



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. L. 2019 M. LAPKRIČIO 11 D. PRAŠYMO**

2019 m. gruodžio d. Nr. 1V-
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 vartotojos R. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. lapkričio 11 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2019 m. lapkričio 19 d. raštą Nr. 2019-04193 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su UAB „Omnitel“¹ 2007 m. spalio 27 d. pasirašė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), 2010 m. sausio 17 d. pasirašė Prašymą įjungti abonentą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – prašymas įjungti abonentą), kuris laikytinas sudėtine sutarties dalimi, kuriuo susitarė dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Kartu prie sutarties vartotoja 2010 m. sausio 17 d. taip pat pasirašė Prašymą įjungti paslaugas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – prašymas įjungti paslaugas), kuris laikytinas sudėtine sutarties dalimi, bei kuriame, be kita ko, vartotoja užsakė ryšio paslaugas keliaujant užsienyje (roamingas).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2019 m. rugsėjo mėn. lankėsi Maroke, būdama užsienyje, pasak vartotojos, daugybę kartų bandė susisiekti su vieninteliu abonentu, kuris buvo ne ryšio zonoje ir bandymai prisiskambinti nepavyko. Prašyme vartotoja nesutinka su teikėjos pateikta sąskaita už 2019 m. rugsėjo mėn. suteiktas paslaugas, kurioje nurodyta mokėtina suma 58,98 Eur, nurodydama, kad pateikta sąskaita yra neteisinga, nes paslaugos užsienyje nebuvo suteiktos. Vartotoja su pretenzija į teikėją kreipėsi 2019 m. spalio 15 d., spalio 28 d. ir spalio 30 d., pažymėdama, kad nesutinka mokėti už nesuteiktas paslaugas, o teikėja, pasak vartotojos, nurodė, kad sąskaita suformuota pagal užsienio judriojo ryšio operatoriaus pateiktus duomenis.

Prašyme vartotoja prašo užskaityti 58,98 Eur sumą kaip permoką, išskaičiuojant tik pagal pasirinktą mokėjimo planą mokėtiną 5,95 Eur sumą.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotoja 2019 m. rugsėjo 23 d. naudojosi tarptinklinio ryšio paslaugomis Maroke, paslaugas suteikė Maroko judriojo ryšio operatorius „Wana“, todėl vartotojai buvo išrašyta sąskaita už 2019 m. rugsėjo mėn. suteiktas paslaugas, įskaitant ir tarptautinius skambučius. Teikėja rašte papildomai nurodė, kad skambučiai tiek Lietuvoje, tiek užsienyje apmokestinami gavus adresato operatoriaus signalą apie sujungimą. Teikėja atkreipė dėmesį, kad tai nebūtinai turi būti pokalbis, sujungimas galimas ir dėl, pavyzdžiui, balso pašto įsijungimo, autoatsakiklio, užsienio operatoriaus balsinio pranešimo ir pan. Rašte pažymėta, kad vartotojos skambučių trukmė užsienyje nėra trumpa, kad būtų galima daryti prielaidą apie įsijungusį automatinį pranešimą ir dėl šios priežasties greitai užbaigtą pokalbį. Be kita ko, teikėja nurodė, kad judriojo ryšio

¹ kurios teises ir pareigas nuo 2017 m. vasario 1 d. perėmė teikėja.

operatoriai nefiksuoja ar sujungimas vyksta dėl pokalbio, ar dėl kitų priežasčių. Teikėja nurodė, kad vartotojos skambučiai Maroke apmokestinti pagal teikėjos viešai internetiniame puslapyje skelbiamus tarifus².

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. Vadovaujantis sutarties 1.1 papunkčiu, teikėja įsipareigojo teikti vartotojai paslaugas, o vartotoja įsipareigojo laiku mokėti už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių 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 vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinėms 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 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 vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos 2019 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sąskaita) apskaičiuotos 52,57 Eur (su PVM) sumos už ryšio paslaugas užsienyje (išeinantys skambučiai Maroke) pagrįstumo. Vartotoja teigia, jog teikėja nepagrįstai reikalauja apmokėti už skambučius užsienyje, kadangi, vartotojos teigimu, prisiskambinti abonentui būnant užsienyje nepavyko ir vartotojai paslaugos nebuvo suteiktos.

Tarnyba, siekdama patikrinti, ar suteiktos paslaugos yra tinkamai užfiksuotos ir apmokestintos, vertina kiekvienos šalies paaiškinimus ir pateiktus įrodymus (vartotojos prašyme nurodytas aplinkybes, teikėjos pateiktus paaiškinimus bei abiejų šalių pateiktus paslaugų fiksavimą pagrindžiančius įrodymus). Tarnyba pažymi, kad ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotoja, reiškianti reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytina vartotoja. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis.

Tarnyba, sistemiškai vertindama ginčo nagrinėjimui pateiktus duomenis nustatė, kad teikėja kartu su raštu Tarnybai pateikė sąskaitos išklotinę serija JUP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – detali ataskaita) ir užsienio judriojo ryšio operatoriaus „Wana“ teikėjai pateiktus įrašus apie suteiktas paslaugas Maroke. Pagal detaliojoje ataskaitoje esančius duomenis matyti, kad 2019 m. rugsėjo 23 d. 06 val. 07 min. – 06 val. 19 min. laikotarpiu Maroke telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) abonentas teikėjos partnerio užsienyje operatoriaus „Wana“ tinkle (ryšio paslaugos keliaujant

² <https://www.telia.lt/privatiems/tarifai-uzsienyje/marokas>

užsienyje)³ 3 kartus skambino telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) abonentui, išeinančių skambučių užsienyje trukmė – 5 min. 20 sek., 2 min. 43 sek., 1 min. 36 sek., iš viso suapvalinus apmokestintų pokalbių trukmė – 11 min.

ERPT taisyklių 17.2.2 papunktyje nurodyta, kad „Teikėjas privalo viešai Paslaugų gavėjų aptarnavimo centruose kiekvienam Paslaugų gavėjui prieinamoje vietoje ir Teikėjo interneto svetainėje (jeigu tokią svetainę turi) skelbti <...> informaciją <...>: Paslaugų įkainius (tarifus) nurodant suteikiamas Paslaugas ir kiekvieną Paslaugoms taikomo įkainio (tarifo) elementą (pavyzdžiui, įkainius (tarifus) už prisijungimą prie viešojo ryšių tinklo, visus kitus užmokesčius už Paslaugas, užmokesčius už techninės priežiūros paslaugas), įskaitant išsamią informaciją apie taikomas nuolaidas ir specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas ir visus kitus papildomus užmokesčius <...>“. Tarnyba nustatė, kad sutarties 4.2 papunktyje numatyta, kad „Klientas bet kuriuo sutarties galiojimo metu gali sužinoti naujausią informaciją apie visas ryšio paslaugų ir priežiūros paslaugų kainas bei kitus užmokesčius OMNITEL interneto svetainėje, OMNITEL prekybos salonuose ar žemiau nurodytais telefono numeriais“. Teikėjos interneto svetainėje⁴ nurodyta, kad Maroke ryšio teikėjai – „IAM“, „Medi Telecom“ ir vartotojos ginčijamas „Wana“, o išeinantys skambučiai į Lietuvą ir šalies viduje apmokestinami 4,7800 Eur/min tarifu. Be to, nustatyta, kad teikėjos interneto svetainėje⁵ viešai skelbiamoje informacijoje nurodyta, kad „Skambinant iš ES šalių į Lietuvą skambučiai apvalinami 30 sekundžių į didžiąją pusę, vėliau – 1 sekundės tikslumu. <...> Kitose šalyse pokalbiai apvalinami minutės tikslumu“. Pagal Abonento paslaugų ataskaitą (toliau – paslaugų ataskaita) matyti, kad telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) abonentas už paslaugas keliaujant užsienyje buvo apmokestintas 52,57 Eur (su PVM) suma, apmokestintų skambučių trukmė – 11 min., pagal detaliąją ataskaitą matyti, kad pokalbiai buvo išeinantys. Tarnyba, įvertinusi teikėjos pateiktą paslaugų ataskaitą ir detaliąją ataskaitą, nustatė, kad išeinantys skambučiai ginčijamoje sąskaitoje buvo apmokestinti teisingai ir pagrįstai, pagal teikėjos interneto svetainėje skelbiamą išeinančių skambučių Maroke tarifą – 4,7800 Eur/min (su PVM) (11 min.⁶ x 4,7800 Eur/min (su PVM) = 52,57 Eur (su PVM)).

Darytina išvada, kad detalioji ataskaita, kurioje užfiksuotas išeinančių skambučių užsienyje faktas ir paslaugų ataskaita, kurioje nurodoma „Ryšio paslaugos užsienyje – Skambučiai užsienyje – 52,57 Eur (su PVM)“ pagrindžia vartotojai pateiktą sąskaitą dalyje už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas už išeinančius skambučius užsienyje (Maroke), o vartotoja Tarnybai nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių, kad teikėjos pateiktoje detalioje ataskaitoje ir paslaugų ataskaitoje nurodyti tarptautiniai skambučiai (jų kiekis, trukmė) fiksuoti neteisingai ir nepagrįstai.

Be to, išanalizavus Maroko judriojo ryšio operatoriaus „Wana“ teikėjai pateiktus duomenis, Tarnyba nustatė, kad detaliojoje ataskaitoje esantys duomenys apie telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) išeinančius tarptautinius skambučius 2019 m. rugsėjo 23 d. 06 val. 07 min. – 06 val. 19 min. laikotarpiu atitinka užsienio judriojo ryšio operatoriaus pateiktuose išrašuose nurodytą informaciją.

Nagrinėjamu atveju, vartotojos ginčijamoje sąskaitoje buvo apskaičiuota suma už išeinančius skambučius užsienyje, o dėl šios paslaugos vartotoja su teikėja susitarė pasirašydama prašymą įjungti paslaugas, t. y. teikėja turėjo teisę teikti tarptautinių pokalbių paslaugas užsienyje bei jas apmokestinti nustatyta tvarka, be kita ko, vartotoja, pasirašydama sutartį ir prašymą įjungti paslaugas, sutiko su ryšio paslaugomis keliaujant užsienyje sąlygomis. Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, 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. Todėl

³ Pagal prašyme įjungti paslaugas esančią informaciją matyti, kad į paslaugų apimtį įeina ryšio paslaugos keliaujant užsienyje (tarptautiniai pokalbiai).

⁴ <https://www.telia.lt/privatiems/tarifai-uzsienyje/marokas>

⁵ <https://www.telia.lt/privatiems/rysys/papildomos-paslaugos/tarifai-uzsienyje/atmintine-keliaujantiems-i-uzsieni>

⁶ Pagal teikėjos viešai interneto svetainėje skelbiamą informaciją pokalbiai apvalinami minutės tikslumu.

abonentui išlieka pareiga sumokėti už suteiktas paslaugas sutartyje su paslaugų teikėju nustatytu laiku ir tvarka. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis.

Apibendrinama tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba, sistemiškai įvertinusi visus turimus įrodymus, visą ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuoja, kad nėra pagrindo abejoti teikėjos pateiktos paslaugų detaliosios ataskaitos, kurioje užfiksuoti skambučiai užsienyje, patikimumu bei sąskaitos, kurioje šios paslaugos apmokestintos, pagrįstumu, todėl konstatuotina, kad teikėja teisingai ir pagrįstai apmokestino skambučius užsienyje, o vartotojos reikalavimas panaikinti sąskaitoje apskaičiuotus mokesčius už šias paslaugas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos R. L. 2019 m. lapkričio 11 d. prašymo.

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 ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojai ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis