamas.“ Klientas siekiantis gauti informaciją įvairiomis priemonėmis: paštu, atvykdamas į pardavimo vietą ir pan. patiria išlaidas, šiuo atveju visa našta būtų teikėjui, todėl logiškiau būtų nustatyti, jog už informacijos gavimą nebūtų taikomas padidinto tarifo nei už paprastą skambutį mokestis, bet ne visiškai nemokamas laukimo užtikrinimas. Paslaugų teikėjai nėra suinteresuoti, kad klientai lauktų kuo ilgiau norėdami gauti informaciją, nes tai apsprendžia požiūrį į teikėją, o ilgi informacijos laukimo laikai ir taip yra teikėjams antireklama.

ERPTT 1 punkte nustatyta, kad ERPTT nustato elektroninių ryšių paslaugų, įskaitant prisijungimą prie viešojo telefono ryšio tinklo, teikiamų galutiniams paslaugų gavėjams (toliau – Paslaugos), teikimo sutarties turinio reikalavimus, Paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, mokėjimo už Paslaugas tvarką, papildomus reikalavimus viešųjų fiksuoto ir judriojo telefono ryšio paslaugų bei duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikimui galutiniams paslaugų gavėjams, paslaugų teikėjo pagalbos paslaugų galutiniams paslaugų gavėjams teikimo tvarką ir sąlygas. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (Žin., 2004, Nr. 69-2382) 3 straipsnio 14 dalyje pateiktas elektroninių ryšių paslaugos apibrėžimas, pagal kurį elektroninių ryšių paslauga – paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar daugiausiai sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais, įskaitant telekomunikacijų paslaugas ir perdavimo (siuntimo) paslaugas transliavimui (retransliavimui) naudojamais tinklais. Elektroninių ryšių paslaugos neapima elektroniniais ryšių tinklais ar naudojant elektroninių ryšių paslaugas perduodamos informacijos turinio teikimo ar redakcinės turinio kontrolės paslaugų, tarp jų informacinės visuomenės paslaugų, kurių visiškai ar daugiausiai nesudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais.

Atsižvelgiant į tai, kad elektroninių ryšių paslaugos neapima informacinės visuomenės paslaugų, ERPTT nereglamentuoja informacinės visuomenės paslaugų teikimo ir joms netaikomos.

ERPTT 43² punktas būtų taikytinas tik elektroninių ryšių paslaugų teikėjų telefonu teikiamos informacijos ir kitų jų teikiamų mokamų paslaugų apmokestinimo tvarkai. Pažymėtina, kad ERPTT 10.2.1 punkte taip pat yra vartojama sąvoka „ir kitos paslaugos“, todėl 43² punkte nurodžius, kad šis punktas taikomas ir kitoms paslaugoms, kurias reikėtų suprasti kaip elektroninių ryšių paslaugų teikėjo teikiamas kitas paslaugas, kaip pavyzdžiui Teikėjo tarnybos paslaugas, informacijos apie viešųjų telefono ryšio paslaugų abonentus teikimo paslaugas, Paslaugų priežiūros paslaugas, neaiškumų kilti neturėtų.

Atsižvelgiant į pateiktas pastabas, siūlome

| | | |
|--|---|--|
| | | <p>ERPTT 43² punktą išdėstyti taip: „Jeigu Teikėjas telefonu mokamai teikia informaciją apie savo teikiamas paslaugas, kitą su paslaugų teikimu susijusią informaciją ar kitas paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėta teikti informacija ar kita paslauga, laikas būtų neapmokestinamas.“</p> |
| | <p>UAB „Omnitel“ pastabos ir pasiūlymai gauti 2008-06-12 raštu Nr. 2300-1319.</p> | |
| | <p>Dėl kredito limitu: „26. <i>Teikėjas, nustatantis teikiamų Paslaugų kredito limitą, šiam limitui pasibaigus, privalo apriboti Paslaugų teikimą.</i>“</p> <p>Prieš pradėdant komentuoti šį ERPTT pakeitimą yra labai svarbu išsiaiškinti kredito limitu nustatymo, teikiant elektroninių ryšių paslaugas, prasmę. Savo esme, kredito limitas yra paslaugų kiekis, kurį paslaugų teikėjas sutinka suteikti prieš abonentui sumokant už suteiktas paslaugas. Viršijus šį limitą, mokamų paslaugų teikimas apribojamas ir abonto prašoma atsiskaityti už paslaugas avansu ar kitaip užtikrinti prievolės įvykdymą. Kredito limitas elektroninių ryšių sektoriuje yra suteikiamas tik tiems abonentams, kurie periodiškai (kas mėnesį) atsiskaito su paslaugų teikėju po pasinaudojimo paslaugomis. Natūralu, kad paslaugų teikėjas teikia paslaugas kreditan savo rizika, todėl turi įvertinti tokio paslaugų teikimo į kreditą rizikingumą ir nuspręsti nuo kokios sumos yra būtina sustabdyti mokamų paslaugų teikimą bei paprašyti atsiskaityti avansu. Rizika vertinama priklausomai nuo abonto tipo (pvz. bendrovė ar fizinis asmuo), jo naudojimosi paslaugomis istorijos, atsiskaitymų istorijos ir pan.</p> | <p>Atsižvelgta iš dalies.</p> <p>Šiuo metu galiojantis ERPTT 26 punktas įpareigoja operatorius, Paslaugų kredito limitu pasibaigus, apriboti Paslaugų teikimą: „<u>Paslaugų kredito limitu pasibaigus Teikėjas privalo Sutartyje nustatytomis sąlygomis apriboti Paslaugų teikimą</u>, jei Paslaugų vartotojas Sutartyje išreiškė savo valią, kad pasibaigus kredito limitu, paslaugų teikimas jam būtų apribotas.“ Atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu galiojančios nuostatos, įpareigojančios operatorius nutraukti Paslaugų teikimą kredito limitu pasibaigus, operatoriai neginčija, galima daryti prielaidas, kad operatoriai turi technines galimybes kredito limitu pasibaigus apriboti Paslaugų teikimą. ERPTT paslaugų kredito limitas apibrėžiamas kaip pinigų suma, kurios ribose abonentui teikiamos Paslaugos be išankstinio apmokėjimo per Paslaugų teikimo sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį. Savo esme, kredito limitas yra paslaugų kiekis, kurį paslaugų teikėjas sutinka suteikti prieš abonentui sumokant už suteiktas paslaugas, o abonentas sutinka apmokėti už ne didesnę paslaugų kiekį.</p> |

Paslaugų teikėjas, skaičiuodamas kredito limitą, iš esmės balansuoja tarp siekimo netrukdyti abonentui naudotis paslaugomis ir siekimo apsaugoti save, išvengdamas pernelyg didelės sąskaitos, kurios abonentas nesugebės apmokėti, pateikimo. Taip pat toks paslaugos teikėjo požiūris saugo ir abonentą, nes praradus telefoną, ar kam nors piktnaudžiaujant paslaugomis, ir netaikant kredito limito, sąskaita gali pasiekti labai didelę sumą, kurios abonentas nesugebės apmokėti.

Taip pat, kredito limitas atlieka ir nusikalstamumo prevencijos funkciją, kai sutartis dėl paslaugų teikimo pasirašo asmenys panaudodami suklastotus dokumentus, apsimesdami kitais asmenimis arba paprasčiausiai piktnaudžiaudami jų pasitikėjimu (asmuo sudaro sutartį, o po to leidžia naudotis paslaugomis mažai pažįstamam ar visiškai nepažįstamam kitam asmeniui), tokiu atveju tik kredito limitas apsaugo nuo galimybės naudotis paslaugomis nemokamai neribotą laiką.

Šiuo metu galiojančios ERPTT pakankamai lanksčiai reguliuoja kredito limitą nurodydamos, kad jo dydis neturi trukdyti naudotis paslaugomis (ERPTT 24 punktas) ir įpareigoja paslaugų teikėją įspėti apie kredito limito pasibaigimą (ERPTT 25 punktas), bei suteikia teikėjui teisę (bet ne pareigą) sustabdyti paslaugų teikimą kredito limitą viršijus. Toks ERPTT nustatytas kredito limito reguliavimas atitinka ir kitose Europos valstybėse egzistuojančią praktiką. Latvijoje yra nustatyta analogiška paslaugų teikėjo teisė, sustabdyti paslaugų teikimą viršijus kredito limitą, analogiškos paslaugų teikėjų teisės užtikrinamos Danijoje, Ispanijoje, Estijoje.

Antra vertus, šiuo metu galiojančiose ERPTT (26 punktas) kredito limitas įvardijamas kaip speciali paslauga vartotojui, norinčiam kontroliuoti savo sąskaitos dydį. Šiuo atveju kredito limitą nustato pats abonentas, pildydamas atitinkamą prašymą (ERPTT 24 punktas). Iš esmės toks kredito limitu dualus reguliavimas (kai iš pirmo žvilgsnio tas pat reguliavimo objektas turi visiškai skirtingus tikslus: paslaugų teikėjo apsauga ir vartotojo apsauga) gali būti ne visuomet vienareikšmiškai suprantamas ir vienodai traktuojamas. Todėl akivaizdu, kad ši duali teisės norma turėjo būti keičiama ją

Teisė išreikšti savo valią sutartyje nereiškia vien tik to, kad tokią valią abonentas gali išreikšti tik sudarydamas sutartį, o reiškia ir tai, kad ir po sutarties sudarymo sudarant su paslaugų teikėju sutarties pakeitimus, kurie yra sutarties neatskiriama dalis. Sutartyje esanti nuostata dėl paslaugų kredito limitu turi būti vienareikšmiška, be to sutartyje turi būti aiški nuostata apie pasekmes, viršijus kredito limitą.

išaiškinant. Vis tik, OMNITEL nuomone atliekamas pakeitimas nėra visiškai tikslus ir vietoje to, kad aiškiai atskirtų dvi teises: vartotojo teisę kontroliuoti sąskaitas ir paslaugų teikėjo teisę kontroliuoti savo kreditan suteikiamą paslaugų kiekį; visiškai panaikina tokią paslaugų teikėjo teisę. Toks reguliavimas Europos valstybėse nėra įprastas, kai kredito limito taikymas paverčiamas paslaugų teikėjo pareiga.

Tačiau OMNITEL sutinka, kad vartotojo teisė kontroliuoti savo sąskaitos dydį yra svarbi užtikrinant tinkamą vartotojų teisių apsaugą. Šiuo metu galiojanti tvarka tokią teisę vartotojui suteikia (ERPTT 26 punktas) ir ji akivaizdu turi būti išsaugota.

OMNITEL taip pat pastebi, kad reikalavimas, nustatytas siūlomo ERPTT projekto 26 punkte, yra itin griežtas, tiksliai laikantis reikalavimo, paslaugų teikimas turi būti sustabdomas vos tik pasiekus kredito limitą sumą. Tokio taisyklių reikalavimo įgyvendinimui paslaugų teikėjo apskaitos sistema turi veikti realaus laiko (real time) režimu ir visą laiką kontroliuoti paslaugų gavėjų sąskaitų dydžius. Toks kontroliavimas ypatingai sudėtingas duomenų perdavimo paslaugų atveju, kai apmokestinama už persiųstos ar/ir gautos informacijos kiekį, bei tarptinklinio ryšio paslaugų teikimo atvejais, kur paslaugų kiekį apskaičiuoja užsienio paslaugų teikėjas. Primename, kad pagal GSM Asociacijos (GSMA) dokumentus, kuriais vadovaujantis yra sudaromos ir vykdomos tarptinklinio ryšio (romingo) sutartys, apsikeitimas informacija apie suteiktas paslaugas turi būti atliekamas per 36 valandas, todėl realiu laiku apskaičiuoti suteikiamų paslaugų dydžio objektyviai neįmanoma. Atsižvelgiant į tai, kad tarptinklinio ryšio paslauga yra pakankamai brangi ir jos didžiąją kainos dalį sudaro paslaugų teikėjo didmeniniai kaštai (sumos), mokami užsienio operatoriui už tokios paslaugos teikimą, per 36 valandas paslaugų gavėjas gali nesunkiai viršyti jam nustatomą kredito limitą, todėl nustatytas draudimas išstatyti didesnę sąskaitą nei nustatyta kredito limitu suma būtų nuostolingas paslaugų teikėjui, nes jis sumokėtų pilną didmeninę kainą už suteiktas užsienio operatoriaus paslaugas, o paslaugų gavėjas sumokėtų už paslaugas ne pilnai.

Būtent dėl dabartinės situacijos su

| | |
|--|---|
| <p>tarptinkliniu ryšiu, siūloma ERPTT projekto norma negali būti tinkamai įgyvendinama. Tam trukdo objektyvios priežastys (užsienio paslaugų teikėjai nėra įpareigoti teikti informacijos realiu laiku). Pastebime, kad šiuolaikinėje teisėje pripažįstamas ir teisės normų teisėtumo principai įskaitant ir visuotinai pripažintą teisės principą, jog teisės aktais negalima reikalauti neįmanomų dalykų (<i>lex non cogit ad impossibilia</i>), taip pat atitinkamai modifikuotas šio teisės principo išraiškas: teisė negali įpareigoti atlikti to, ko neįmanoma atlikti (<i>impossibilium nulla obligatio est</i>) bei niekas negali būti įpareigotas daryti neįmanomo (<i>ultra posse nemo obligatur</i>). Šiuos principus kaip svarbius vertinant ar įstatymas atitinka teisinės valstybės principus, nustatytus Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, įvardijo ir Konstitucinis teismas, todėl siūlomas ERPTT pakeitimas, reikalaujantis įgyvendinti neįgyvendinamą, kiek tai susiję su tarptinklinio ryšio paslauga, gali neatitikti pamatinių teisėtumo principų.</p> <p>Pastebime, kad šis ERPTT pakeitimas gali sukelti ir klientų nepasitenkinimą. Tik labai maža dalis OMNITEL vartotojų užpildo prašymą dėl fiksuoto maksimalaus sąskaitos dydžio reikalaujanti, kad jis nebūtų viršijamas. Daug vartotojų net ir sustabdžius paslaugų teikimą viršijus kredito limitą piktinasi ir nesutinka su paslaugų sustabdymu, taip pat išipareigoja sumokėti ir sumoka kredito limitą viršijančią sąskaitos dalį. Juk vartotojui taip pat pakankamai nepatogu kai nutrūksta paslaugų teikimas dėl kredito limito, ypač su tuo nenori sutikti verslo klientai. Manome, kad projektas turėtų atsižvelgti ir į šiuos klientus ir turi palikti galimybę lanksčiai reguliuoti su paslaugų teikimo kiekiu susijusius klausimus, nes galime neišvengti situacijų kai dėl nustatyto kredito limito griežto laikymosi bus stabdomas paslaugų teikimas normaliai veikiančiai ir atsiskaitančiai bendrovei (100 ar daugiau telefono numerių) vien dėl to, kad vieną mėnesį netikėtai padidėjo paslaugų vartojimas. Tokio paslaugų nutraukimo nuostolis verslui būtų nepalyginamai didesnis nei papildomos kredito limitą viršijančios sąskaitos dalies dydis.</p> | <p>ERPTT 24 punktas nustato, kad suteikiamas Paslaugų kredito limitas turi būti protingo dydžio, kad abonentas galėtų naudotis Paslaugomis. Jei abonentas piktinasi paslaugų apribojimu pasibaigus Paslaugų kredito limitui bei išipareigoja sumokėti, vadinasi paslaugų kredito limitas nustatytas netinkamai ir abonentas negali naudotis paslaugomis. Tinkamai nustatčius paslaugų kredito limitą dydį, problema išsprendžiamą. Šis įpareigojimas nustatomas tik vartotojų atžvilgiu ir ERPTT nereikalauja pasibaigus paslaugų kredito limitui apriboti paslaugų teikimo verslo klientams.</p> |
| <p>Atsižvelgdama į išdėstytus argumentus OMNITEL siūlytų vadovautis Danijos praktika ir:</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>1. Pakeisti ERPTT projekto formuluotę atskiriant kredito limitą paslaugą kaip paslaugos teikėjo interesų apsaugos priemonę ir įtvirtinant paslaugų teikėjo teisę, o ne pareigą sustabdyti paslaugų teikimą vartotojo sąskaitai pasiekus atitinkamą sumą;</p> | <p>Neatsižvelgta. Šiuo metu galiojantis ERPTT 26 punktas įpareigoja operatorius, Paslaugų kredito limitui pasibaigus, apriboti Paslaugų teikimą: „Paslaugų kredito limitui pasibaigus Teikėjas privalo Sutartyje nustatytomis sąlygomis apriboti Paslaugų teikimą, jei Paslaugų vartotojas Sutartyje išreiškė savo valią, kad pasibaigus kredito limitui, paslaugų teikimas jam būtų apribotas.“ Iš operatorių pateiktų argumentų galima būtų suprasti, kad šiuo metu jie neturi techninių galimybių šiam įpareigojimui vykdyti, tačiau minėtą įpareigojimą vykdo ir galiojančios nuostatos neginčija. ERPTT 25 punktas taip pat susijęs su paslaugų kredito limitu kontrole, nes baigiantis limitui, abonentas turi būti iš anksto įspėtas. Operatoriai ir šios nuostatos neginčijo. Operatoriai pasisako už kredito limitą, kaip abiejų sutarties šalių interesų apsaugos priemonę, ERPTT nuostatas dėl paslaugų kredito limitu vykdo, tačiau tvirtina, kad jie negali jos įgyvendinti, todėl pateiktų argumentų negalima laikyti nuosekliais. Patys operatoriai siūlo „maksimalios sąskaitos“ paslaugą, kuriai teikti reikėtų analogiškų techninių galimybių kaip ir paslaugų teikimo apribojimui, pasibaigus paslaugų kredito limitui.</p> |
| | <p>2. tinkamai įteisinti (ir atskirti nuo kredito limitu paslaugos) paslaugą, saugančią vartotojo interesus (pavadinant pvz. „Maksimali sąskaita“), kurios esmė būtų vartotojo pageidavimu nustatomas vieno mėnesio sąskaitos maksimalus dydis.</p> | <p>Neatsižvelgta. Nurodytų paslaugų, ERPTT nedraudžia teikti. Pakeitimas nereikalingas.</p> |
| | <p>Dėl informavimo paslaugų teikimo: “43². Jeigu Teikėjas telefonu teikia informavimo ar kitokias paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėtos teikti paslaugos, laikas būtų neapmokestinamas”. OMNITEL visų pirma pastebi, kad ERPTT reguliavimo apimtis yra aiškiai apibrėžta ERPTT 1 str., kuris nurodo paslaugų rūšis, kurioms taisyklės taikomos. ERPTT įgyvendina (detalizuoja) Elektroninių ryšių įstatymo nuostatas. Iš nurodytų teisės aktų nėra aišku, kokios paslaugos yra vertintinos kaip „informavimo paslaugos“. Nei ERPTT, nei Elektroninių ryšių įstatymas tokios</p> | <p>Atsižvelgta. ERPTT 1 punkte nustatyta, kad ERPTT nustato elektroninių ryšių paslaugų, įskaitant prisijungimą prie viešojo telefono ryšio tinklo, teikiamų galutiniams paslaugų gavėjams (toliau – Paslaugos), teikimo sutarties turinio reikalavimus, Paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, mokėjimo už Paslaugas tvarką, papildomus reikalavimus viešųjų fiksuoto ir judriojo telefono ryšio paslaugų bei duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikimui galutiniams paslaugų gavėjams, paslaugų teikėjo pagalbos paslaugų galutiniams</p> |

sąvokos neapibrėžia. Be to, nėra aišku, ką šioje projekto normoje reiškia dalis „ir kitos paslaugos“, kas iš esmės reikštų, kad ši teisės norma taikoma visoms elektroninių ryšių ir gal būt informacinės visuomenės paslaugoms. Pastebime, kad teikiant elektroninių ryšių paslaugas, šios teisės normos reikalavimai visuomet buvo vykdomi bei yra vykdomi šiuo metu. Paslaugų apmokestinimas vykdomas tik sujungus su abonentu (fiksuito ir judriojo ryšio telefonijos paslaugos), persiuntus duomenis (duomenų perdavimo paslauga), suteikus paslaugos vienetą (SMS, MMS ir pan.).

Jei toks reguliavimas būtų taikomas informacinės visuomenės paslaugoms, atkreipiame jūsų dėmesį, kad šių paslaugų elektroninių ryšių paslaugų teikėjai dažniausiai neteikia savarankiškai. Tokia paslauga yra teikiama trečiosios šalies (tam tikro turinio tiekėjo ir pan.), pasinaudojant elektroninių ryšių paslaugos teikėju kaip tarpininku (informacijai perduoti ir, dažniausiai, apmokestinti), o elektroninių ryšių paslauga kaip antrine paslauga. Pažymime, kad elektroninių ryšių paslaugų teikėjas šiuo atveju turi pareigą tinkamai suteikti elektroninių ryšių paslaugą, bet neturi pareigos tikrinti ir įsitikinti ar buvo suteikta tinkama informacinės visuomenės paslauga (atsiūsta tinkama informacija (vaizdas, garsas ar pan.), suteikta kokybiška konsultacija (pvz. Skambučio 118 linija atveju), nes jis nėra šios paslaugos teikėjas. Šiuo atveju, elektroninių ryšių paslaugų teikėjo atsakomybę riboja Informacinės visuomenės paslaugų įstatymo 12 str. ir Elektroninės komercijos direktyvos nuostatos, įpareigojančios elektroninių ryšių paslaugų teikėją tik savo iniciatyva nepradėti informacijos perdavimo, nekeisti perduodamos informacijos turinio ir gavėjo, bet niekur nenurodantys pareigos kontroliuoti informacinės visuomenės paslaugos kokybę ar jos suteikimą/nesuteikimą.

Toks reguliavimas galėtų būti taikomas tik tuo atveju, jei elektroninių ryšių paslaugų teikėjas kartu teiktų ir informacinės visuomenės paslaugą, bet tokiu atveju iškykla klausimas ar tokių paslaugų teikimą galima reglamentuoti ERPT taisyklėmis. Iš ERPTT 1str. matyti, kad šios taisyklės netaikomos informacinės visuomenės paslaugoms. Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas (20 str.), institucija, atsakinga už informacinės

paslaugų gavėjams teikimo tvarką ir sąlygas. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (Žin., 2004, Nr. 69-2382) 3 straipsnio 14 dalyje pateiktas elektroninių ryšių paslaugos apibrėžimas, pagal kurį elektroninių ryšių paslauga – paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar daugiausiai sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais, įskaitant telekomunikacijų paslaugas ir perdavimo (siuntimo) paslaugas transliavimui (retransliavimui) naudojamais tinklais. Elektroninių ryšių paslaugos neapima elektroniniais ryšių tinklais ar naudojant elektroninių ryšių paslaugas perduodamos informacijos turinio teikimo ar redakcinės turinio kontrolės paslaugų, tarp jų informacinės visuomenės paslaugų, kurių visiškai ar daugiausiai nesudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais.

Atsižvelgiant į tai, kad elektroninių ryšių paslaugos neapima informacinės visuomenės paslaugų, ERPTT nereglamentuoja informacinės visuomenės paslaugų teikimo ir joms netaikomos.

ERPTT 43² punktas būtų taikytinas tik elektroninių ryšių paslaugų teikėju telefonu teikiamos informacijos ir kitų jų teikiamų mokamų paslaugų apmokestinimo tvarkai. Pažymėtina, kad ERPTT 10.2.1 punkte taip pat yra vartojama sąvoka „ir kitos paslaugos“, todėl 43² punkte nurodžius, kad šis punktas taikomas ir kitoms paslaugoms, kurias reikėtų suprasti kaip elektroninių ryšių paslaugų teikėjo teikiamas kitas paslaugas, kaip pavyzdžiui Teikėjo tarnybos paslaugas, informacijos apie viešųjų telefono ryšio paslaugų abonentus teikimo paslaugas, Paslaugų priežiūros paslaugas, neaiškumų kilti neturėtų.

Atsižvelgiant į pateiktas pastabas, siūlome ERPTT 43² punktą išdėstyti taip:

„Jeigu Teikėjas telefonu mokamai teikia informaciją apie savo teikiamas paslaugas, kitą su paslaugų teikimu susijusią informaciją **ar kitas paslaugas**, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėta teikti informacija **ar kita paslauga**, laikas būtų neapmokestinamas.“

| | | |
|--|--|--|
| | <p>visuomenės paslaugų įstatymo nuostatų įgyvendinimą, įvardija Informacinės visuomenės plėtros komitetą. Viešojo administravimo įstatymo 3 str. 1 d. 4p. aiškiai apibrėžia „Ultra vires“ doktriną valstybės institucijoms, neleisdamas vykdyti veiklos, kurios vykdyti atitinkama valstybės institucija nėra įgaliota. Nagrinėjamu atveju šis principas reikštų, kad ERPTT, tiek, kiek jos yra taikomos informacinės visuomenės paslaugų atžvilgiu, gali būti priimtos pažeidžiant įstatymą, todėl yra svarbu aiškiai apibrėžti kokioms paslaugoms ir kokių paslaugų teikėjų atžvilgiu norima taikyti EPTT naująjį 43² straipsnį, kad naujos taisyklės nepažeistų Informacinės visuomenės paslaugų ir Viešojo administravimo įstatymų nuostatų</p> | |
| | <p>Apibendrinant pateiktus komentarus OMNITEL pažymi, kad ERPTT projektas, ypačingai kiek tai yra susiję su kredito limitu nustatymo pakeitimais, gali iš esmės keisti šiuo metu egzistuojančius santykius tarp vartotojo ir paslaugų teikėjo, todėl siūlytų prieš priimant paskelbtus pakeitimus surengti diskusiją su paslaugų teikėjais ir kitomis suinteresuotomis šalimis dėl galimybių įgyvendinti projekte nustatytus reikalavimus.</p> | |
| | <p>UAB „Bitė Lietuva“ pastabos ir pasiūlymai gauti 2008-06-12 raštu Nr. 1400-53.</p> | |
| | <p>Pateikti pastabos ir pasiūlymai yra tokie patys, kaip ir UAB „Omnitel“</p> | <p>Atsižvelgiant į tai, kad UAB „Bitė Lietuva“ pateiktos pastabos ir pasiūlymai yra analogiškai pateiktiesiems UAB „Omnitel“, argumentus dėl atsižvelgimo/neatsižvelgimo žiūrėti aukščiau.</p> |
| | <p>UAB „Tele2“ pastabos ir pasiūlymai gauti 2008-06-12 raštu Nr. ER-RJ-SD-2805</p> | |
| | <p>Dėl Projekto 1.2 punkto, kuriuo numatomas pakeisti Taisyklių 26 punktą. Projekte numatomi 26 punkto pakeitimai nustato, kad „...<i>Teikėjas, nustatantis teikiamų Paslaugų kredito limitą, šiam limitui pasibaigus, privalo apriboti Paslaugų teikimą pasibaigus Paslaugų kredito limitui...</i>“ Šio reikalavimo įgyvendinimas UAB „Tele2“ būtų negalimas dėl žemiau nurodytų techninių priežasčių: 1.1. UAB „Tele2“ apskaitos sistema tikrina, ar pas kiekvieno mėnesinio apmokėjimo paslaugos gavėją (Klientą) nėra viršytas kredito limitas, du kartus per parą. Šiuo metu nėra techninių galimybių kredito</p> | <p>Atsižvelgta iš dalies. Šiuo metu galiojantis ERPTT 26 punktą įpareigoja operatorius, Paslaugų kredito limitui pasibaigus, apriboti Paslaugų teikimą: „<u>Paslaugų kredito limitui pasibaigus Teikėjas privalo Sutartyje nustatytomis sąlygomis apriboti Paslaugų teikimą</u>, jei Paslaugų vartotojas Sutartyje išreiškė savo valią, kad pasibaigus kredito limitui, paslaugų teikimas jam būtų apribotas.“ Teisė išreikšti savo valią sutartyje nereiškia vien tik to, kad tokią valią abonentas gali išreikšti tik sudarydamas sutartį, o reiškia ir tai, kad ir po sutarties sudarymo sudarant su</p> |

| | |
|--|---|
| <p>limitą tikrinti dažniau. Tad šiuo atveju, galima situacija, kad Klientas viršys kredito limitą, tačiau paslaugų teikimas jam bus apribotas tą pačią dieną, tačiau jau peržengus kredito limitą ribą.</p> <p>1.2. Duomenys apie Klientui suteiktas paslaugas jam būnant užsienyje, besinaudojant tarptinkliniu ryšiu, UAB „Tele2“ apskaitos sistemą iš tarptautinių partnerių pasiekia tik per 2 savaitių laikotarpį po suteiktų paslaugų;</p> <p>1.3. Duomenys apie Klientui suteiktas duomenų perdavimo paslaugas UAB „Tele2“ apskaitos sistemą pasiekia tik atitinkamo kalendorinio mėnesio paskutinę dieną 12 val. nakties;</p> <p>Visos aukščiau išvardintos aplinkybės sąlygoja, kad mokėtina suma už einamąjį mėnesį gali viršyti nustatyta Klientui kredito limitą.</p> <p>Šio punkto įgyvendinimas susijęs su milžiniškomis investicijomis į kitą nei šiuo metu naudojama techninę bei programinę įrangą - instaliavimą UAB „Tele2“ apskaitos sistemoje bei komutavimo stotyje IN (Intelligent Network) platformą. Preliminariais skaičiavimais šios investicijos reikalingos UAB „Tele2“ numatomam taisyklių 26 punkto įgyvendinimui, sudarys arti 8 mln. litų.</p> <p>Atsižvelgiant į visa aukščiau išdėstyta prašome palikti 26 punktą nepakeistą, priešingu atveju numatyti valstybės lėšas, reikalingas UAB „Tele2“ patirtoms išlaidoms kompensuoti.</p> | <p>paslaugų teikėju sutarties pakeitimus, kurie yra sutarties neatskiriama dalis. Sutartyje esanti nuostata dėl paslaugų kredito limitu turi būti vienareikšmiška, be to sutartyje turi būti aiški nuostata apie pasekmes, viršijus kredito limitą.</p> <p>Atsižvelgiant į tai, kad šiuo metu galiojančios nuostatos, įpareigojančios operatorius nutraukti Paslaugų teikimą kredito limitui pasibaigus operatoriai neginčija, galima daryti prielaidas, kad operatoriai turi technines galimybes kredito limitui pasibaigus apriboti Paslaugų teikimą. ERPTT paslaugų kredito limitas apibrėžiamas kaip pinigų suma, kurios ribose abonentui teikiamos Paslaugos be išankstinio apmokėjimo per Paslaugų teikimo sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį. Savo esme, kredito limitas yra paslaugų kiekis, kurį paslaugų teikėjas sutinka suteikti prieš abonentui sumokant už suteiktas paslaugas, o abonentas sutinka apmokėti už ne didesnę paslaugų kiekį.</p> |
| <p>Dėl Projekto 1.4 punkto, kuriuo numatomas Taisyklių papildymas 43² punktu.</p> <p>Projekte numatomas Taisyklių papildymas 43² punktu, nustatant kad „...<i>jeigu Teikėjas telefonu teikia informavimo ar kitokias paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėtos teikti paslaugos, laikas būtų neapmokestinamas</i>“. Šio reikalavimo įgyvendinimas UAB „Tele2“ būtų negalima dėl žemiau nurodytų techninių priežasčių</p> <p>2.1. Informuojame, kad nė vienas iš papildomų paslaugų teikėjų, teikiančių informavimo arba kitokios paslaugos UAB „Tele2“ telekomunikacijų tinklu, neturi techninės galimybės per turimą tinklo signalizaciją informuoti, kada laukimas, kol bus pradėtos teikti paslaugas, yra pasibaigę ir</p> | <p>Atsižvelgta</p> <p>ERPTT 43² punktą išdėstomas taip: „Jeigu Teikėjas telefonu mokamai teikia informaciją apie savo teikiamas paslaugas, kitą su paslaugų teikimu susijusią informaciją ar kitas paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėta teikti informacija ar kita paslauga, laikas būtų neapmokestinamas.“</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>paslauga jau pradėta teikti;</p> <p>2.2. UAB „Tele2“ neturi galimybės pati nustatyti, ar šių paslaugų teikėjas jau pradėjo teikti paslaugą;</p> <p>Priėmus šį pakeitimą UAB „Tele2“ bus priversta sustabdyti visų teikėjų paslaugų teikimą. Be abejo, toks žingsnis neigiamai atsilieps Kliento galimybei gauti jam reikalingas paslaugas, taip pat neigiamai paveiks visą telekomunikacijos rinkos plėtrą.</p> <p>Atsižvelgiant į visa aukščiau išdėstyta, prašome Taisyklių 43² punktu nepapildyti.</p> | |
| | <p>TEO LT, AB pastabos ir pasiūlymai, gauti 2008-06-13 raštu Nr. 01-1-04-206</p> | |
| | <p>Įsakymo projekto 1.4 p. numato, kad Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės bus papildytos šiuo 43-2 punktu: „43-2. Jeigu Teikėjas telefonu teikia informavimo ar kitokias paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėtos teikti paslaugos, laikas būtų neapmokestinamas“.</p> <p>Įvertinę šį įsakymo projekto punktą, pateikiame keletą pastabų dėl jo tikslingumo ir pagrįstumo:</p> <p>1. Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 43² punkto projekto redakcija yra neapibrėžta ir neaiški, nes nėra suprantama, ar ši nuostata bus taikoma tik elektroninių ryšių operatoriams ar ir kitiems ūkio subjektams (aptariamų taisyklių 5 punktas numato - „Paslaugų gavėjui Paslaugos teikiamos sudarius Paslaugų teikimo sutartį (toliau - Sutartis) su Paslaugų teikėju arba jo įgaliotu atstovu (toliau - Teikėjas) raštu arba Teikėjo nustatytais atvejais konkludentiniais veiksmais“), kokioms konkrečiai paslaugoms būtų taikomas šis reikalavimas (neaiški sąvoka „informavimo ar kitokias paslaugas“ iš esmės apimanti visas Teikėjų teikiamas paslaugas) ir kokį momentą reikėtų laikyti paslaugos teikimo pradžia.</p> <p>2. TEO LT, AB supratimu, įgyvendinus šias Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 43² punkto nuostatas, elektroninių ryšių operatoriai nebegalėtų naudoti IVR, balsinių pranešimų ir pan. sprendimų, kas be jokios abejonės pažeistų tiek operatorių, tiek ir operatorių klientų interesus (klientai prarastų galimybę paskambinę pasirinkti tikslią šaką, pailgėtų laukimo laikas, pablogėtų paslaugos teikėjo kokybiniai rodikliai, išaugtų kaštai, sumažėtų</p> | <p>Atsižvelgta.</p> <p>ERPTT 1 punkte nustatyta, kad ERPTT nustato elektroninių ryšių paslaugų, įskaitant prisijungimą prie viešojo telefono ryšio tinklo, teikiamų galutiniams paslaugų gavėjams (toliau – Paslaugos), teikimo sutarties turinio reikalavimus, Paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, mokėjimo už Paslaugas tvarką, papildomus reikalavimus viešųjų fiksuoto ir judriojo telefono ryšio paslaugų bei duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikimui galutiniams paslaugų gavėjams, paslaugų teikėjo pagalbos paslaugų galutiniams paslaugų gavėjams teikimo tvarką ir sąlygas. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (Žin., 2004, Nr. 69-2382) 3 straipsnio 14 dalyje pateiktas elektroninių ryšių paslaugos apibrėžimas, pagal kurį elektroninių ryšių paslauga – paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar daugiausiai sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais, įskaitant telekomunikacijų paslaugas ir perdavimo (siuntimo) paslaugas transliavimui (retransliavimui) naudojamais tinklais. <u>Elektroninių ryšių paslaugos neapima elektroniniais ryšių tinklais ar naudojant elektroninių ryšių paslaugas perduodamos informacijos turinio teikimo ar redakcinės turinio kontrolės paslaugų, tarp jų informacinės visuomenės paslaugų, kurių visiškai ar daugiausiai nesudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais.</u> Atsižvelgiant į tai, kad elektroninių ryšių paslaugos neapima informacinės visuomenės paslaugų, ERPTT nereglamentuoja informacinės visuomenės paslaugų teikimo ir joms netaikomos.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>efektyvumas ir t.t.)</p> <p>3. Pažymėtina, kad šiai dienai TEO LT, AB apmokestina visus paslaugų gavėjų skambučius, kurie buvo atsiliepti nepriklausomai nuo paslaugų teikėjo, kitų ūkio subjektų ar paslaugų gavėjų naudojamos galinės įrangos ar kitokių paslaugų teikimo sprendimų (balsavimai, savitarnos sistemos), todėl TEO LT, AB nuomone, tam tikrai atvejais šios nuostatos nebus galima įgyvendinti, nes bendrovė nekontroliuoja šių subjektų naudojamos galinės įrangos. Vykdamas Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių 43-2 punkto nuostatą elektroninių ryšių operatoriai (tame tarpe ir TEO LT, AB) privalės analizuoti kliento pokalbių turinį (pvz. jei klientas skambina kitam paslaugų gavėjui, naudojančiam atitinkamus galinius įrenginius – autoatsakiklį ar IVR sprendimus) siekdamas atskirti nepamokestinamą pokalbio dalį, o tai neįmanoma ir dėl techninių ir dėl teisinių priežasčių. Atsižvelgdami į tai kas išdėstyta, prašome atitinkamai pakeisti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymo „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymo Nr. 1V-1160 „Dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ projekto nuostatas, išbraukiant iš jo 43-2 punktą.</p> | <p>ERPTT 43² punktas būtų taikytinas tik elektroninių ryšių paslaugų teikėjų telefonu teikiamos informacijos ir kitų jų teikiamų mokamų paslaugų apmokestinimo tvarkai. Pažymėtina, kad ERPTT 10.2.1 punkte taip pat yra vartojama sąvoka „ir kitos paslaugos“, todėl 43² punkte nurodžius, kad šis punktas taikomas ir kitoms paslaugoms, kurias reikėtų suprasti kaip elektroninių ryšių paslaugų teikėjo teikiamas kitas paslaugas, kaip pavyzdžiui Teikėjo tarnybos paslaugas, informacijos apie viešųjų telefono ryšio paslaugų abonentus teikimo paslaugas, Paslaugų priežiūros paslaugas, neaiškumų kilti neturėtų. Pagal siūlomą 43² punkto redakciją, paslaugos teikimo pradžia turėtų būti laikomas momentas, nuo kurio abonentui realiai pradėdama teikti jo prašoma informacija apie Teikėjo teikiamas paslaugas, kita susijusi informacija ar kitos paslaugos, o laikas, kuomet Teikėjo atstovai (konsultantai) užimti ir abonentas priverstas laukti, kol atsilaisvins Teikėjo atstovas, galintis suteikti prašomą informaciją pakonsultuoti ir pan., neturėtų būti apmokestinamas. Atsižvelgiant į pateiktas pastabas, siūlome ERPTT 43² punktą išdėstyti taip: „Jeigu Teikėjas telefonu mokamai teikia informaciją apie savo teikiamas paslaugas, kitą su paslaugų teikimu susijusią informaciją ar kitas paslaugas, jis turi užtikrinti, kad laukimo, kol bus pradėta teikti informacija ar kita paslauga, laikas būtų neapmokestinamas.“ Pažymėtina, kad nei ERPTT, nei Projekte nėra draudimo paslaugų teikėjams naudoti balsinių pranešimų ir pan. sprendimų, šiuos sprendimus teikėjas įdiegia savo nuožiūra, atsižvelgdamas į turimą paslaugų teikimo įrangą.</p> |
|--|---|---|