



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL R. K. 2019 M. GRUODŽIO 11 D. PRAŠYMO**

2020 m. vasario 28 d. Nr. 1V-242
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) 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojos R. K. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2019 m. gruodžio 11 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ (Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, įmonės kodas 124604266) (toliau – teikėja) 2020 m. sausio 6 d. raštą Nr. KCS-76 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2018 m. birželio 1 d. pasirašė Paslaugų užsakymą (sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės IP televizijos paslaugų teikimo. Sutartyje nurodyta, kad vartotojai taikomas mėnesinis mokestis „GO*“¹, o vienkartiniam sutarties pratęsimo mokesčiui (11,97 Eur (be PVM) ir adreso keitimo mokesčiui (28,24 Eur (be PVM) suteikiamos atitinkamai 100 proc. ir 50 proc. nuolaidos. Sutartyje taip pat nurodyta, kad vartotojos iš teikėjos nuomojamos įrangos „Switch ZyXEL ES-108A“ mėnesiniam mokesčiui – 3,59 Eur (be PVM) – suteikiama 100 proc. nuolaida. 2018 m. birželio 1 d. Priede Nr. 1 dėl interneto prieigos paslaugų teikimo (toliau – interneto priedas) nustatyta, kad akcinis mėnesinis mokestis – 5,11 Eur (su PVM) (standartinis mėnesinis mokestis – 13,00 Eur (su PVM), o trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas – 31 mėn. 2018 m. birželio 1 d. Priede Nr. 1 dėl skaitmeninės IP televizijos paslaugų teikimo (toliau – televizijos priedas) nustatyta, kad akcinis mėnesinis mokestis – 5,95 Eur (su PVM) (standartinis mėnesinis mokestis – 11,00 Eur (su PVM), o trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas – 31 mėn.

Vartotoja prašyme nurodo, kad teikėja teikia nekokybiškas paslaugas ir pažeidinėja sutartį. Anot vartotojos, labai dažnai stringa televizijos vaizdas, ypač kai laidos žiūrimos ne tiesiogine transliacija, o yra atsukamos. Vartotoja teigia, jog ne vieną kartą kreipėsi į teikėją dėl prastos paslaugų kokybės, bet situacija nesikeičia, lankėsi meistrai, bet iš vartotojos pusės jokių problemų nerado. Pasak vartotojos, bent du kartus teikėjos meistrai pasakė, kad vaizdas stringa atsukus, nes paties įrašo kokybė yra prasta. Be to, vartotojos teigimu, teikėja sutartimi yra išipareigojusi pranešus apie gedimą jį sutvarkyti per 4 valandas, tačiau to nedaro. Vartotoja nurodo telefonu kreipusis į teikėją 2019 m. lapkričio 18 d. dėl stringančios tiesioginės televizijos transliacijos, pirmą kartą susisiekus su meistru jis nuotoliniu būdu perkrovė televizijos priedėlį, bet po trumpo laiko pastebėjus, kad situacija nepasikeitė, vartotoja teigia vėl bandžiusi susisiekti su teikėjos meistrais, tačiau jiems prisiskambinti nepavyko, visą laiką autoatsakiklis kartojo, kad visi operatoriai užimti. Tuomet vartotoja nurodo paskambinusi teikėjos vadybininkei, kuri gedimą užregistravo ir pažadėjo prioriteto tvarka perduoti meistrams, tačiau meistras paskambino tik 2019 m. lapkričio 20 d. Taip pat vartotoja teigia dėl stringančio televizijos vaizdo kreipusis į teikėją 2019 m. lapkričio 24 d.,

¹ Sutartyje nurodyta, kad „*Klientui taikomos sąlygos, atsižvelgiant į taikomas akcijas, kitas nuolaidas ir pan., nurodytos priede Nr. 1“.

pokalbio pradžioje atsiliepęs meistras sakė, kad patikrins įrašą ir perskambins, perskambinęs pasakė, kad konkrečios laidos įrašo kokybė yra prasta ir jis niekuo negali padėti. Bekalbant telefonu su meistru pradėjo strigti ir televizijos sistema, ir kitos laidos, kurias buvo bandoma atsukti, taip pat tiesioginė transliacija. Meistras pasiteiravo, kada galėtų atvykti į vartotojos namus, kad galėtų sutvarkyti problemą, vartotojai atsakius, kad „*dabar*“, meistras informavo, kad negali ir atvyktų tik rytoj arba poryt. Tuomet, anot vartotojos, meistras pasiūlė vartotojai su jo nurodymais telefonu paieškoti gedimo ir sutvarkyti, tačiau vartotoja teigia atsisakiusi, nes nėra „*jokia meistrė*“ ir nenori būti apkaltinta įrangos gadinimu. 2019 m. lapkričio 25 d. vartotoja teigia bandžiusi susisiekti su teikėjos vadybininku, norėdama aptarti šią situaciją, bet niekaip nepavyko prisiskambinti, autoatsakiklis vis informavo, kad visi operatoriai užimti, o po signalo palikus žinutę, su vartotoja taip ir nebuvo susisieکتا.

Pasak vartotojos, interneto prieigos paslaugų kokybė taip pat prasta – jos dažnai stringa, dingsta, taip pat yra „*maži greičiai*“. Dėl šios problemos vartotoja nurodo ne kartą kreipusis į teikėją, bet situacija nesikeičia: kelis kartus buvo atvykęs meistras ir bandė įtikinti, kad pati vartotoja kalta dėl prastos interneto prieigos paslaugų kokybės, nes didelę neigiamą įtaką interneto prieigos paslaugų kokybei daro buto sienos, langai ir netgi netoli maršrutizatoriaus esanti vandens talpa, be to, meistras informavo, kad teikėjos reklamuojamas interneto greitis yra tik iki maršrutizatoriaus ir tik tuo atveju, jei kaimynai nesinaudoja teikėjos paslaugomis, nes kuo daugiau kaimynų naudojami to paties paslaugų teikėjo interneto prieigos paslaugomis, tuo mažesnis greitis vienam paslaugų gavėjui. Vartotojos teigimu, apie tai nei sutartyje, nei reklamose, nei pasirašant sutartį nebuvo minėta. Vartotoja taip pat nurodo buvusi apgauta dėl sutarties pratęsimo: 2017 m. pab. vartotoja buvo informuota, kad 2018 m. sausio mėn. baigsis sutarties terminas, todėl 2018 m. sausio mėn. vartotoja nuvyko į teikėjos aptarnavimo centrą ir informavo teikėją, kad artimiausiu metu žada keisti gyvenamą vietą, todėl vartotojai neverta pasirašyti terminuotos sutarties, tačiau konsultantė patikino, kad jokių problemų dėl sutarties perkėlimo nekils ir „*viskas bus perkelta*“ be jokių papildomų mokesčių. Todėl vartotoja teigia pasirašiusi sutartį 3 metams, bet 2018 m. gegužės mėn. nuvykusi į klientų aptarnavimo skyrių susitarti dėl sutarties perkėlimo kitu adresu nuo 2018 m. birželio 1 d. buvusi informuota, kad teks sumokėti už sutarties perkėlimą kitu adresu. Kilus ginčui dėl vartotojai suteiktos kitokios informacijos 2018 m. sausio mėn., teikėja vartotojai pritaikė 50 proc. nuolaidą adresu perkėlimo mokesčiui, tačiau vartotoja teigia net nebūtų pasirašiusi terminuotos sutarties, jei nebūtų buvusi klaidingai informuota teikėjos atstovės. Taip pat, anot vartotojos, pasirašant ir pratęsiant sutartį, teikėja sutarties kopijos klientui neduoda, teigdama, kad sutartis yra teikėjos interneto svetainėje, o vietoj sutarties klientas gauna keletą dokumentų, įvardintų kaip: „Darbų atlikimo aktas“, „Prašymas sudaryti sutartį“, „Paslaugų užsakymas“, „Skaitmeninės IP televizijos paslaugų užsakymas“, „Priedas Nr. 1“, „Priėmimo – perdavimo aktas“.

2019 m. lapkričio 19 d. vartotoja nurodo el. paštu info@penki.lt išsiuntusi pretenziją, kurioje išsakė priekaištus dėl kokybės ir išreiškė pageidavimą nutraukti sutartį be netesybų ir nereikalaujant jokių kompensacijų, bet per daugiau nei 14 dienų nesulaukė teikėjos atsakymo, nors patvirtinimą, kad vartotojos pretenzija buvo gauta, vartotoja gavo iš teikėjos dar tą pačią dieną. Vartotoja prašo įpareigoti teikėją nutraukti terminuotą sutartį be netesybų ir nereikalaujant iš vartotojos jokių kompensacijų.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad šalys pirmąją sutartį (Nr. (duomenys neskelbtini) adresu (duomenys neskelbtini) sudarė 2014 m. lapkričio 21 d. ir minėtu adresu paslaugomis buvo naudojamosi iki 2018 m. birželio 14 d., vartotoja nuo 2014 m. sutartį atnaujindavo terminui pasibaigus vėl pasirinkdama terminuotai naudotis teikėjos siūlomomis paslaugomis akcijine kaina, paskutinis sutarties atnaujinimas buvo atliktas 2016 m. sausio 6 d. 24 mėnesiams, o pasibaigus šiam terminui, sutartis, jeigu būtų buvusi neatnaujinta, būtų tapusi neterminuota, be įsipareigojimų ir be akcijinės kainos, standartiniais įkainiais. Pasak teikėjos, vartotojai buvo pasiūlyta pratęsti sutartį pagal lojalumo sąlygas ir suteikta informacija, jog vartotoja gali perkelti paslaugas likusiam terminui ir akcijine kaina kitu adresu, jeigu yra techninės galimybės, vartotoja su tokia sąlyga sutiko gavusi nuolaidą tolesniam

bendradarbiavimui ir pasirašė sutarties atnaujinimą. Vartotojai kreipiantis dėl adreso keitimo buvo suteikta 50 proc. nuolaida už lojalumą ir paslaugų teikimas perkeltas nauju adresu (duomenys neskelbtini) 2018 m. birželio 5 d. Pagal tuometinę kainodarą, teikėjos teigimu, adreso keitimo vienkartinis mokestis buvo 34,18 Eur, o vartotojai suteikus nuolaidą – 17,09 Eur, kadangi inžinierius vyko nauju adresu atlikti darbus, nuotoliniu būdu darbų atlikti nebuvo galimybės. Teikėja nurodė, kad sutartis, kuri buvo atnaujinta „2018.01.06 data 36 mėnesiams šiuo metu dar yra terminuota iki 2021.01.05 datos.“

Teikėja paaiškino, kad vartotoja ne kartą kreipėsi bendruoju teikėjos telefono ryšio numeriu į techninio aptarnavimo skyrių dėl sutrikimų ir vartotojai išreiškus nepasitenkinimą teikiamomis interneto prieigos paslaugomis ir jų greičiu, neužfiksavus sutrikimo per atstumą, nemokamai buvo suderintas meistro vizitas į namus, „netikdavo greitis, kadangi klientė matuodavo greitaveiką netiesiogiai naudojant interneto kabelį, o per trečią įrenginį wifi (asmeninį).“ Teikėja nurodė, kad diagnostikos metu meistras sutrikimų neužfiksavo ir vartotojai buvo pasiūlytas 14 dienų nemokamai pabandymui Wi-Fi įrenginys nemokamai pristatant ir pajungiant bei siekiant išspręsti susidariusią situaciją, po 14 dienų vartotoja atsisakė įrenginio ir grąžino teikėjai.

Teikėja informavo, kad 2018 m. lapkričio 18 d. vartotojos kreipimasis dėl skaitmeninės televizijos trikdžių bei didelių klientų srautų, kadangi nepavyksta susisiekti su vadybininkais, buvo užregistruotas, su vartotoja buvo susisiepta kitą dieną (2019 m. lapkričio 19 d.) bei suderintas perskambinimas 2019 m. lapkričio 20 d. iki 11.00 val. Vartotoja buvo informuota, kad namo įrangoje minėtu metu nebuvo užfiksuoti sutrikimai, susisiekus sutartu laiku skaitmeninė televizija buvo transliuojama gerai, sutarta, kad, jeigu situacija kartosis, vartotoja informuos.

Teikėja nesutinka su prašyme nurodytu teiginiu, kad teikėjos reklamose pateikiama klaidinanti informacija. Teikėjos teigimu, jos reklamose pateikta informacija atitinka realias teikėjos siūlomų paslaugų sąlygas ir „siekiant neapsunkinti reklamų, prie jų visada pridedama nuoroda“, kurią atidaręs vartotojas gali pamatyti visą dominančią ir patikslintą informaciją apie pasiūlymą.

Teikėja nurodė, kad sutartys pasirašomos fiziškai atvykus į klientų aptarnavimo skyrių 2 egzemplioriais, jeigu klientas atvykti negali, bet turi galimybę pasirašyti el. parašu ar atsiųsti skenuotą ar fotografuotą sutartį, gavus skenuotas egzempliorius persiunčiamas atgal su teikėjos antspaudu patvirtinimui. Klientai, užsiregistravę teikėjos savitarnos svetainėje mano.penki.lt, turi galimybę matyti savo sutarties sąlygas, standartinę ir akcijinę kainas, suteiktas nuolaidas ar teikėjos išduotą įrangą. Teikėja nurodė, jog neižvelgia pažeistų sutarties sąlygų „bei nesuteikiama nutraukimo atveju nemokėti kompensacijos“. Teikėja siūlo atnaujinti visą turimą įrangą nemokamai, diagnostiką vizito metu nemokamai, esant poreikiui, jei vartotoja sutinka, dar kartą suteikti nemokamai galingesnių resursų Wi-Fi įrenginį tolimesniam bendradarbiavimui.

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. UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės), kurios yra sudėtinė sutarties dalis, 2.1.10 papunktyje nurodyta, kad „Paslaugos – Bendrovės paslaugos, dėl kurių teikimo tarp Kliento ir Bendrovės sudaryta Sutartis.“, o 5.1 papunktyje įtvirtinta, kad „Sutartimi Bendrovė įsipareigoja Paslaugų teikimo vietoje teikti Klientui Paslaugas, o Klientas įsipareigoja naudotis Paslaugomis, atsiskaityti už jas, taip pat vykdyti kitas Sutartyje numatytas sąlygas.“, todėl 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 paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių 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 paslaugos turi būti teikiamos ir 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). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Dėl interneto prieigos paslaugų kokybės

Vartotoja teigia, kad jos netenkina interneto prieigos paslaugų kokybė, nes šios paslaugos stringa, dingsta, greitaveika nepakankama ir dėl to ne kartą kreipėsi į teikėją. Teikėja patvirtino, kad vartotoja ne kartą kreipėsi dėl interneto prieigos paslaugų teikimo sutrikimų, tačiau nebuvo užfiksuoti gedimai nei atliekant patikrinimus per atstumą, nei vartotojos namuose (internetu prieigos paslaugų teikimo vietoje). Pažymėtina, kad teikėjos pateiktame 2019 m. lapkričio 10 d. pokalbio telefonu įrašė, vartotoja užsiminė, kad „*internetas pastoviai prastai veikia*“, tačiau teikėjos atstovas neuždavė papildomų klausimų ir sprendimų variantų nesiūlė (vartotoja skambino dėl stringančios vaizdo atsukimo funkcijos).

ERPT taisyklių 20 punkte nustatyta, kad „*Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško*“. Sutarties 2 dalies „Užsakomos paslaugos, jų parametrai ir kainos“ lentelėje nurodoma, kad maksimali interneto greitaveika Lietuvoje ir užsienyje – iki 100 Mb/s, interneto prieigos paslaugų pateikiamumas – 98 proc./mėn., o 6 dalyje „Papildoma informacija, pastabos“ įtvirtinta, kad „*Mažiausia užtikrinama duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika Klientui suteiktos prieigos Bendrovės tinkle bei Klientui jungiantis į kitus tinklus, su kuriais Bendrovės tinklas yra tiesiogiai sujungtas, yra 10 Mb/s. Įprasta užtikrinama duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika Klientui suteiktos prieigos Bendrovės tinkle bei Klientui jungiantis į kitus tinklus, su kuriais Bendrovės tinklas yra tiesiogiai sujungtas, yra 90 (devyniasdešimt) proc. aukščiau nurodytos maksimalios duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveikos Mb/s. Įprasta sparta – tai sparta, kuri yra pasiekiamą 90 (devyniasdešimt) proc. naudojimosi paslauga laiko. Paslaugos sparta yra simetriška – vienoda sparta duomenų siuntimui ir gavimui. Klientui nurodyta greitaveika Bendrovės užtikrinama tik tada, kai vienas galinis įrenginys eterneito kabeliu jungiamas prie maršrutizatoriaus arba optinio keitiklio ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami jokie kiti duomenys. Reklamuojama duomenų parsisiuntimo, išsiuntimo greitaveika yra lygi maksimaliai duomenų perdavimo greitaveikai. <...>*“, taip pat šios dalies lentelėje nurodyti interneto prieigos paslaugų kokybės parametrai (tipinės vertės) jungiantis į Lietuvos ir į tarptautinius tinklus: vidutinis užlaikymas – ne daugiau 15 ms, vidutinė užlaikymo deviacija – ne daugiau 5 ms (jungiantis į Lietuvos tinklus) ir ne daugiau 10 ms (jungiantis į tarptautinius tinklus), paketų praradimas – ne daugiau 0,5 proc. Toliau sutarties 6 dalyje „Papildoma informacija, pastabos“ nurodoma, kad „*<...> Naudojantis IPTV paslauga, galimas interneto greitaveikos sumažėjimas iki 10 proc. Kai galiniu įrenginiu prie interneto jungiamasi belaide („Wi-Fi“) ryšio technologija, greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutizatoriaus „Wi-Fi“ standarto. <...>*“ Taigi, sutartyje įtvirtinta, kad minimali duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika (siuntimo ir gavimo) yra 10 Mb/s, maksimali ir reklamuojama – 100 Mb/s, įprasta užtikrinama duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika (siuntimo ir gavimo) – 90 Mb/s (90 proc. skaičiuojant nuo maksimalios duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveikos), o naudojantis skaitmeninės IP televizijos paslaugomis duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika gali sumažėti iki 10 proc.

Pažymėtina, kad Tarnybos Infrastruktūros ir įrenginių kontrolės departamento Infrastruktūros priežiūros skyriaus specialistai 2020 m. sausio 20 d. nuo 10.00 val. iki 10.10 val. atliko interneto prieigos paslaugų (fiksuotas ryšys) kokybės rodiklių įvertinimo bandymus vartotojos adresu (duomenys neskelbtini). Interneto prieigos paslaugų kokybės rodikliai, duomenų perdavimo sparta, vėlinimas ir vėlinimo fliuktuacija įvertinti atlikus 11 (vienuolika) matavimų

Interneto spartos matavimo sistemoje „www.matuok.lt“. Bandymų metu gauti duomenys: vidutinė duomenų gavimo sparta – 78,5 Mb/s, vidutinė duomenų siuntimo sparta – 83,6 Mb/s, vidutinis vėlinimas (delsa) – 5,27 ms, vidutinė vėlinimo fliuktuacija (vidutinė užlaikymo deviacija) – 25,82 ms. Įvertinus tai, kad, kaip nurodyta sutarties 6 dalyje „Papildoma informacija, pastabos“, kartu su interneto prieigos paslaugomis naudojantis ir skaitmeninės IP televizijos paslaugomis interneto greitaveika gali mažėti iki 10 proc., laikytina, kad įprasta duomenų perdavimo ir priėmimo greitaveika vartotojai galėjo mažėti 9 Mb/s (90 Mb/s x 10 proc. / 100 proc.), t. y. iki 81 Mb/s. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, jog Tarnybos atlikti bandymai rodo, kad išmatuotos interneto prieigos paslaugų kokybės rodiklių – duomenų gavimo spartos ir vėlinimo fliuktuacijos (užlaikymo deviacijos) – vidutinės vertės nesiekia sutartyje nurodytų verčių.

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada paslaugų gavėjas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte yra nustatyta, kad „Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį. <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.“ Taigi, nustačius, jog paslaugų teikėjas pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas ar iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų.

Sutarties 6 dalyje „Papildoma informacija, pastabos“ nustatyta, kad „<...> Jei Bendrovė neužtikrina interneto Paslaugos parametrų (esant nuolatiniams ir reguliariai pasikartojančiam skirtumui tarp faktinio interneto paslaugos veikimo, susijusio su sparta ar kitais paslaugos kokybės parametrais ir tų parametrų ar greitaveikos, kuriuos pagal Sutartį Bendrovė įsipareigojo užtikrinti) interneto Paslaugos pateikiamumo laikotarpiu, Klientas turi teisę nutraukti sutartį be netesybų ir kompensacijų Bendrovei mokėjimo Bendrovės paslaugų teikimo sąlygose nustatyta tvarka. <...>“ (toliau – nuostata dėl netesybų). Taisyklių 15.6 papunktyje nurodyta, kad „Jeigu Kliento iniciatyva ne dėl Bendrovės kaltės arba Bendrovės iniciatyva dėl Kliento kaltės Sutartis ar Paslaugų teikimas nutraukiami nepasibaigus Trumpiausiam naudojimosi paslauga terminui (jeigu Sutartyje toks terminas yra nustatytas), Klientas, be kita ko, įsipareigoja ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo Sutarties ar Paslaugų teikimo nutraukimo dienos atlyginti Bendrovei visas Klientui pagal Sutartį suteiktas nuolaidas“. Taigi, sutarties 6 dalis įtvirtina vartotojos teisę nutraukti sutartį be netesybų, jei teikėja nuolat ir reguliariai neužtikrina interneto prieigos paslaugų kokybinių parametrų pagal sutartį interneto prieigos paslaugų pateikiamumo laikotarpiu.

CK 6.217 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad šalis gali nutraukti sutartį, jeigu kita šalis sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas, o 2 dalyje įtvirtinti sutarties pažeidimo iš esmės vertinimo kriterijai. Kaip išaiškinta Lietuvos Aukščiausiojo Teismo praktikoje, pagal CK 6.217 straipsnį sutarties pažeidimas gali būti laikomas esminiu dviem pagrindais: pirma, pažeidimas gali būti laikomas esminiu pagal įstatymą; antra, šalys gali pačios susitarti, ką jos laikys esminiu pažeidimu². CK 6.217 straipsnio 5 dalis suteikia teisę sutarties šalims nutraukti sutartį joje numatytais atvejais, t. y. net ir tada, kai CK prasme pažeidimas nėra esminis, arba šalys gali susitarti, kokius sutarties pažeidimus laikys esminiais, teikiančiais teisėtą pagrindą jos nutraukimui. Teismas, spręsdamas sutartinių ginčų klausimus, nuo sutarties sąlygų turinio gali (ir privalo) nukrypti ir vadovautis teisės normomis tik tada, kai šalių sutartis prieštarauja bendriesiems teisės principams (CK 1.5 straipsnis), viešajai tvarkai (CK 1.81 straipsnis) ar imperatyviosioms įstatymo nuostatoms (CK 6.157 straipsnis). Dėl to, esant šalių sutartiniams santykiams, turi būti taikoma šalių sutartis, kiek ji neprieštarauja imperatyviosioms įstatymų normoms, o jeigu šalys konkrečiu klausimu nesudarė susitarimo, tai taikomos įstatymo nuostatos.³ Vadinasi, iš šalių negali būti reikalaujama, kad esminį sutarties pažeidimą sutartyje jos apibrėžtų

² 2012 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-297/2012.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. rugsėjo 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-262/2010.

pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nustatytus kriterijus, nes tokiu atveju šalių laisvė susitarti dėl esminio sutarties pažeidimo turinio taptų fiktyvi, o CK 6.217 straipsnio 5 dalis nereikalinga. Šalims galioja bendrasis reikalavimas sutarties laisve naudotis sąžiningai, teisingai ir protingai, nepažeidžiant imperatyviųjų teisės normų ir viešosios tvarkos.⁴ Atsižvelgiant į tai, nuostata dėl netesybų galėtų būti vertinama kaip šalių sutartyje aptarta nuostata dėl esminio sutarties pažeidimo, tačiau pastebėtina, kad nuostata dėl netesybų nėra aiški, nes joje vartojamos vertinamojo pobūdžio sąvokos („<...> nuolatiniam ir reguliariai pasikartojančiam skirtumui <...>“), kurių turinys nėra konkretus, be to, galimai nepagrįstai apribojanti teikėjos atsakomybę dėl interneto prieigos paslaugų kokybės. Todėl Tarnyba, vertindama, ar sutartis buvo pažeista iš esmės, sprendžia pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt. Sprendžiant, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje, būtina nustatyti, ar sutartį pažeidusi šalis elgiasi pasyviai dėl prisiimtų įsipareigojimų vykdymo, taip pat ar net ir su geriausiais ketinimais ji iš viso pajėgi sutartį įvykdyti⁵.

Kaip minėta, teikėja rašte patvirtino, jog vartotoja ne kartą kreipėsi dėl interneto prieigos paslaugų teikimo sutrikimų, tačiau nepateikė įrodymų, patvirtinančių, kad interneto prieigos paslaugų teikimo sutrikimų nei per atstumą, nei vartotojos namuose neužfiksavo (pvz., Tarnybai nustačius, kad 2019 m. lapkričio 20 d. pokalbio įrašė vartotoja užsimena, jog teikėjos meistras lankėsi „*praeitą sekmadienį*“, t. y. 2019 m. lapkričio 17 d., ir nustatė, kad vartotojos įranga tvarkinga, ir paprašius pateikti meistro vizitą ir tikrinimo rezultatus pagrindžiančius dokumentus, teikėja 2020 m. vasario 11 d. el. paštu informavo, kad meistro vizitai vartotojai buvo registruojami nemokamai, todėl teikėja neturi vizito akto, kuris būna išrašomas klientams už paslaugas). Minėta, jog teikėjos atstovas 2019 m. lapkričio 10 d. pokalbio telefonu su vartotoja metu nereagavo į vartotojos nusiskundimus, jog interneto prieigos paslaugos nuolat prastai veikia. Be kita ko, Tarnybos 2020 m. sausio 20 d. atliktų matavimų vartotojos namuose adresu (duomenys neskelbtini) metu nustatytos aplinkybės, kad tam tikros išmatuotos interneto prieigos paslaugų kokybės rodiklių vertės neatitinka sutartinių nuostatų, leidžia daryti išvadą, kad vartotoja turi pagrindą nesitikėti, kad teikėja įvykdys sutartį ateityje, t. y. teiks kokybiškas interneto prieigos paslaugas. Todėl pripažintina, kad teikėja, neužtikrindama kokybiškų interneto prieigos paslaugų teikimo iš esmės pažeidė sutartį, vadinas, vartotoja turi teisę nutraukti sutartį dalyje dėl interneto prieigos paslaugų teikimo be netesybų pagal ERPT taisyklių 12 punktą.

Dėl skaitmeninės IP televizijos paslaugų kokybės

Vartotoja prašyme nurodo, jog jos netenkina ir laidų įrašų kokybė, dažnai atsukus laidos įrašą, jis stringa, taip pat tiesioginė transliacija stringa. Tai, jog vartotoja kreipėsi į teikėją dėl televizijos įrašų atsukimo sutrikimų patvirtina ir teikėjos pateikti 2019 m. lapkričio 10, 18 d. (2 skambučiai) ir 24 d. vartotojos skambučiai teikėjai. Teikėja 2020 m. vasario 19 d. el. paštu paaiškino, kad teikėjos nuo 2014 m. liepos mėn. naudojama programinė įranga turi įtakos skaitmeninės IP televizijos paslaugoms, „*Esant technologiniam būtinumui bei paslaugų kokybės pagerinimui programinė įranga bendrovėje tobulinama nuolat*“, o 2020 m. yra planuojamas esminis programinės įrangos atnaujinimas.

UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ skaitmeninės IPTV paslaugos teikimo sąlygų (toliau – IPTV sąlygos) 1.1 papunktyje nurodyta, kad IPTV sąlygos nustato teikėjos „*skaitmeninės IPTV paslaugos (toliau – Paslauga) įdiegimo ir teikimo tvarką, sąlygas, kokybės reikalavimus, kurių nenumato Bendrovės paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės)*“, o 2.1 papunktyje įtvirtinta, kad „*Paslauga įdiegiama ir teikiama Paslaugų teikimo vietoje esant techninėms galimybėms ir tik kartu su Bendrovės teikiama duomenų perdavimo paslauga.*“ Atkreiptinas dėmesys, kad sutartimi šalys susitarė dėl interneto prieigos paslaugų ir skaitmeninės IP

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. birželio 26 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-7-297/2012.

⁵ Ibid.

televizijos paslaugų teikimo ir, kaip minėta, vartotojai buvo, be kita ko, suteiktos nuolaidos mėnesiniam skaitmeninės IP televizijos paslaugų mokesčiui.

Pažymėtina, kad IP televizijos paslaugų atveju televizijos programos perduodamos žiūrovui naudojant interneto protokolą per elektroninių ryšių tinklus, taigi IP televizijos paslaugoms tinkamai veikti yra būtinos kokybiškos interneto prieigos paslaugos. Todėl anksčiau konstatavus, jog kokybiško interneto prieigos paslaugų teikimo teikėja neužtikrino, darytina išvada, kad ir IP televizijos paslaugų tinkamo veikimo teikėja užtikrinti negali, ką patvirtina ir vartotojos kreipimaisi į teikėją dėl skaitmeninės IP televizijos paslaugų teikimo sutrikimų.

Tuo atveju, kai paslaugų teikėjas teikia paslaugas (šiuo atveju – skaitmeninės IP televizijos paslaugas), kurioms teikti yra būtinos interneto prieigos paslaugos, paslaugų teikėjui iš esmės pažeidus įsipareigojimus interneto prieigos paslaugų atžvilgiu, paslaugų gavėjas įgyja teisę be netesybų nutraukti paslaugų teikimo sutartį pilna apimtimi. Taigi, pripažinus, kad teikėja netinkamai vykdė savo įsipareigojimus teikdama interneto prieigos paslaugas, Tarnyba pripažįsta, kad vartotoja turi teisę nutraukti sutartį be netesybų pilna apimtimi, t. y. teikėja neturi teisės reikalauti iš vartotojos sugrąžinti nei su interneto prieigos, nei su skaitmeninės IP televizijos paslaugomis susijusias nuolaidas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, vartotojos prašymas tenkintinas.

3. T e n k i n u vartotojos R. K. 2019 m. gruodžio 11 d. prašymą.

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

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis