



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL J. P. 2018 M. RUGSĖJO 27 D. PRAŠYMO**

2019 m. sausio 2 d. Nr. 1V-1
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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo J. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2018 m. rugsėjo 27 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2018 m. spalio 26 d. raštą Nr. 2018-05242 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas ir teikėja 2017 m. balandžio 19 d. pasirašė Skaitmeninės televizijos užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), pagal kurią teikėja įsipareigojo už 7,90 Eur mėnesinį mokestį teikti vartotojui skaitmeninės antžeminės televizijos paslaugas (toliau – paslaugos), minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėnesiai. Sutarties dalyje „Pastabos ir kita informacija“ nurodyta, kad vartotojas pasinaudojo skaitmeninės televizijos akcija „*Skaitmeninė televizija pavasaris 2017*“.

Vartotojas prašyme nurodo, kad teikėja 2018 m. birželio – rugsėjo mėn. laikotarpyje pažeidė vartotojo teises ir teisėtus lūkesčius, nutraukdama skaitmeninės televizijos paslaugų teikimą. Vartotojo teigimu, teikėjai neteisėtai nutraukus paslaugų teikimą nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, vartotojas patyrė neturtinę žalą. Prašyme pažymima, kad vartotojas apie sutarties nutraukimą nėra informuotas, tokios informacijos, vartotojo teigimu, nebuvo ir viešame teikėjos pateiktame pranešime apie perėjimą prie kito formato televizijos programų retransliavimo paslaugos teikimo. Vartotojo nuomone, teikėjos siūlomas paslaugų paketas „Startas“ yra nelegali paslauga, kuri teikiama „automatiškai“, be sutikimo.

Vartotojas nurodo, jog teikėjai viešai paskelbus apie ketinimą atsisakyti paslaugų teikimo ir išjungti DVB-T siūstuvus, vartotojas kreipėsi į teikėją dėl sutarties sąlygų pakeitimo ir peržiūrėjimo, tačiau, vartotojo teigimu, kitų, nei paslaugų paketas „Startas“ paslaugų, teikėja vartotojui negali pasiūlyti.

Prašyme vartotojas prašo įpareigoti teikėją vykdyti prisiimtus sutartinius įsipareigojimus, vietoje vienašališkai išjungtos DVB-T paslaugos įjungti ir teikti televizijos programų retransliavimo paslaugą LTE ryšiu 24 mėnesių laikotarpį. Vartotojas nurodo, kad jį tenkintų „MINI“ ir „ŽINIŲ“ paketas.

Teikėja rašte Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) nurodė, kad 2018 m. birželio mėn. raštu informavo klientus apie planuojamus pakeitimus ir paslaugų sutarčių nutraukimą. Teikėja informavo, kad 2018 m. liepos 19 d. vartotojui telefonu buvo pristatytas televizijos paslaugos pasiūlymas, pakeičiant technologiją. Teikėjos teigimu, vartotojas sutiko su technologijos pakeitimu į išmaniąją televiziją, teikiamą interneto ryšiu, tačiau nesutiko keisti sutarties sąlygų. Rašte nurodyta, kad vartotojas prašymo dėl sutarties nutraukimo nebuvo pateikęs, o paslaugos yra apmokestinamos taikant mokėjimo planą „Startas“ už 3,90 Eur mėnesinį mokestį nuo 2018 m. rugsėjo 1 d. Teikėja pažymėjo, kad sutarties sudarymo metu vartotojui perduota teikėjai nuosavybės teise priklausanti įranga Conax Standart CI modulis neatlygintinai palikta vartotojui. Kaip nurodo teikėja, skaitmeninės antžeminės televizijos teikimui (mokamiems kanalams) naudojami signalo

transliavimo siųstuvai vartotojo gyvenvietėje buvo išjungti 2018 m. rugsėjo 4 d. Teikėja papildomai nurodė, kad vartotojui š. m. spalio mėn. buvo suteikta 10,00 Eur kompensacija už patirtus nepatogumus.

Teikėja papildomai paaiškino, kad paslaugų teikimo nutraukimą įtakojo rinkos sąlygų pasikeitimas, t. y. skaitmeninės antžeminės televizijos rinka pastaruosius kelerius metus labai mažėjo klientams renkantis išmaniosios televizijos paslaugas (angl. IPTV). Teikėjos teigimu, traukiantis rinkai, mažėja paslaugos pajamos, kai tuo tarpu infrastruktūriniai kaštai, sudarantys didžiąją dalį paslaugos kaštų, išlieka. Teikėja nurodo, kad siekdama užtikrinti klientų galimybę gauti televizijos paslaugas, klientams siūlo laisvanoriškai pasirinkti išmaniają televiziją arba skaitmeninės antžeminės televizijos paketą su nemokamais kanalais „Startas“ už 3,90 Eur mėnesinį mokestį. Rašte pažymima, kad tuo atveju, jei teikėjos pasiūlytos sąlygos netinka, vartotojas turi teisę nutraukti sutartį be jokių papildomų sutarties nutraukimo mokesčių.

Teikėja nurodė, kad neturi galimybės teikti vartotojui televizijos paslaugą interneto ryšiu už tą pačią kainą kaip ir antžeminę televiziją, už kurią vartotojas mokėjo 7,90 Eur mėnesinį mokestį. Vartotojo nurodytas „Mini“ paketas, įvertinus technines galimybes vartotojo gyvenamosios vietos adresu, teikėjos teigimu, gali būti teikiamas taikant „Mini SOLO“ planą už 15,90 Eur mėnesinį mokestį, susidedantį iš 9,90 Eur abonentinio paslaugos mokesčio, 5,00 Eur mėnesinio mokesčio už LTE įrangą ir 1,00 Eur mėnesinio mokesčio už televizijos priedėlio nuomą, taikant vienkartinį paslaugos aktyvavimo mokestį 4,98 Eur. Teikėja papildomai paaiškino, kad išmanioji televizija ir skaitmeninė televizija yra skirtingos paslaugos su skirtingais kaštais, todėl šių paslaugų kainodara skiriasi. Išmaniajai televizijai, teikiamai naudojant judrųjį ryšį, teikti reikalinga brangi įranga, taigi, kaip teikėja teigia, negalinti užtikrinti, kad išmaniają televiziją teks už skaitmeninės televizijos kainą.

Be kita ko, teikėja 2018 m. gruodžio 14 d. papildomai informavo Tarnybą, kad siekdama taikaus ginčo sprendimo, nutraukė paslaugos „Startas“ teikimą ir kompensavo visus už šią paslaugą nuo 2018 m. rugsėjo mėn. apskaičiuotus mokesčius. Papildomai teikėja nurodė, kad vartotojui buvo pasiūlyta teikti paslaugas LTE technologija – pasiūlyta akcija su planu „Midi SOLO“¹ už 15,99 Eur/mėn. kartu su „Žinių“ kanalų rinkiniu (mokestis susidarytų iš 8,99 Eur abonentinio paslaugos mokesčio, 5,00 Eur/mėn. už LTE įrangą ir 1,00 Eur/mėn. mokesčio už televizijos priedėlio nuomą², vienkartinis paslaugos aktyvavimo mokestis 4,98 Eur³, „Žinių“ kanalų rinkinys – 2,00 Eur) 12 mėn. laikotarpiui, suteikiant 8,09 Eur kompensaciją už visus 12 mėn., teikėjos siūlytas mėnesinis mokestis, pritaikius kompensaciją – 7,90 Eur. Vartotojas su teikėjos pateiktais pasiūlymais nesutiko.

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 (paslaugų teikėjas) 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 paslaugų sutartis. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms 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 elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės).

¹ Kaip nurodė teikėja, planas „Midi SOLO“ suteikia galimybę žiūrėti daugiau kanalų, nei vartotojo pageidaujamas „Mini SOLO“ planas.

² Teikėja nurodė, kad suteiktą 100 proc. nuolaidą 12 mėn.

³ Teikėja nurodė, kad suteiktą 100 proc. nuolaidą.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl televizijos programų retransliavimo paslaugos teikimo vartotojui. Vartotojas teigia, kad teikėjai nutraukus paslaugų teikimą nepasibaigus sutarties galiojimo terminui, buvo pažeistos vartotojo teisės ir teisėti lūkesčiai gauti paslaugą. Vartotojas prašo įpareigoti teikėją vykdyti prisiimtus sutartinius įsipareigojimus, vietoje vienašališkai išjungtų paslaugų įjungti ir teikti televizijos programų retransliavimo paslaugą LTE ryšiu 24 mėnesių laikotarpį.

Ginčo nagrinėjimo metu nustatyta, kad 2017 m. balandžio 19 d. tarp teikėjos ir vartotojo buvo sudaryta neterminuota⁴ sutartis, numatant trumpiausią 24 mėn. naudojimosi užsakomomis paslaugomis laikotarpį⁵, atsižvelgiant į tuo metu rinkoje galiojusius pasiūlymus, technologinius sprendimus ir taikytą kainodarą. Sutarties 2 punkte aiškiai nurodyta užsakoma paslauga – skaitmeninė televizija, o iš Skaitmeninės „Telia“ televizijos paslaugų teikimo taisyklių 1 punkto matyti, kad ši paslauga teikiama skaitmeninės antžeminės televizijos tinklais. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja nuo 2018 m. rugsėjo 4 d. nebeteikia vartotojo gyvenamosios vietos adresu televizijos programų retransliavimo skaitmeninės antžeminės televizijos tinklais paslaugos, Tarnyba konstatuoja, kad sutartis nuo 2018 m. rugsėjo 4 d. yra vienašališkai teikėjos iniciatyva nutraukta. Apie tai, kad teikėja 2018 m. rugsėjo 4 d. nebeteiks vartotojui televizijos retransliavimo skaitmeninės antžeminės televizijos tinklais paslaugos, teikėja informavo vartotoją 2018 m. birželio-liepos mėnesiais, ko neneigia ir pats vartotojas. Remiantis ginčo šalių paaiškinimais, matyti, kad vartotojas mano, jog pagal sutartį teikėja privalo vartotojui teikti televizijos retransliavimo paslaugą naudojant kitą technologiją – interneto prieigos paslaugas, t. y. teikti išmaniosios televizijos paslaugas. Tarnyba, įvertinusi šalių sutartinius dokumentus, konstatuoja, kad teikėja buvo įsipareigojusi teikti vartotojui televizijos programų retransliavimo paslaugą naudojant konkrečią technologiją – skaitmeninės antžeminės televizijos tinklais, tačiau nėra įsipareigojusi teikti šios paslaugos naudojant interneto prieigos paslaugas, todėl vartotojo reikalavimas įpareigoti teikėją teikti „televizijos transliacijos paslaugą LTE ryšiu“ yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

Vartotojas taip pat ginčija paslaugos „Startas“ vartotojui teikimą nuo 2018 m. rugsėjo 4 d. ir atitinkamai mėnesinių mokesčių už šią paslaugą taikymą. Tarnyba, įvertinusi, kuo vartotojas galėtų naudotis turėdamas mokėjimo planą „Startas“ (naudotis TV priedėliu, žiūrėti televiziją internetu su paslauga „Interneto.tv“, kreiptis pagalbos į teikėjos specialistus) ir elektroninių ryšių paslaugų apibrėžimą⁶, konstatuoja, kad teikėjai 2018 m. rugsėjo 4 d. nutraukus televizijos programų retransliavimo skaitmeninės antžeminės televizijos tinklais paslaugos teikimą, teikėja vartotojui nebeteikia elektroninių ryšių paslaugų, nes neperduoda signalų elektroninių ryšių tinklais, taigi vartotojui teikiama paslauga „Startas“ laikytina ne elektroninių ryšių paslauga, o turinio teikimo internetu ir priedėlio nuomos bei jo aptarnavimo paslauga. Kaip konstatuota aukščiau, sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo laikytini pasibaigusiais. Be to, Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kurie patvirtintų, kad vartotojas sutiko su paslaugos „Startas“ teikimu, todėl laikytina, kad vartotojas ir teikėja nesusitarė dėl šios paslaugos teikimo. Papildomai pažymėtina, jog teikėja 2018 m. gruodžio 14 d. informavo Tarnybą, kad vartotojui buvo kompensuoti visi už paslaugą „Startas“ apskaičiuoti mėnesiniai mokesčiai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, vartotojo J. P. 2018 m. rugsėjo 27 d. prašymas netenkintinas.
3. N e t e n k i n u vartotojo J. P. 2018 m. rugsėjo 27 d. prašymo.

⁴ Skaitmeninės „Telia“ televizijos paslaugų teikimo taisyklių (redakcijos, galiojančios nuo 2017 m. vasario 1 d.) 46 punktas.

⁵ Užsakymo 5.6 papunktis

⁶ ERĮ 3 straipsnio 15 dalyje elektroninių ryšių paslauga apibrėžiama „paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar daugiausia sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais, įskaitant telekomunikacijų paslaugas ir perdavimo (siuntimo) paslaugas transliavimui (retransliavimui) naudojamais tinklais. Elektroninių ryšių paslaugos neapima elektroninių ryšių tinklais ar naudojant elektroninių ryšių paslaugas perduodamos informacijos turinio teikimo ar redakcinės turinio kontrolės paslaugų, tarp jų informacinės visuomenės paslaugų, kurių visiškai ar daugiausia nesudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais.“

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. 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;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus patarėją Ugnę Galušką vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis