

RRT



# Skundų ir ginčų apžvalga 2018 m. Kaip gerinti paslaugų teikimą galutiniam paslaugų gavėjui

Susitikimas su paslaugų teikėjais  
2019 m. kovo 19 d.

- Skundai vs ginčai
- Skundų ir ginčų statistika
- Kas svarbu paslaugų gavėjui
- Paslaugų teikėjų klaidos
- Rekomendacijos



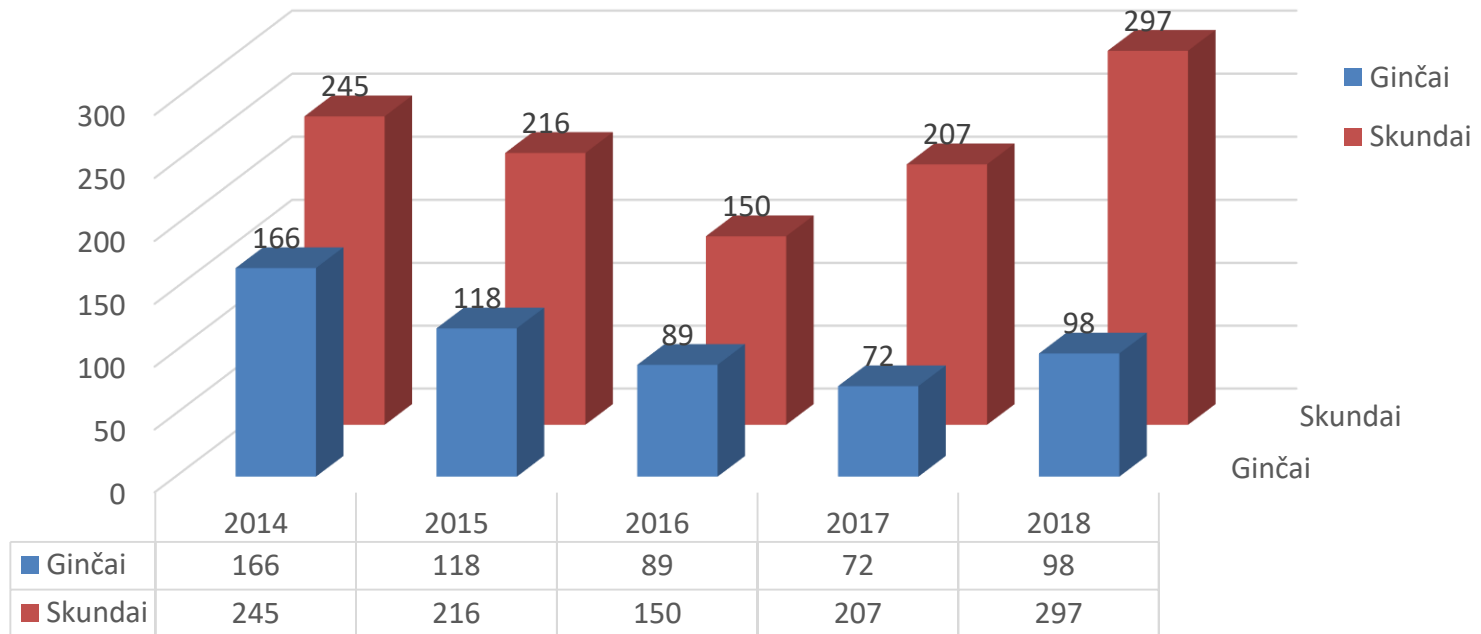
# PAGAL KOKIAS PROCEDŪRAS NAGRINĖTI?

Esminė aplinkybė – paslaugų gavėjo reikalavimas

- Skundas/prašymas
  - Viešojo administravimo įstatymas;
  - Skundų skyrius;
  - Viešojo administravimo funkcija;
  - Į paslaugų teikėją kreipiamasi vadovaujantis ERĮ 71 str.;
  - Kompetentinga nuomonė, įvertinimas, poveikio priemonės teikėjui;
  - 20 darbo dienų;
  - Lieka teisė kreiptis į RRT dėl ginčo sprendimo
- Ginčas
  - Alternatyvaus ginčų sprendimo procedūra;
  - Teisės taikymo skyrius;
  - Ginčo sprendimas tarp šalių (ne priežiūra);
  - Į paslaugų teikėją RRT kreipiasi vadovaudamasi Ginčo taisyklių nuostatomis;
  - Privalomo pobūdžio sprendimas ginčo šalims, skelbiamas viešai (vartotojų);
  - Privalomo pobūdžio sprendimas nuo 2004 m.
  - Fiziniai ir juridiniai asmenys;
  - 90 dienų.

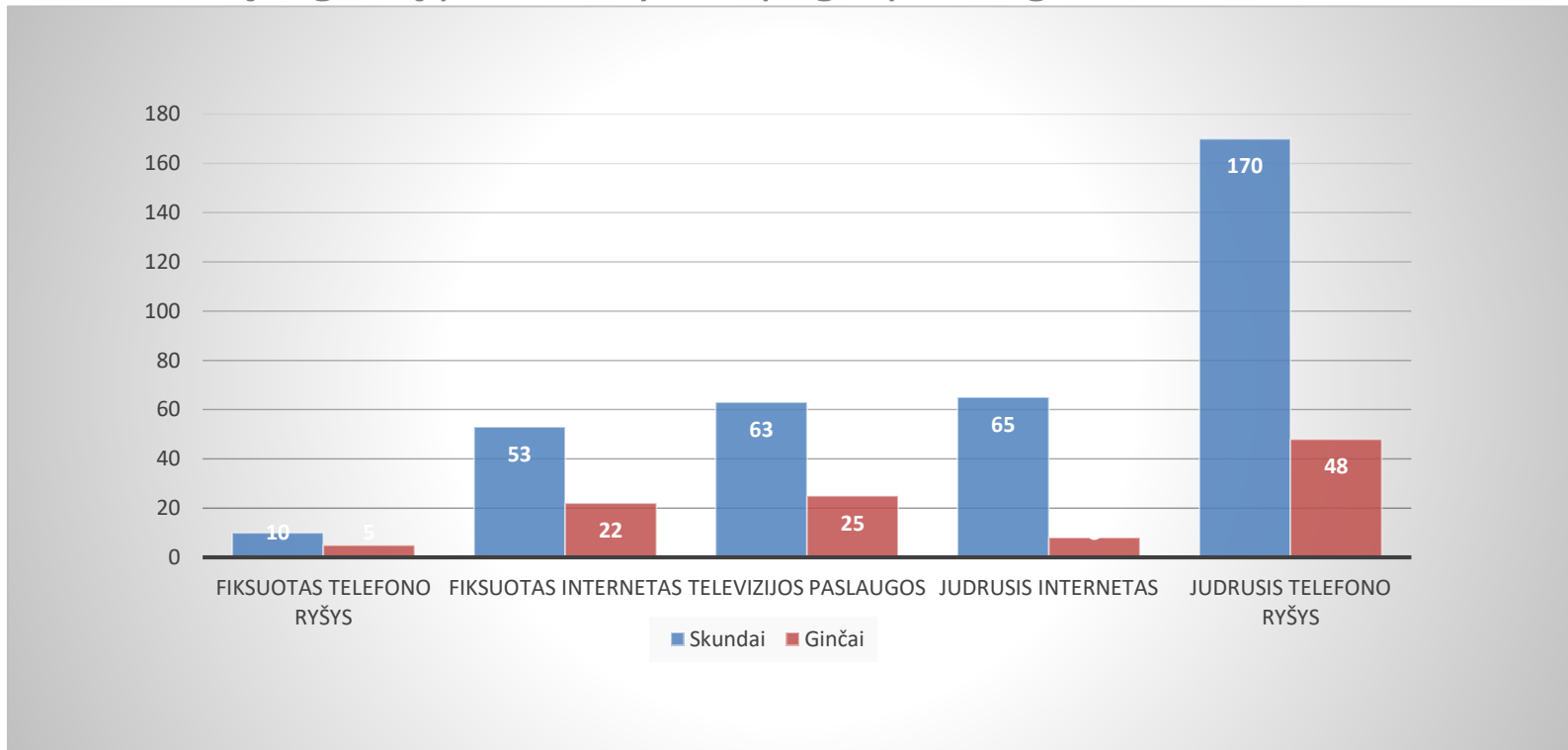
# SKUNDŲ IR GINČŲ STATISTIKA

Išnagrinėti skundai ir ginčai



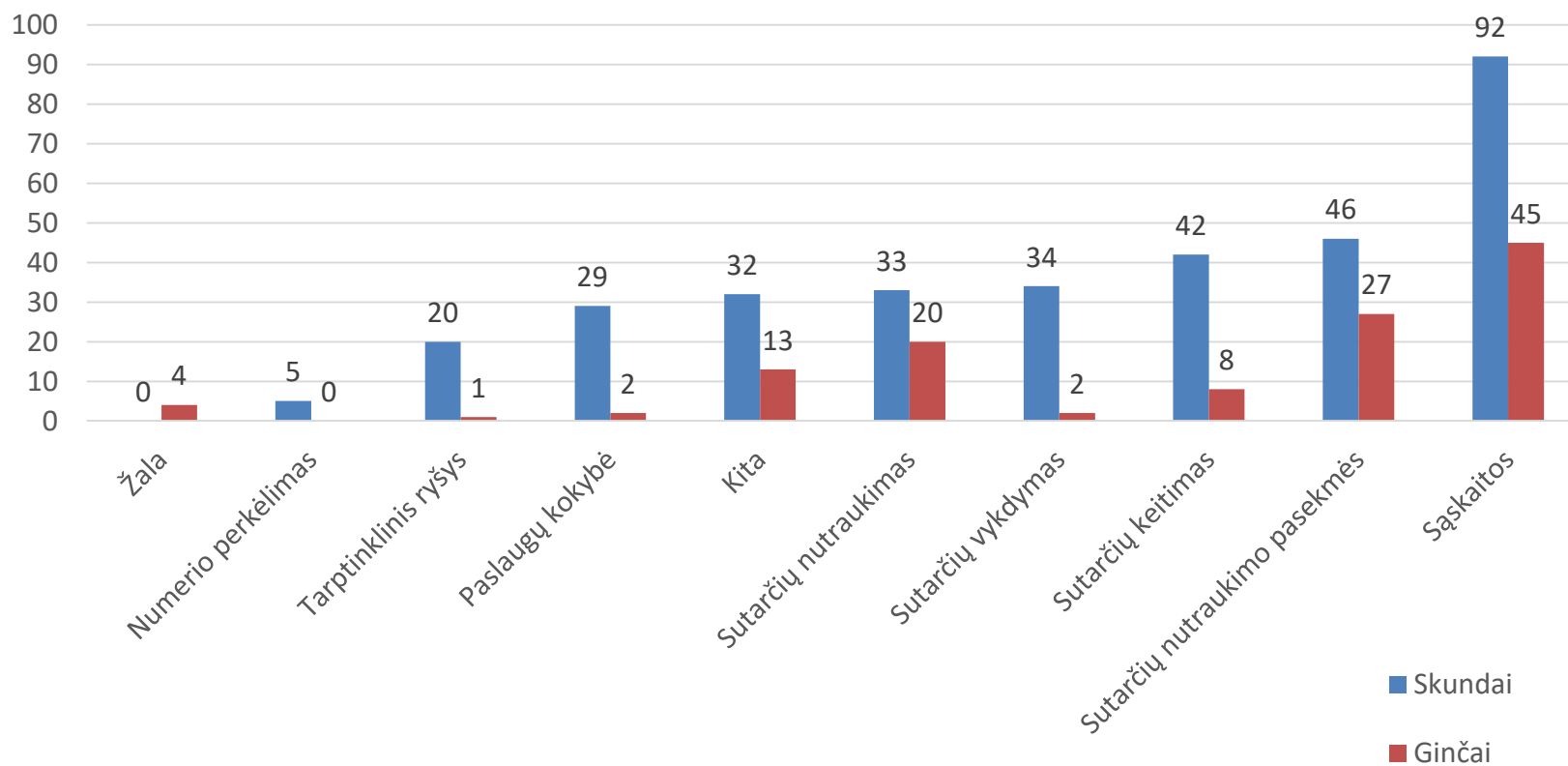
# SKUNDŲ IR GINČŲ STATISTIKA

- Gauta/išnagrinėta skundų per 2018: 319/297
- Gauta/išnagrinėta ginčų per 2018: 102/98
- El. paklausimų per 2018: 382
  
- Skundų ir ginčų pasiskirstymas pagal paslaugas



# KAS SVARBU GAVĖJUI?

- Kreipimosi priežastys



# GINČŲ BAIGTIS

– Iš 98 išnagrinėtų ginčų per 2018 m.:

---

Šalys susitaikė	<b>38</b>
Paslaugų teikėjo naudai (atmesti paslaugų gavėjo reikalavimai)	<b>25</b>
Paslaugų gavėjo naudai (visiškai ar iš dalies tenkinti paslaugų gavėjo reikalavimai)	<b>26</b>
Nutrauktas ginčo nagrinėjimas	<b>13</b>
Atsisakyta nagrinėti	<b>6</b>

---

# SKUNDŲ BAIGTIS

➤ Iš 297 išnagrinėtų skundų per 2018:

Atsakyta pateikiant RRT nuomonę/įvertinimą	190
Situacija išspręsta taikiai	94
Atsakyta teisės aktų nustatyta tvarka ir imtasi priemonių užtikrinant teisės aktų laikymąsi	12
Skundas ar dalis jo persiūsta nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją	11



# KOKIŲ PRIEMONIŲ ĖMĖSI RRT?

- 2017 m.:
  - 7 metodinės pagalbos;
  - 18 konsultacijų – rekomendacijų;
  - 20 paslaugų teikėjų teiktos pastabos dėl paslaugų teikimo sutarčių;
  - Stebėseną;
  - Konsultacijos su Valstybine vartotojų teisių apsaugos tarnyba;
  - Individualūs susitikimai su paslaugų teikėjais.
- 2018 m.:
  - 12 metodinių pagalbų;
  - 14 konsultacijų – rekomendacijų;
  - 6 paslaugų teikėjams teiktos pastabos dėl paslaugų teikimo sutarčių;

Paslaugų teikėjų  
klaidos/ RRT  
rekomendacijos



➤ **Elektroninių ryšių įstatymo 71 straipsnio 1 dalis:**

*„Ryšių reguliavimo tarnyba  turi teisę gauti <...> su pavestų uždavinių vykdymu ir funkcijų įgyvendinimu susijusių informaciją, <...>. Elektroninių ryšių tinklų bei paslaugų teikėjai <...> privalo pateikti informaciją pareikalavus Ryšių reguliavimo tarnybai pagal Ryšių reguliavimo tarnybos nustatytus protingumo kriterijų atitinkančius terminus ir prašomos informacijos detalumo lygį.“*

➤ **Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių 12 punktą:**

*„Vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija, priėmusi nagrinėti vartojimo ginčą, <...> išsiunčia <...> paslaugų teikėjui <...> pranešimą apie gautą vartotojo prašymą nagrinėti vartojimo ginčą, <...> reikalaujama ne vėliau kaip per 10 dienų nuo pranešimo gavimo dienos raštu pateikti išsamius paaiškinimus ir juos pagrindžiančius dokumentus.“*

**!! Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros modelio aprašas, patvirtintas RRT direktoriaus 2017 m. gegužės 29 d. įsakymu Nr. 1V-526 !!**



➤ **Problemos:**

1. Nepateikiama informacija
2. Informacija pateikiama pavėluotai, nepilna, neišsami

➤ **Rezumė/rekomendacijos:**

1. Savalaikis informacijos pateikimas naudingas tiek paslaugų teikėjui, tiek RRT;
2. Todėl prašome pateikti išsamią informaciją RRT laiku;
3. Jei matote, kad laiku pateikti RRT prašomos informacijos nespėjate, informuokite apie tai.

Pareiškėjai skundžiasi, jog paslaugų teikėjai neatsako ar vėlai atsako į skundus.

➤ ERJ 34 straipsnio 5 dalis:

„Viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti gaunamus galutinio paslaugų gavėjo prašymus, pasiūlymus ir skundus dėl jo teikiamų ar numatomų teikti elektroninių ryšių paslaugų ir atsakyti per 14 dienų nuo jų gavimo dienos“.

➤ VTAJ 21 straipsnio 2 dalis:

„*Pardavėjas ar paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. <...>.*“

➤ **Problemos:**

1. Nepateikiamas atsakymas besikreipiančiajam
2. Atsakymas pateikiamas pavėluotai, nepilnas, neišsamus.

➤ **Reziუმė/rekomendacijos:**

1. Konstruktvyviai komunikuoti su vartotojais, operatyviai reaguoti į pretenzijas ir bendradarbiauti su jais, siekiant išspręsti iškilusias problemas;
2. Peržiūrėti sutartis, nes vis dar pastebime, jog sutartyje yra numatytas 30 dienų atsakymo į pretenzijas terminas, kuris turi būti pakeistas į ne ilgesnį nei 14 dienų.

## Teikėjų skelbiamas ryšio aprėpties žemėlapis:

„Žemėlapyje skelbiama geros kokybės zona, o atsakymuose teikiama pozicija, jog silpno signalo zona“

**RRT:** turi būti užtikrinamas paslaugų gavėjo teisėtas lūkestis gauti paslaugą

„Žemėlapyje skelbiama, kad sparta gali siekti iki 300 Mbps, tačiau realus pasiekimas yra tik iki 50 Mbps“

**RRT:** žemėlapiuose turi būti skelbiama informacija apie realiai pasiekiamą duomenų perdavimo spartą.

„Nesudaromos (apsunkinamos) galimybės susipažinti su ryšio aprėpties žemėlapiu“

**RRT:** turi būti užtikrinama galimybė susipažinti su ryšio aprėpties žemėlapiu be apsunkinimų (pvz., užsiregistruoti, siekiant patikrinti ryšio aprėptį).

Ryšio aprėpties žemėlapis leidžia galutiniam paslaugų gavėjui įvertinti interneto prieigos paslaugų parametrus vietoje, kurioje jis naudojami/naudosis paslaugomis.

## Teisių gynimo priemonės (Vartotojų teisių apsaugos įstatymo 5 straipsnio 4, 5 dalys):

*„4. Pardavėjo ir paslaugų teikėjo interneto svetainėje, jeigu turi, privalo būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektus, kurie yra kompetentingi spręsti vartojimo ginčus: subjekto pavadinimas (vardas, pavardė), adresas ir interneto svetainės adresas. Ši informacija turi būti pateikta aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu.*

*5. Šio straipsnio 4 dalyje nurodyta informacija turi būti pateikta ir pardavėjo ar paslaugų teikėjo sutarčių standartinėse sąlygose, jeigu šios yra taikomos.“*

**RRT:** Prašome pakoreguoti/patikslinti paslaugų teikimo taisyklių nuostatas, taip pat viešai skelbiamą informaciją.



## Supažindinimas su paslaugų teikimo sąlygomis

*„nežinojau apie sąlygą“.*

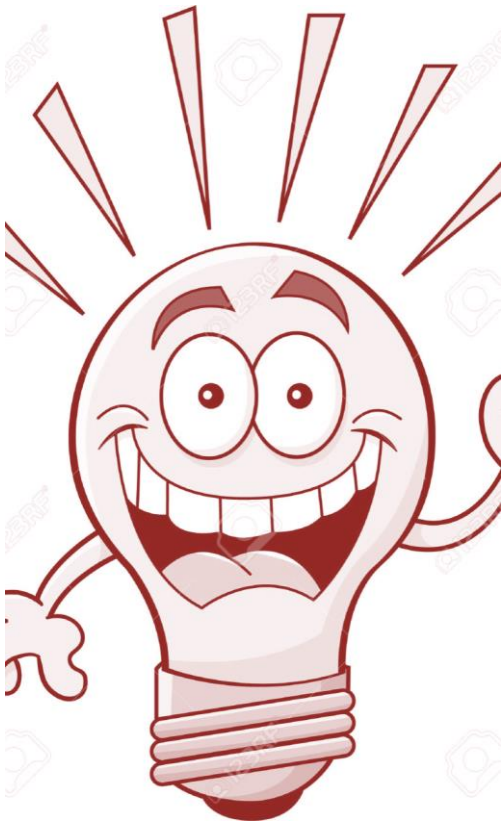
*„teikėjas remiasi sąlygomis, kurios nebuvo pateiktos sudarant sutartį“.*

RRT: *„tiek paslaugų teikimo sutartimi sulygtas televizijos programų paketas, tiek užmokestis už paslaugas yra laikytini paslaugų teikimo sutarties sąlygomis, lemiančiomis paslaugų gavėjo apsisprendimą naudotis konkretais paslaugų teikėjo paslaugomis, ir su kuriomis, remiantis ERPTT 6.3 ir 6.5 papunkčiais, paslaugų gavėjas turi būti supažindintas pasirašytinai, jei paslaugų teikimo sutartis sudaroma raštu“.*

1. Dokumentų kiekis
2. Mokėjimo planas
3. Paslaugų apimtis
4. Paslaugų teikimo laikotarpis
5. Mokesčių taikymo sąlygos ir dydis
6. Galinių įrenginių pardavimas
7. Televizijos programų paketas



# Kodėl tai svarbu?



- ▶ Bendradarbiavimo principas;
- ▶ Kliento interesų prioriteto principas;
- ▶ Pareiga pateikti sąlygas raštu, jei sutartis sudaroma raštu;
- ▶ Suinteresuotumas užtikrinti informuotą pasirinkimą;
- ▶ Abipusė nauda – teikėjas žino, kaip elgtis, žino ir paslaugų gavėjas;
- ▶ Teisėtas lūkestis.

„Sąskaitos pateikiamos „į priekį“

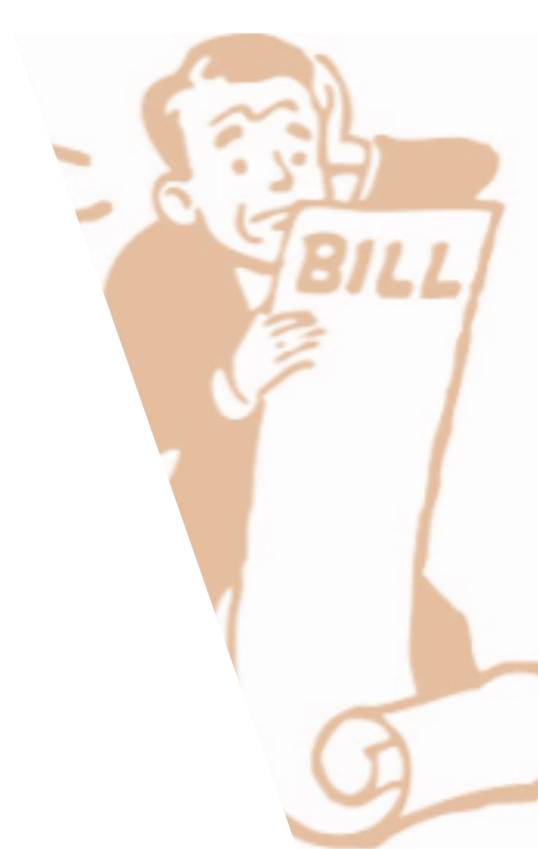
**RRT:** sąskaitos turi būti pateikiamos už suteiktas paslaugas. Neleistina apriboti paslaugas, jei nesumokėta iš anksto.

„Prašoma apmokėti iki 15 d./25 d.“

**RRT:** sąskaitos turi būti apmokėtos iki paskutinės mėnesio, einančio po ataskaitinio laikotarpio, dienos arba vėliau.

„Reikia mokėti už popierinę sąskaitą“

**RRT:** turi būti užtikrinamas bent vienas būdas nemokamai gauti sąskaitą. Paslaugų teikėjas turėtų būti tikras, kad kontaktiniai duomenys yra tikslūs (pvz., sutartyje nurodyti).



„Galvojau, jog suėjus terminui, sutartis automatiškai pasibaigs.“

„Gavau SMS apie „*besibaigiančią sutartį*“

**RRT:** Minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis ar sutarties terminas? Būtina aiškiai vartoti sąvokas.

„Kodėl neinformavo apie minimalaus laikotarpio pabaigą“.

**RRT:** sutartyje turi būti aiškiai nurodyti mokėtini mokesčiai pagal tikslines schemas ir pasibaigus jų taikymo laikotarpiui.



# UŽMOKESČIAI

Numerį perkėliau į kitą tinklą mėnesio 5 dieną, o sąskaita už visą mėnesį.“

**RRT:** sąskaitos turi būti perskaičiuotos atsižvelgiant į faktiškai išbūtą laikotarpį.

„Pratęsiant sutartį pritaikė įrengimo mokestį (su nuolaida), nors jokie darbai nebuvo atlikti“.

**RRT:** užmokesčiams turi būti teisinis (sutartinis) ir faktinis pagrindas.



„Susitariau tik dėl skambučių, tačiau sąskaitose yra užmokesčiai už duomenų perdavimo paslaugas“

**RRT:** sutarties sudarymo metu turi būti atskleistos visos paslaugų teikimo sąlygos ir apimtis, ne tik mokėjimo plano mokesčio sudėtis

# PASLAUGŲ KOKYBĖ 1/2

„Nepakankama paslaugų kokybė.“

**RRT:** Paslaugų teikėjui kyla pareiga pateikti įrodymus, patvirtinančius, jog teikiamos paslaugos pretenzijos laikotarpiu buvo tinkamos kokybės.



*„Paslaugų tiekėjas įsipareigoja nemokamai pradėti šalinti Paslaugų tiekėjo tinkle atsiradusius gedimus per 72 (septyniasdešimt dvi) darbo valandas nuo Kliento pranešimo apie gedimą gavimo momento“*

**RRT:** terminas yra per ilgas, neatitinkantis bendradarbiavimo principų

„Paslaugų teikėjas nešalino sutrikimų“.

**RRT:** vien nurodyti, kad gedimai pašalinti, nepakanka. Būtina pagrįsti savo teiginius.



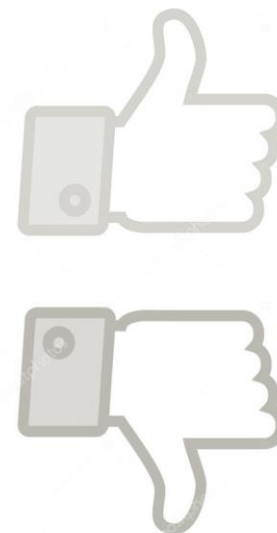
„Dėl sutrikimų kreiptasi daugybę kartų į paslaugų teikėją.“

**RRT:** *nors sutrikimai buvo pašalinti laikantis Taisyklėse nustatytų gedimų pašalinimo terminų, tačiau kreipimosi dėl gedimų skaičius (pvz., daugiau nei 10 per metus) leidžia manyti, jog vartotojas laikotarpiu iš esmės negavo to, ko tikėjosi iš sutarties.*

**Paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad kreipimaisi buvo nepagrįsti!**

# SUTARTIES KEITIMAS

- ▶ „Pranešimas pateikiamas kartu su sąskaitomis 10 d., jog nuo kito mėnesio 1 d. įsigalioja pakeitimai“
- ▶ **RRT:** Paslaugų teikėjo teisė vienašališkai keisti sutartį turi būti aptarta sutartyje. Tačiau turi būti išlaikomas 1 mėnesio laikotarpis, per kurį paslaugų gavėjas turi apsispręsti, ar pakeitimai tinka. Pakeitimai turi įsigalioti ne anksčiau nei po mėnesio nuo pranešimo gavimo, jei sutartis nėra nutraukiama.
- ▶ **RRT:** pranešime turi būti aiškiai nurodyta teisė nutraukti sutartį be netesybų, jei sutartis terminuota.





# SUTARTIES NUTRAUKIMAS 1/2

- ▶ „Paslaugų teikėjas reikalauja atvykti į klientų aptarnavimo skyrių“

**RRT:** įpareigojimas paslaugų gavėją prašymą nutraukti paslaugų teikimo sutartį pateikti raštu atvykus į klientų aptarnavimo skyrių yra perteklinis, kadangi prašymas pateiktas elektroninėmis priemonėmis, kai galima identifikuoti jį siuntusios šalies parašą, taip pat gali būti prilyginamas prašymo pateikimui raštu.

- ▶ „Paslaugų teikėjas „augino skolą“ ir sutartį nutraukė tik po metų“.



**RRT:** „nors negavo nei vieno mokėjimo pagal pateiktas sąskaitas, nesinaudojo Sutartyje įtvirtinta teise nutraukti sutartį savo iniciatyva. Tarnybos vertinimu, šie bendrovės veiksmai neatitinka CK 1.5, 6.4, 6.38, 6.158 ir 6.200 straipsniuose įtvirtintų principų. Vertintina, kad bendrovė, būdama atidi ir rūpestinga paslaugų teikėja, turėjo pasinaudoti Sutartyje įtvirtinta teise nutraukti Sutartį vienašališkai, o ne leisti ilgą laiką tarpą didėti pareiškėjo skolai.“

# SUTARTIES NUTRAUKIMAS 2/2

- Paslaugų teikėjo sutartyje: „paslaugų teikimo sutartis gali būti nutraukta kliento prašymu tik visiškai atsiskaičius su paslaugų teikėju“

**RRT:** Sutarties sąlyga riboja kliento teisę nutraukti sutartį.

- „Paslaugų teikėjas pritaikė netesybas, nutraukus interneto ir televizijos paslaugų teikimo sutartį, nes nekokybiškai teikė tik interneto prieigos paslaugas.“

**RRT:** Jei asmuo susitarė dėl kompleksinio keleto el. ryšių paslaugų teikimo, nutraukiant sutartį dėl to, kad paslaugų teikėjas pažeidė sutartinius įsipareigojimus vienos iš jų atžvilgiu, paslaugų gavėjui turi būti užtikrinama teisė nutraukti sutartį tiek dėl vienos, tiek dėl kitos paslaugos teikimo be netesybų.



## ► Netesybų skaičiavimo tvarka. Nutraukimo momentas.

### Nuolaidos paslaugoms

- Nuolaidų grąžinimas už praėjusį laikotarpį
- Netesybų reikalavimas iki minimalaus termino pabaigos

### Nuolaidos įrengimo mokesčiams/darbams

### Išsimokėjimas už įrangą

- Likutinė vertė
- Nuolaidos įrangai
- Mėnesiniai mokesčiai už įrangą

- Šalių susitarimas dėl netesybų yra galiojantis ir vykdytinas, tačiau jeigu netesybos yra akivaizdžiai per didelės, neproporcingos, jų dydis prieštarauja protingumo, sąžiningumo principams, sąžiningai verslo praktikai ir suteikia galimybę nepagrįstai praturtėti vienai šaliai bei pažeidžia teisėtus kitos šalies interesus, jos gali būti sumažintos iki protingos sumos.

(LAT 2013 m. sausio 8 d. apžvalga Nr. AC-37-1)

- Pagrindinis civilinės atsakomybės principas – nuostolių atlyginimas visada turi išlikti kompensuojamojo, o ne baudinio pobūdžio.

(LAT 2015 m. gegužės 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-267-916/2015)

- „Sutartis nutraukta likus mėnesiui iki minimalaus termino pabaigos“

**RRT:** „sutartis nutraukta likus iki termino pabaigos mažiau nei mėnesiui. <...> sąlyga suteikia teisę reikalauti iš Jūsų net 520,32 Eur dydžio netesybas, nors iki sutarties termino pabaigos buvo likę mokėti mažiau nei vieno mėnesio abonentinius mokesčius (netesybų suma daugiau nei 7 kartus viršija neįvykdytą prievolę)“.

- „Sutartis nutraukta praėjus 2 mėnesiams nuo sutarties sudarymo“

**RRT:** „tuo atveju, jei vartotojas nebūtų įsipareigojęs naudotis paslaugomis minimalų 24 mėn. laikotarpį, mėnesinis mokestis be nuolaidos būtų 15,90 Eur, todėl Tarnyba pripažįsta, kad pagrįsta, sąžininga ir teisinga būtų reikalauti iš vartotojo nuolaidų mėnesiniam mokesčiui grąžinimo už faktiškai pasinaudotas paslaugas.“



Henris Fordas:

*„Atlyginimą moka ne darbdavys.  
Jis tik perduoda pinigus.  
Atlyginimą moka produktas.“*

Tinklų reguliavimo departamento  
Vyriausioji patarėja Indrė Jurgelionienė  
[indre.jurgelioniene@rrt.lt](mailto:indre.jurgelioniene@rrt.lt)