



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL M. M. 2016 M. KOVO 21 D. PRAŠYMO**

2016 m. birželio 20 d. Nr. 1V-684
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 38.4 bei 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2016 m. balandžio 1 d. raštu Nr. 4-1664 persiūtą vartotojo M. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – Vartotojas) 2016 m. kovo 21 d. prašymą (toliau – Prašymas) bei elektroninių ryšių paslaugų teikėjo Teo LT, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – Teikėjas) 2016 m. balandžio 22 d. raštą Nr. 05-00113 (toliau – Raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad Vartotojas su Teikėju pasirašė Paslaugų rinkinio užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), pagal kurią Teikėjas įsipareigojo Vartotojui teikti elektroninių ryšių paslaugas (toliau – Paslaugas), o Vartotojas – atsiskaityti už jas Sutartyje nustatyta tvarka. Sutarties 2 dalyje „Paslaugų rinkinio sudėtis“ yra nurodytos užsakytos pagrindinės paslaugos: „Išmanioji skaitmeninė televizija“ ir papildomos paslaugos – „Televizijos paslauga antram televizoriui“, „TV kanalų rinkinys“ bei „Interneto.tv“; prie pagrindinės užsakytos paslaugos „Internetas „Optimalus šviesolaidis“ nurodytos papildomos paslaugos: „Laiko kontrolė“, „Internetas“ TEO Wi-Fi“, „Saugykla“, „Interneto apsauga“; prie pagrindinės užsakytos paslaugos „Telefono linija“ yra nurodyta „Pokalbių planas „Paros“. Pagal Sutarties 2 dalį „Informacija apie užsakomas paslaugas“, Paslaugos Vartotojui teikiamos taikant mokėjimo planą „Namai 2. Šviesolaidis“¹ už 31,83 Eur (109,90 Lt) mėnesinį Paslaugų mokestį bei 1,45 Eur (5,00 Lt) šviesolaidinio interneto galinės įrangos mėnesinį nuomos mokestį.

Vartotojas Prašyme nurodo, jog nuo 2014 m. rugsėjo 3-4 d., kai Teikėjas Vartotojo namuose pajungė Paslaugas, prasidėjo nesklandumai dėl tinkamo jų teikimo ir Teikėjo pradėtų darbų užbaigimo. Pasak Vartotojo, nei skambučiai, nei prašymai Teikėjui raštu nepadedą išspręsti situacijos. Vartotojas nurodo gyvenantis name (bendras naudingas I aukšto plotas – 80 kv. m., II aukšto – 70 kv. m.) ir, užsakant Paslaugas iš Teikėjo, jam buvo žadėta, kad su „laidinio“ interneto bei belaidžio interneto Wi-Fi ryšio paslaugomis (toliau – Wi-Fi) Vartotojas problemų neturės, kadangi pastatas yra nedidelis ir ryšys visur bus labai geras. Vartotojo teigimu, po Paslaugų pajungimo taip nebuvo, be to, 2014 m. rugsėjo 3-4 d. Teikėjo meistrai, pajungdami internetą, televizorių nepajungė, nes neatsinešė reikiamos įrangos. Anot Vartotojo, vieną televizorių Teikėjo meistrai pajungė 2014 m. rugsėjo 8 d., o kitą – tik 2015 m. birželio 15 d. ir tik po daugelio Vartotojo prašymų. Po Paslaugų pajungimo Vartotojas teigia pastebėjęs, kad kai kuriuose I aukšto kambariuose yra labai silpnas Wi-Fi ryšys arba jo išvis nėra, o 2015 m. birželio 5-6 d. Teikėjo meistrai atvykus ir modemą pajungus I aukšte, Wi-Fi ryšys atsirado visuose I aukšto kambariuose, tačiau dingo kai kuriuose II aukšto kambariuose. Pasak Vartotojo, paaiškėjo, kad įdiegtas modemas perduoda Wi-Fi ryšį tik tame aukšte kuriame jis yra, todėl

¹ 2015 m. rugpjūčio 1 d. pakeitus mokėjimo plano „Namai 2 Individualus sprendimas“ kainodarą, šis mokėjimo planas tapo mokėjimo planu „Namai 2. Šviesolaidis“, atitinkamai ir Vartotojui iki 2015 m. rugpjūčio 1 d. išrašytose sąskaitose buvo nurodomas mokėjimo planas „Namai 2 Individualus sprendimas“.

„norint turėti internetą abiejuose aukštuose reikia kartu su kompiuteriu nešiotis ir modema“. Taip pat Vartotojas išsiaiškino, kad prie jam taikomo mokėjimo plano už Paslaugas galima naudotis telefono ryšio paslaugomis, kurių Vartotojui niekas nepasiūlė ir nepajungė. Vartotojas teigia, kad 2015 m. birželio 10 d. dingus „ryšiui“ (neveikė nei internetas, nei televizija), jis trumpuoju numeriu 1817 kreipėsi į Teikėją ir pranešė apie gedimą, kurį Teikėjo atstovai informavo sutvarkysią tik kitos dienos vakare. Atsižvelgdamas į tai, Vartotojas tą pačią dieną parašė skundą Teikėjui dėl sąskaitų perskaičiavimo, kol neveiks internetas, dėl Paslaugų mokesčio sumažinimo per laikotarpį, kol nebuvo pajungtas antras televizorius, taip pat dėl telefono ryšio paslaugų pajungimo ir materialinių bei kitų išlaidų. Vartotojas nurodo, jog minėtą gedimą Teikėjas pašalino tik 2015 m. birželio 11 d. Vartotojo teigimu, 2015 m. birželio 12 d. „vėl dingo ryšys, vėl niekas neveikė“, o Vartotojui vėl telefonu kreipusis į Teikėją, jis buvo informuotas, jog gedimas bus pašalintas po 5 dienų. 2015 m. birželio 13 d., Vartotojas teigia, parašęs antrą skundą Teikėjui, o 2015 m. birželio 15 d. buvo pašalintas gedimas ir pajungtas antras televizorius. Vartotojas Prašyme taip pat nurodo, jog 2015 m. liepos 13 d. gavo Teikėjo atsakymą į abu aukščiau minėtus skundus, kuriuo buvo informuojama, jog už 2015 m. birželio 13-16 d. laikotarpį bus perskaičiuoti mokesčiai už neteiktas interneto prieigos paslaugas, tačiau kiti Vartotojo reikalavimai buvo atmesti (buvo atsisakyta įdiegti kitą modema, pasiūlyta primokėti ir įsigyti namų tinklo įrangos pakuotę). Vartotojas nurodo šiuo metu mokantis „pilną“ mėnesinį mokestį, naudodamasis nekokybiškais Paslaugomis, o kartais, teigia, Paslaugų visai negaunantis.

Vartotojas prašo įpareigoti Teikėją Vartotojui teikti kokybišką ir pilną Paslaugų rinkinį su kokybiška įranga, už kurią Vartotojas mokantis mėnesinį mokestį, ir perskaičiuoti atgaline data Teikėjo pagal Sutartį išrašytas sąskaitas už nenaudotas ir nekokybiškas Paslaugas, taip pat atlyginti neturtinę ir turtinę žalą – 1000 Eur.

Vartotojas 2016 m. gegužės 6 d. patikslinime į prašymą nurodė, kad prašo: už nekokybiškai ir nepilnai pagal užsakytą mokėjimo planą teikiamas Paslaugas atgaline data perskaičiuoti mėnesinį mokestį nuo 2014 m. rugsėjo mėn. jį sumažinant 50 proc.; sutvarkyti Wi-Fi ir „laidinio“ interneto ryšio bei telefono ryšio problemas Vartotojo gyvenamajame name; sudaryti sąlygas naudotis visomis teikiamomis Paslaugomis pagal Sutartyje nurodytą užsakytą Paslaugų rinkinį.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2016 m. balandžio 12 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1130 kreipėsi į Teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, pareikalavo per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl Prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti Vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėjas Raštu informavo Tarnybą, kad Vartotojas su Teikėju pasirašė Sutartį, pagal kurios nuostatas Teikėjas įsipareigojo užtikrinti Sutartyje nurodytą interneto greitaveiką, tik jungiantis prie maršrutizatoriaus „Ethernet“ laidu. Teikėjas nurodė, kad Wi-Fi signalo stiprumas priklauso nuo daugelio faktorių: pastato konstrukcijos, gelžbetoninių pertvarų, naudojamų Wi-Fi įrenginių. Anot Teikėjo, 2015 m. birželio 6 d. Vartotojui registravus gedimą, Teikėjo inžinierius patikrino Wi-Fi ryšį įmonės kompiuteriu ir paaiškėjo, kad Vartotojo namo I aukšte, kur stovi Teikėjo modemas, greitaveika yra 35-50 Mb/s, II aukšte patikrinus greitaveiką, ji siekė 5 Mb/s. Teikėjo darbuotojas nustatė, kad Wi-Fi signalą slopina perdengimo plokštė, tačiau gedimo dėl Teikėjo kaltės nebuvo. Teikėjas teigia, jog visi Vartotojo registruoti gedimai buvo ne dėl Teikėjo kaltės. Teikėjas Rašte taip pat nurodė, kad antrą televizorių Vartotojui pajungė 2015 m. birželio 15 d., ir paaiškino, jog Vartotojas turėjo televizorių, į kurį įdiegti išmaniosios skaitmeninės televizijos paslaugų nebuvo galimybės, todėl vėliau, Vartotojui įsigijus kitą (tinkamą) televizorių, Teikėjo inžinierius nuvyko ir pajungė Vartotojui televizijos paslaugas antram televizoriui.

Atsakydamas į Vartotojo teiginį, jog Vartotojas nežinojęs, kad gali naudotis telefono ryšio paslaugomis, Teikėjas Rašte paaiškino, jog Sutartyje yra nurodytas pokalbių planas „Paros“ ir, diegiant Paslaugas, Vartotojui telefono ryšio paslaugos buvo sukongfigūruotos, tačiau kadangi Vartotojas neturėjo telefono ryšio aparato, todėl šiomis paslaugomis nesinaudoja. Anot Teikėjo, jeigu Vartotojas pageidauja naudotis telefono ryšio paslaugomis ir turi telefono ryšio aparatą, gali

paskambinti Teikėjo privačių klientų telefono numeriu 1817 ir sutarti laiką pajungti telefono ryšio aparatą.

Teikėjas pažymėjo, kad Vartotojas pageidavo antro modemo, tačiau sužinojęs, kad reikės už jį mokėti, atsisakė, o norint turėti tinkamą Wi-Fi ryšį visame name Vartotojui buvo pasiūlyta įsigyti namų tinklo įrangos pakuotę „Deliberant APC 2Mi“. Vartotojas, Teikėjo teigimu, reikalauja viską gauti nemokamai. Teikėjas taip pat nurodė, kad kaimo gyvenamojoje vietovėje gedimas gali būti šalinamas 48 valandas darbo dienomis, o kadangi Vartotojas gedimą registravo 2015 m. birželio 13 d., gedimas buvo pašalintas 2015 m. birželio 16 d. Teikėjas Rašte taip pat informavo, jog atsižvelgdamas į tai, pakoregavo mokesčius už 2015 m. birželio 13-16 d. 2015 m. rugpjūčio 4 d. PVM sąskaitoje faktūroje (duomenys neskelbtini) (toliau – 2015 m. rugpjūčio mėn. sąskaita). Taip pat Teikėjas pažymėjo, kad geranoriškai pakoregavo įvado statybos ir Paslaugų mokesčius 2014 m. lapkričio 5 d. PVM sąskaitoje faktūroje (duomenys neskelbtini) (pakoreguota suma – 300,08 Lt (su PVM) (toliau – 2014 m. lapkričio mėn. sąskaita). Teikėjas informavo Tarnybą, kad yra gavęs du Vartotojo skundus, į kuriuos atsakė raštu.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Sutartimi šalys susitarė dėl Paslaugų teikimo, todėl Vartotojo ir Teikėjo sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Atsižvelgiant į tai, kad tarp Vartotojo ir Teikėjo sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl Vartotojo ir Teikėjo civiliniams teisiniams santykiams dėl Sutartyje nustatytų Paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad Vartotojo ir Teikėjo civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp Vartotojo ir Teikėjo iš esmės yra kilęs:

1) dėl Paslaugų, teikiamų pagal Sutartį kokybės ir apimties, t. y. Vartotojas reikalauja Teikėjo nuo 2014 m. rugsėjo mėn. perskaičiuoti mėnesinį mokestį už Paslaugas jį sumažinant 50 proc. dėl nekokybiškų ir ne visų pagal Sutartį Paslaugų teikimo (toliau – Reikalavimas Nr. 1);

2) dėl 1000 Eur turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo dėl nekokybiškų ir ne visų pagal Sutartį Paslaugų teikimo (toliau – Reikalavimas Nr. 2).

Dėl Reikalavimo Nr. 1

Vartotojas nurodo, kad moka „pilną“ mėnesinį mokestį naudodamasis nekokybiškais Teikėjo Paslaugomis, o kartais, teigia, Paslaugų visai negaunantis, todėl reikalauja nuo 2014 m. rugsėjo mėn. perskaičiuoti abonentinį mokestį už Paslaugas jį sumažinant 50 proc.

Teikėjas, nesutikdamas su Vartotojo reikalavimu, teigia, jog yra gavęs du Vartotojo skundus dėl Paslaugų teikimo, į kuriuos atsakė raštu, o visi Vartotojo registruoti gedimai buvo ne dėl Teikėjo kaltės. Taip pat Teikėjas, atsižvelgdamas į Vartotojo nusiskundimus, pakoregavo mokesčius už 2015 m. birželio 13-16 d. (2015 m. rugpjūčio mėn. sąskaita) bei įvado statybos ir Paslaugų mokesčius (300,08 Lt (su PVM) (2014 m. lapkričio mėn. sąskaita).

Taigi, Tarnybai sprendžiant dėl Vartotojo Reikalavimo Nr. 1 pagrįstumo, visų pirma, turi būti vertinama, ar Vartotojui teikiamos Teikėjo Paslaugos atitinka sutartiniuose dokumentuose nustatytas ir sulgytas sąlygas. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, jog Teikėjas pagal Sutartį Vartotojui įsipareigojo teikti televizijos, interneto prieigos bei telefono ryšio paslaugas. ERPT taisyklių 19

punktas numato, kad „Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje ar Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, nurodytą trumpesnę laiką galėtų prisijungti prie Teikėjo tinklo naudodamas Paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis, kurių kokybė atitinka galinio įrenginio parametrus“. Vadovaujantis ERPT taisyklių 20 punktu, „Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško“.

Dėl televizijos paslaugų

Vartotojas, skųsdamasis dėl Paslaugų kokybės ir apimties televizijos paslaugų atžvilgiu, nurodė, kad vieną televizorių Teikėjo meistrai pajungė 2014 m. rugsėjo 8 d., o kitą – tik 2015 m. birželio 15 d. ir tik po daugelio Vartotojo prašymų, taip pat iš Prašyme nurodytų aplinkybių matyti, jog 2015 m. birželio 10 ir 12 d. Vartotojas kreipėsi į Teikėją ir dėl televizijos paslaugų kokybės. Išmaniosios „Teo“ televizijos paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Televizijos taisyklės), kurios laikytinos sudėtine Sutarties dalimi, 5 punkte nurodyta, kad „Paslaugos įdiegimas – „Teo“ tinkle ir Jūsų valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti būtinas technines sąlygas Televizijai teikti“, o šių taisyklių 16 punkte nustatyta, kad „Televizija ir papildomomis paslaugomis galite naudotis, jeigu Jūsų televizorius ar kiti galiniai įrenginiai paslaugai gauti atitinka šiuos minimalius reikalavimus<...>“. Sutarties 3 dalyje „Informacija apie įrangą“ nurodyta, jog Vartotojui yra parduodami 2 vnt. „Išmaniosios skaitmeninės televizijos priedėliai (Motorola VIP 1373)“. Taip pat Sutarties 2 dalyje „Informacija apie užsakomas paslaugas“ prie pagrindinių paslaugų Išmanioji skaitmeninė televizija nurodyta ir užsakoma papildoma paslauga „Televizijos paslauga antram televizoriui“. Iš Teikėjo Rašte pateiktų paaiškinimų matyti, kad antras televizorius Vartotojui buvo pajungtas 2015 m. birželio 15 d., kadangi, pasirašius Sutartį Vartotojas turėjo televizorių, į kurį įdiegti televizijos paslaugų nebuvo galimybės, todėl vėliau, tik Vartotojui įsigijus kitą (tinkamą) televizorių, Vartotojui televizijos paslaugos buvo pajungtos į antrą televizorių. Darytina išvada, jog Vartotojui nesuteikus Teikėjui techninės galimybės (neturint tinkamo televizoriaus) pajungti antrą televizorių, nelaikytina, jog Teikėjas nesilaikė sutartinių nuostatų. Pažymėtina, kad Tarnybos Infrastruktūros ir įrenginių kontrolės departamento Infrastruktūros priežiūros skyriaus specialistams 2016 m. gegužės 18 d. atlikus Paslaugų kokybės rodiklių įvertinimo bandymus Vartotojo gyvenamuoju adresu (duomenys neskelbtini), televizijos paslaugų kokybės sutrikimų nebuvo nustatyta. O nesant ginčo nagrinėjimo medžiagoje įrodymų dėl nekokybiškų Televizijos paslaugų teikimo, Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, jog Teikėjas Vartotojui teikia (-ė) nekokybiškas Televizijos paslaugas.

Dėl interneto prieigos ir Wi-Fi paslaugų

Vartotojas, be kita ko, nurodo, jog Teikėjas neužtikrina interneto prieigos paslaugų kokybės. Sutarties 6 punkto 4 pastaboje nustatyta, kad „Minimali užtikrinama duomenų priėmimo greitis TEO LT, AB prieigos tinkle matuojama TEO LT, AB nurodyta greitis matuokle iki artimiausios TEO LT, AB tarnybinės stoties ir ji gali būti 35 proc. mažesnė. Tokia greitis užtikrinama tik tada, kai asmeninis kompiuteris internetu kabeliu jungiamas prie maršrutizatoriaus arba optinio keitiklio.<...> Klientas sutinka, kad pagal šį užsakymą teikiamos paslaugos parametrai yra parenkami atsižvelgiant į esamos TEO LT, AB prieigos tinklo linijos ir naudojamos technologijos galimybes. Paslaugos pateikiamumas 93 proc./mėn.“ Tarnybos Infrastruktūros ir įrenginių kontrolės departamento Infrastruktūros priežiūros skyriaus specialistai 2016 m. gegužės 18 d. atliko interneto prieigos paslaugų kokybės rodiklių įvertinimo bandymus Vartotojo gyvenamuoju adresu (duomenys neskelbtini). Atlikus 10 duomenų perdavimo bandymų, nustatyta vidutinė duomenų gavimo sparta 94 Mbps. Sutarties 4 dalyje „Užsakomų paslaugų parametrai“ yra nurodyta, kad vietinė interneto greitis yra 102400 Kb/s, kas atitinka 100 Mbps. Atsižvelgiant į tai, kad Tarnybos specialistų nustatyta greitis atitinka 94 proc. Sutartyje nurodytos greitis vertės, Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad interneto prieigos paslaugos neatitinka sutartinių dokumentų sąlygų.

Taip pat Vartotojas skundžiasi dėl užregistruotų Paslaugų (internetu prieigos) gedimų pašalinimo termino. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, jog 2015 m. birželio 10 d. registruotas gedimas buvo pašalintas 2015 m. birželio 11 d., o 2015 m. birželio 13 d. registruotas gedimas (antrasis) buvo pašalintas (taip pat dėl Wi-Fi Vartotojas kreipėsi į Teikėją 2015 m. birželio 5-6 d.) 2015 m. birželio 16 d. Vadovaujantis „Teo“ interneto paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Interneto

taisyklės), kurios laikytinos sudėtine Sutarties dalimi, 22 punktu, „Jeigu gedimui pašalinti reikia atvykti į paslaugos teikimo vietą, gedimą pašaliname per 24 val. miestų arba per 28 val. rajonų teritorijose, skaičiuojant nuo pranešimo apie gedimą momento, arba su Jumis suderintu laiku; <...> Gedimai šalinami darbo valandomis: pirmadieniais – ketvirtadieniais 8.00-17.00 val., penktadieniais 8.00-15.45 val.; Gedimų, apie kuriuos pranešate ne darbo laiku, savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmę pradedame skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 val.“ Atsižvelgiant į tai, kad pirmasis gedimas buvo pašalintas per 1 darbo dieną, o antrasis gedimas buvo užregistruotas savaitgalį, t. y. 2015 m. birželio 13 d. (šeštadienį) ir pašalintas 2015 m. birželio 16 d. (antradienį), darytina išvada, jog Teikėjas pašalino gedimus laikydamasis Interneto taisyklių 22 punkte nustatytos tvarkos ir terminų. Interneto taisyklių 67 punkte nurodyta, kad „Už visą laikotarpį, kai buvo teikiamos nekokybiškos paslaugos ar uždelsėme šalinant gedimą, proporcingai perskaičiuojame mėnesio mokesť“.

Teikėjas Rašte taip pat informavo, jog pakoregavo mokesčius už 2015 m. birželio 13-16 d. (korekcijos 2015 m. rugpjūčio mėn. sąskaitoje), taip pat pakoregavo įvado statybos ir Paslaugų mokesčius (korekcijos 2014 m. lapkričio mėn. sąskaitoje, pakoreguota suma – 300,08 Lt (su PVM). Tarnyba konstatuoja, kad nėra pagrindo perskaičiuoti visus mėnesinius mokesčius nuo 2014 m. rugsėjo mėn., sąskaitas sumažinant 50 proc., kaip to reikalauja Vartotojas, kadangi 2 kartus užregistruoti gedimai buvo pašalinti laiku pagal Interneto taisykles, taip pat Tarnyba nenustatė, kad gedimai buvo dėl Teikėjo kaltės.

Be kita ko, Interneto taisyklių 26 punkte yra nustatyta, kad „Internetui teikti reikalingą įrangą galite nuomotis, įsigyti iš „Teo“ arba naudoti savo. Tokiu atveju įranga turi būti techniškai suderinama su paslaugomis ir atitikti naujausias saugumo rekomendacijas ir institucijų nustatytus reikalavimus, kad Jums naudojant šią įrangą galėtumėte užtikrinti paslaugų kokybę.“ Tai suponuoja išvadą, kad Vartotojas turi teisę pasirinkti, kokią įrangą naudoti interneto prieigos paslaugoms gauti, tačiau jei nuspręs naudotis Teikėjo siūloma įsigyti ar nuomoti įranga, Vartotojas dėl įrangos įsigijimo (ar nuomos) sąlygų privalo susitarti su Teikėju. Pastebėtina, kad CK 6.156 straipsnio 2 dalis numato, jog „Draudžiama versti kitą asmenį sudaryti sutartį, išskyrus atvejus, kai pareigą sudaryti sutartį nustato įstatymai ar savanoriškas įsipareigojimas sudaryti sutartį“. Tarnyba, išnagrinėjusi viešai skelbiamus Teikėjo siūlomus galinės įrangos įsigijimo (nuomos) būdus², nenustatė, jog Teikėjas turėtų pareigą neatlygintinai suteikti Paslaugų gavėjui įrangą Paslaugoms gauti. Teikėjas nėra paskelbęs ar sutartiniais dokumentais įsipareigojęs suteikti Vartotojui įrangą neatlygintinai, todėl Vartotojas nepagrįstai reikalauja, kad Teikėjas jam suteiktų nemokamą antrą modemą.

Vartotojas taip pat nepatenkintas galimybėmis naudotis interneto prieigos paslaugomis savo gyvenamojoje vietoje per belaidę prieigą (Wi-Fi). Vartotojas teigia, kad įdiegtas modemas perduoda Wi-Fi ryšį tik tame gyvenamojo namo aukšte, kuriame jis yra, todėl „norint turėti internetą abiejuose aukštuose reikia kartu su kompiuteriu nešiotis ir modemą“. Teikėjas Raštu nurodė, kad vadovaudamasis Sutarties nuostatomis, Teikėjas įsipareigoja užtikrinti Sutartyje nurodytą interneto greitaveiką, tik jungiantis prie maršrutizatoriaus „Ethernet“ laidu, o Wi-Fi signalo stiprumas priklauso nuo daugelio faktorių: pastato konstrukcijos, gelžbetoninių pertvarų, naudojamų Wi-Fi įrenginių. Anot Teikėjo, 2015 m. birželio 6 d. Vartotojui registravus gedimą ir patikrinus Wi-Fi ryšį įmonės kompiuteriu, paaiškėjo, kad Vartotojo gyvenamojo namo I aukšte, kur stovi Teikėjo modemas, greitaveika yra 35-50 Mb/s, o namo II aukšte, patikrinus greitaveiką, ji siekė 5 Mb/s. Teikėjo darbuotojas nustatė, kad Wi-Fi signalą slopina perdengimo plokštė, tačiau Teikėjo kaltės dėl gedimo nebuvo. Teikėjas pažymi, jog visi Vartotojo registruoti gedimai buvo ne dėl Teikėjo kaltės.

Sutarties 6 punkto 4 pastaboje nustatyta, kad „<...> Kai asmeniniu kompiuteriu prie interneto jungiamasi belaide (WiFi) ryšio technologija, greitaveika gali būti daug mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos standarto. Klientas sutinka, kad pagal šį užsakymą teikiamos paslaugos parametrai yra parenkami atsižvelgiant į esamos TEO LT, AB prieigos tinklo linijos ir naudojamos technologijos galimybes. Paslaugos pateikiamumas 93 proc./mėn.“ Atsižvelgiant į tai, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų dėl netinkamo Vartotojo naudojamo modemo veikimo, sistemiškai

² <https://www.teo.lt/internetas/iranga/9110>

aiškinant ERPT taisyklių 19 punkto nuostatas ir Sutarties 6 punkto 4 pastaboje numatytus Teikėjo įsipareigojimus dėl interneto prieigos paslaugų per bevielę technologiją (Wi-Fi) ir į tai, kad Wi-Fi signalo stiprumas gali priklausyti nuo daugelio ne nuo Teikėjo priklausančių papildomų faktorių (pastato konstrukcijos, gelžbetoninių pertvarų, naudojamų Wi-Fi įrenginių), Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad Vartotojui netinkamai teikiamos interneto prieigos paslaugos dėl Teikėjo sutartinių pareigų nevykdymo.

Dėl telefono ryšio paslaugų

Vartotojo teigimu, prie jam taikomo mokėjimo plano už Paslaugas galima naudotis telefono ryšio paslaugomis, kurių Vartotojui niekas nepasiūlė ir nepajungė. Teikėjas Rašte paaiškino, jog Sutartyje yra nurodytas pokalbių planas „Paros“ ir diegiant Paslaugas Vartotojui telefono ryšio paslaugos buvo sukonfigūruotos, tačiau kadangi Vartotojas neturėjo telefono ryšio aparato, todėl šiomis paslaugomis nesinaudoja. Anot Teikėjo, jeigu Vartotojas pageidauja naudotis telefono ryšio paslaugomis ir turi telefono ryšio aparatą, gali paskambinti Teikėjo privačių klientų telefono numeriu 1817 ir sutarti laiką pajungti telefono ryšio aparatą.

Vadovaujantis „Teo“ namų telefono paslaugos teikimo taisyklių (toliau – Telefono taisyklės), kurios laikytinos neatskiriama Sutarties dalimi, 11 punktu, „*Prie įvado/„Teo“ įrangos Jūs galite jungti tik techniškai su paslaugomis suderinamus ir atitinkamų institucijų nustatytus reikalavimus atitinkančius galinius įrenginius. Rekomenduojame šią galinę įrangą išsinuomoti ar įsigyti iš mūsų.*“, o šių taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „*Jeigu pageidaujate papildomų, Sutartimi nenumatytų darbų (pvz., įdiegti Jūsų galinę įrangą), jie atliekami pagal „Teo“ galiojančius įkainius*“, taip pat Telefono taisyklių 29 punktą numato, kad „*Namų telefonui teikti reikalingą įrangą galite nuomotis, įsigyti iš „Teo“ arba naudoti savo. Tokiu atveju įranga turi būti techniškai suderinama su paslaugomis, atitikti naujausias saugumo rekomendacijas ir institucijų nustatytus reikalavimus, kad Jums naudojant šią įrangą galėtume užtikrinti paslaugų kokybę*“. Anksčiau minėtų Telefono taisyklių nuostatų analizė suponuoja išvadą, jog Teikėjas, sudarydamas galimybę (sukonfigūruodamas paslaugą) Vartotojui naudotis telefono ryšio paslaugomis, nėra įpareigotas (ne)mokamai suteikti Vartotojui galinę įrangą (telefono ryšio aparatą), todėl šių paslaugų gavėjui (šiuo atveju - Vartotojui) pageidaujant jomis naudotis, būtent pastarajam kyla pareiga pasirinkti reikalingą galinę įrangą, todėl Vartotojo pretenzijos Teikėjui dėl telefono ryšio paslaugų neteikimo yra atmestinos.

Atsižvelgiant į tai, kas anksčiau išdėstyta, pažymėtina, kad pagal Vartotojo ir Teikėjo sudarytą Sutartį, Vartotojas įsipareigojo Vartotojui teikti Paslaugas už užmokestį, o Vartotojas įsipareigojo naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis ir už jas atsiskaityti Sutartyje nustatyta tvarka ir terminais. Pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl Sutartyse nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek Paslaugų gavėjui, tiek Paslaugų teikėjui. CK 6.720 straipsnio 3 dalyje numatyta, kad „*Suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos <...>*“. Be kita ko, iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, jog Teikėjas, vykdydamas sutartinius įsipareigojimus, suteikė Vartotojui galimybę gauti telefono ryšio paslaugas, tačiau, pažymėtina, jog reali galimybė naudotis šiomis paslaugomis priklauso nuo Vartotojo aktyvių veiksmų, t. y. būtinos galinės įrangos telefono ryšio paslaugoms gauti įsigijimo (tiek iš Teikėjo, tiek iš kitų asmenų ar kt.).

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta ir į tai, kad Tarnyba nenustatė, jog Paslaugos Vartotojui sistemingai buvo teikiamos nekokybiškai, taip pat, kad nuo Sutarties sudarymo pradžios Vartotojui buvo sudaryta galimybė tiek naudotis televizijos paslaugomis antru televizoriumi, tiek telefono ryšio paslaugomis ir į tai, kad dėl paties Vartotojo veiksmų (neveikimo) šiomis paslaugomis jis nesinaudoja, darytina išvada, jog Vartotojo Reikalavimas Nr. 1 yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

Dėl Reikalavimo Nr. 2

Vartotojas prašo Teikėjo atlyginti 1000,00 Eur turtinę ir neturtinę žalą.

ERĮ 6 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „*Ryšių reguliavimo tarnyba – elektroninių ryšių veiklą reguliuojanti ir šio Įstatymo nuostatų, išskyrus šio Įstatymo nuostatas, už kurių įgyvendinimą ir*

laikymosi priežiūrą pagal kompetenciją atsakingos kitos valstybės institucijos, laikymąsi prižiūrinti ir jas įgyvendinanti savarankiška valstybės įstaiga, veikianti nepriklausomai pagal šį ir kitus įstatymus bei savo nuostatus“.

Vadovaujantis ERĮ 8 ir 36 straipsnių nuostatomis, Tarnyba yra įgaliota išankstine ne teismo tvarka spręsti ginčus tarp elektroninių ryšių paslaugų teikėjų ir galutinių paslaugų gavėjų. Tarnyba, kaip elektroninių ryšių veiklą reguliuojanti institucija, prižiūri ERĮ ir jį įgyvendinančių teisės aktų nuostatų laikymąsi ir jas įgyvendina (ERĮ 6 straipsnio 1 dalis, 9 straipsnio 1 punktas). Pažymėtina, kad nei ERĮ, nei ERĮ įgyvendinamieji teisės aktai, kurių nuostatas prižiūri ir įgyvendina Tarnyba, nereglamentuoja teisinių santykių, susijusių su turtinės ar neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimu (kompensacijomis). Pagal CK 1.138 straipsnio 6 punktą, teismas, neviršydamas savo kompetencijos, įstatymų nustatyta tvarka gina civilines teises išieškodamas iš pažeidusio teisę asmens padarytą turtinę ar neturtinę žalą (nuostolius). CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų; kad pinigine žalos išraiška yra nuostoliai; ir kad jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Pagal CK 6.250 straipsnio 1 dalį, neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba pagal savo kompetenciją negali priimti sprendimo dėl turtinės ir (ar) neturtinės žalos atlyginimo, nes išieškoti iš pažeidusio teisę asmens padarytą turtinę ar neturtinę žalą (nuostolius) kompetentingas tik teismas.

Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunktyje nurodyta, jog vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja Vartojimo ginčų taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, jog „*vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jeigu vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. <...>*“. Atsižvelgiant į tai, kad Vartotojo Prašyme keliamas Reikalavimas Nr. 2 yra susijęs su turtinės ir neturtinės žalos atlyginimu, konstatuoju, kad Tarnyba nėra kompetentinga nagrinėti Vartotojo Prašymo dalyje dėl Reikalavimo Nr. 2, todėl ginčo tarp Vartotojo ir Teikėjo nagrinėjimas dalyje dėl Reikalavimo Nr. 2 yra nutrauktinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo M. M. 2016 m. kovo 21 d. prašymo dalyje dėl Reikalavimo Nr. 1.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojo M. M. 2016 m. kovo 21 d. prašymą dalyje dėl Reikalavimo Nr. 2 nagrinėjimą.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos 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;

5.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 5.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

6. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą Vartotojui ir Teikėjui.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis