



RYŠIŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGA: AKTUALIJOS, TENDENCIJOS, PROBLEMATIKA

Ryšių reguliavimo tarnyba

Aridana Jurčiukonienė

Indrė Jurgelionienė

2017 m. spalį



Ryšų reguliavimo tarnybos tikslai:

Veiksminga konkurencija

Vartotojų teisių ir interesų apsauga

Sąlygos ilgalaikėms investicijoms

Integracija į ES ir efektyvi RRT veikla

Įpareigojimų dėl valstybės saugumo vykdymas

RRT veiklos sritys:



RRT gina vartotojų teises ir teisėtus interesus šiose pagrindinėse srityse:

**Patikimumo
paslaugos**

**Ryšių paslaugų
sektorius:**

El. ryšiai ir paštas

**Tinklų ir
informacijos
saugumas**

**Eterio ir radijo
spektro priežiūra**

**Aparatūros ir
galinių įrenginių
priežiūra**

RRT gina vartotojų teises ir teisėtus interesus šiose pagrindinėse srityse:

**Patikimumo
paslaugos**

**Ryšių paslaugų
sektorius:**

El. ryšiai ir paštas

**Tinklų ir
informacijos
saugumas**

**Eterio ir radijo
spektro priežiūra**

**Aparatūros ir
galinių įrenginių
priežiūra**

- 2016 m. sparčiausiai augo ir toliau kvalifikuotų elektroninio parašo sertifikatų, išduodamų kartu su SIM kortelėmis, skaičius. Per 2016 metus tokių sertifikatų skaičius padidėjo **68 proc.** (2015 m. pab. buvo 113 783, o 2016 m. pab. – 191 061; iš viso galiojančių sertifikatų 924735). Taigi, vis didesnė Lietuvos gyventojų dalis renkasi elektroninio parašo priemones, kurias gali turėti savo mobiliajame įrenginyje.
- **2016 m. liepos 1 d. buvo pradėtas taikyti eIDAS reglamentas**, išplečiant reguliuojamų paslaugų apimtį ir priežiūros sritį. RRT paskirta priežiūros įstaiga ir įstaiga, atsakinga už nacionalinio patikimo sąrašo sudarymą, tvarkymą ir skelbimą; **RRT nenagrinėja ginčų!!!**
- Iki 2017 m. liepos 1 d. baigėsi eIDAS reglamento pereinamasis laikotarpis ir paslaugų teikėjai turėjo RRT pateikti teikiamų patikimumo paslaugų atitikties eIDAS reglamentui įvertinimo ataskaitas.

RRT gina vartotojų teises ir teisėtus interesus šiose pagrindinėse srityse:

**Patikimumo
paslaugos**

**Ryšių paslaugų
sektorius:**

El. ryšiai ir paštas

**Tinklų ir
informacijos
saugumas**

**Eterio ir radijo
spektro priežiūra**

**Aparatūros ir
galinių įrenginių
priežiūra**

Nacionalinio CERT veikla:

buvo atliekamas kibernetinių ir saugumo incidentų valdymas ir prevencija.

49 463 – tiek pranešimų 2016 m. CERT-LT apdorojo

Interneto „karštosios linijos“ veikla ir jos viešinimas:
dalyvaujant projekte „Saugesnis internetas“

842 – tiek pranešimų gauta 2016 m.

RRT gina vartotojų teises ir teisėtus interesus šiose pagrindinėse srityse:

**Patikimumo
paslaugos**

**Ryšių paslaugų
sektorius:**

El. ryšiai ir paštas

**Tinklų ir
informacijos
saugumas**

**Eterio ir radijo
spektro priežiūra**

**Aparatūros ir
galinių įrenginių
priežiūra**

Vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsauga
APARATŪROS IR GALINIŲ ĮRENGINIŲ SRITYJE



7 822 – tiek išanalizuota
radijo ryšio ir
telekomunikacijų galinių
įrenginių tipų

614 – tiek gauta prašymų
dėl radijo trukdžių
pašalinimo

72 – tiek radijo ryšio
įrenginių bandymų
atlikta

112 – tiek elektrinių ir
elektroninių aparatų
bandymų atlikta

RRT gina vartotojų teises ir teisėtus interesus šiose pagrindinėse srityse:



Bendra statistika ir tendencijos

- Fiksuotosios interneto prieigos paslaugų gavėjų skaičius auga (RRT duomenimis, apie 857,8 tūkst.);
- Stebimas interneto prieigos, teikiamos judriojo ryšio technologijomis, paslaugų augimas (RRT duomenimis, yra apie 2,4 mln SIM kortelių, kuriomis naudojamos interneto prieigos paslaugomis);
- Fiksuotojo telefono ryšio abonentų mažėja (RRT duomenimis, apie 530 tūkst.);
- Nežymiai auga SIM kortelių judriojo telefono ryšiui gauti (šiuo metu apie 4,2 mln.)
- SMS skaičius mažėja
- Televizijos paslaugų abonentų stebimas nežymus mažėjimas
- Pašto siuntų kiekis išlieka panašus (skiriasi vidinis paskirstymas (didėja pašto siuntos (daugiau pašto siuntinių)

Vartotojų teisių ir teisėtų interesų apsaugos srityje RRT vadovaujasi:

1

Elektroninių ryšių įstatymu; jo įgyvendinamaisiais teisės aktais

2

Pašto įstatymu; jo įgyvendinamaisiais teisės aktais

3

Vartotojų teisių apsaugos įstatymu;

4

Civiliniu kodeksu.

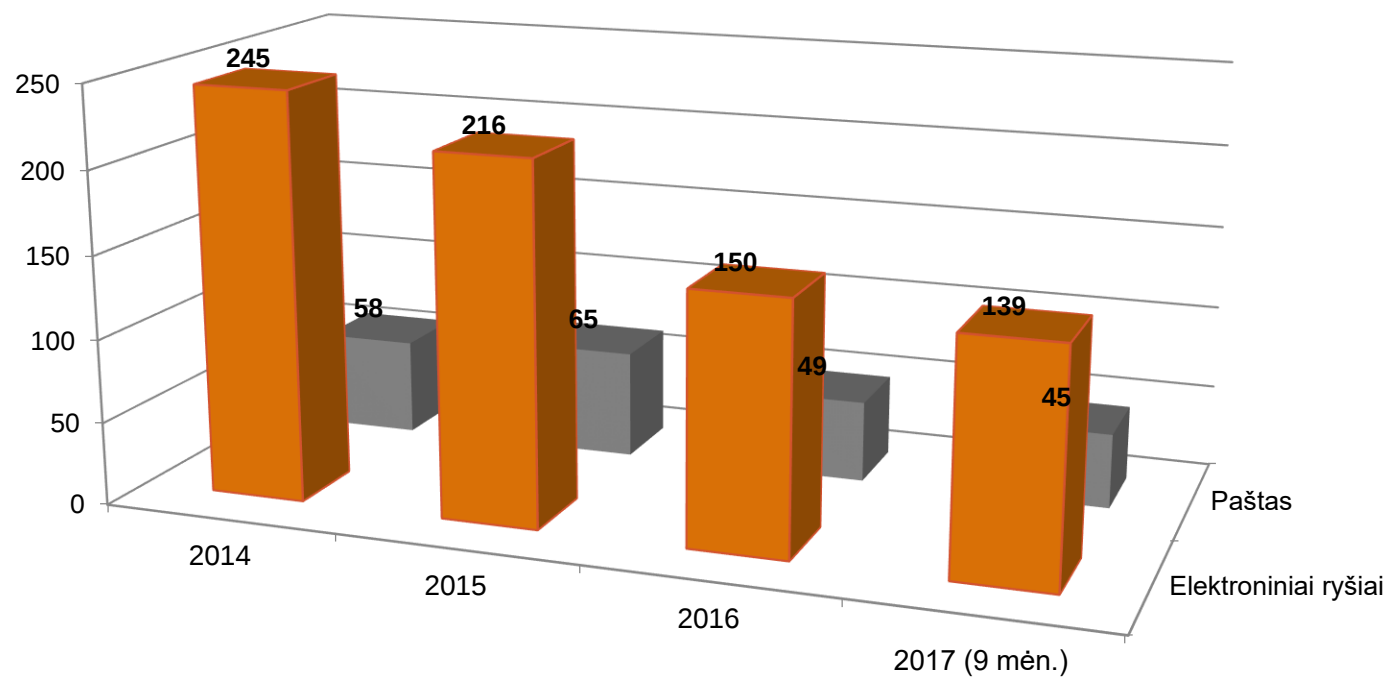


Pagal kokias procedūras nagrinėti?

- Skundas/prašymas
 - VAI;
 - Skundų skyrius;
 - Viešojo administravimo funkcija;
 - Kompetentinga nuomonė (neprivaloma), poveikio priemonės teikėjui;
 - 20 darbo dienų;
 - **Lieka teisė kreiptis į RRT dėl ginčo sprendimo**
- Ginčas
 - AGS procedūra;
 - Teisės taikymo skyrius;
 - Ginčo sprendimas tarp šalių (ne priežiūra);
 - Privalomo pobūdžio sprendimas ginčo šalims;
 - Vartotojas vs ne vartotojas;
 - 90 dienų.

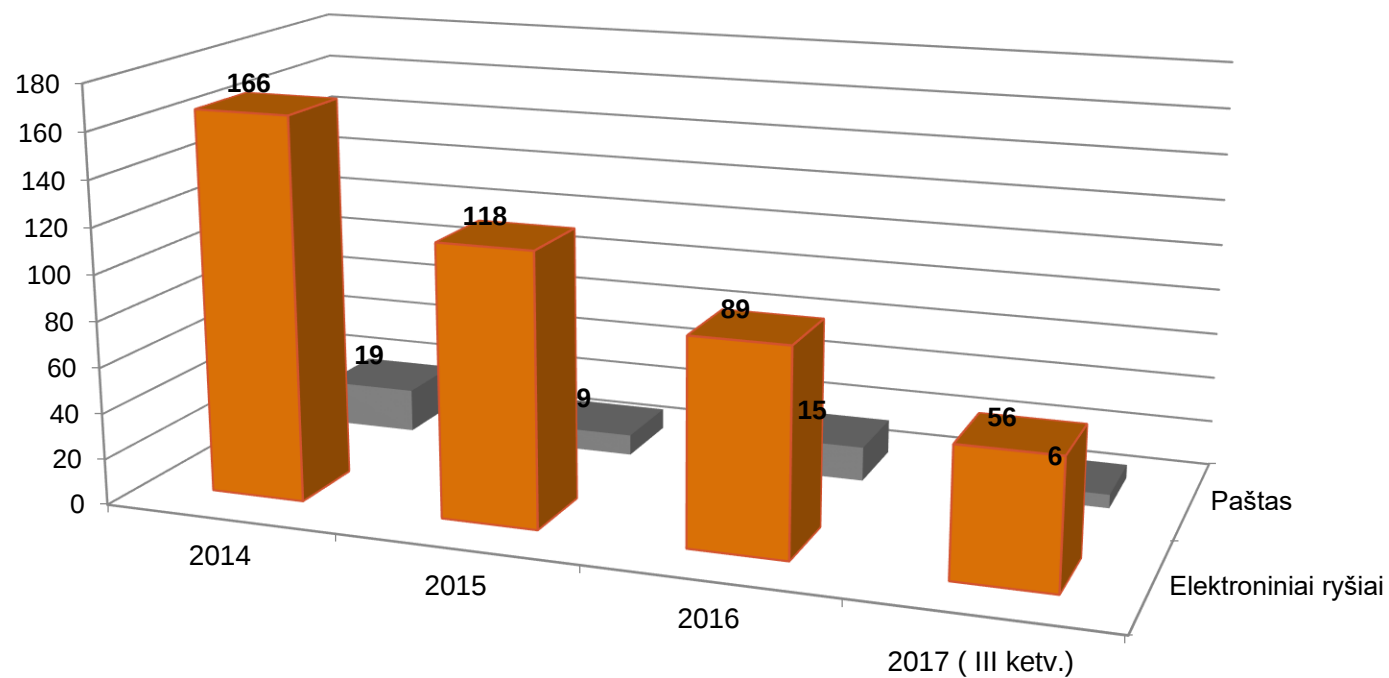
Skundų statistika

Išnagrinėti skundai



Ginčų statistika

Išnagrinėti ginčai



RRT kaip AGS subjektas

- privalomas sprendimas nuo 2004 m.
- ne tik vartotojų prašymai
- techninių skyrių pasitelkimas (aktyvus RRT vaidmuo renkant įrodymus)
- nenukreipiama į teismą
 - problemos:
 - RRT ar kitų institucijų kompetencija
 - reikalavimai, susiję tiek su ginču, tiek su priežiūros funkcijomis
 - ieškinio senatis
 - procedūriniai klausimai (pvz., žodinis procesas; laikinosios priemonės)



Skundų (ginčų) priežastys

Elektroninių ryšių srityje:

- anuliuoti priskaičiuotas netesybas sutarties nutraukimo atveju,
- grąžinti sumokėtas sumas,
- perskaičiuoti arba anuliuoti sąskaitas,
- nutraukti sutartį ar pripažinti sutarties nutraukimą neteisėtu
- pripažinti sutarties keitimą neteisėtu.
- kiti: atlyginti nuostolius, taikyti paslaugų kredito limitą ir kt.

Pašto srityje dažniausiai būdavo prašoma atlyginti nuostolius.



RRT iššūkiai: reguliavimo pokyčiai

Tarptinklinio ryšio reguliavimo pokyčiai

- nuo 2017 m. birželio 15 d. tarptinklinio ryšio paslaugų teikėjai negali taikyti papildomų mokesčių už tarptinklinio ryšio paslaugas, išskyrus aiškiai apibrėžtas išimtis
- nėra įpareigojimo teikti tarptinklinį ryšį
- pokyčiai rinkoje sulaukė daug nusiskundimų



RRT iššūkiai: reguliavimo pokyčiai

- Atviros interneto prieigos reguliavimo pokyčiai
 - pareiga atskleisti paslaugų gavėjui apie naudojamą srauto valdymo priemones
 - techninių parametrų patikslinimas
 - Bendradarbiavimas su paslaugų teikėjais
 - Konsultacijos, susitikimai, pranešimai
 - Pastabos paslaugų teikimo sutartims



RRT iššūkiai: reguliavimo pokyčiai

ES teisės aktų projektai

- Prieinamumo direktyvos projektas
- Europos elektroninių ryšių kodekso projektas
- Siuntinių reglamento projektas



Rezultatai

- Matyti paslaugų teikėjų konsultavimo nauda, teikėjų elgesio pokyčiai
- Didėja švietimas, akivaizdi nauda
- Daugėja konsultavimo telefonu
- Dalis pretenzijų išsprendžiama be kreipimosi į RRT arba
- Taikiai išsprendžiami klausimai, RRT pradėjus vertinti situaciją

RRT – artima vartotojams institucija

- Interneto svetainės specialieji skiltis
- Nemokama telefono linija **8 800 20030**
- Atsakymai el.paštu (pateikiama tarnautojo nuomonė per 5 darbo dienas)
- „Vieno langelio“ principas **8 (5) 210 56 33** ir **rrt@rrt.lt**



RRT siekiamybė

sąmoningas paslaugų teikėjų elgesys, atitinkantis teisės aktus ir galutinių paslaugų gavėjų interesus

- Skundų nagrinėjimas
- Rinkos stebėsena
- Sutarčių tipinių sąlygų peržiūra
- Susitikimai su paslaugų teikėjais
- Konsultavimas paslaugų teikėjų
- Pranešimai spaudai
- Interneto svetainių administravimas



RRT skatina informuotą pasirinkimą

**Paslaugų teikėjų
skelbiami žemėlapiai**

**RRT skelbiamas ryšio
aprežties žemėlapis**

<http://epaslaugos.rrt.lt/apreptis/>



**Faktiniai belaidės
interneto prieigos
matavimų rezultatai**
www.matavimai.rrt.lt



RRT: pažinti problemas ir siūlyti sprendimus

• RRT (ko) administruojamos interneto svetainės

NEBŪK
BE RYŠIO



- Paslaugų teikėjų konsultavimas
- Aktyvi vartotojų šviečiamoji veikla
- Bendradarbiavimas su Lietuvos ir tarptautinėmis organizacijomis



Ačiū už dėmesį

<http://www.rrt.lt>