



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL J. C. 2020 M. RUGPJŪČIO 7 D. PRAŠYMO NR. 20/0807-1 IR 2020 M. RUGPJŪČIO 7  
D. PRAŠYMO**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERĮ) 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) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, išnaginėjęs J. C. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymą dėl ginčo Nr. 20/0807-1 ir Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos 2020 m. rugpjūčio 11 d. raštu Nr. 4E-20805 persiūtą vartotojo 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymą<sup>1</sup> (toliau abu kartu – prašymas), vartotojo 2020 m. rugpjūčio 19 d. el. paštu pateiktą informaciją, elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, įmonės kodas 110688998) (toliau – teikėja) 2020 m. rugpjūčio 18 d. raštą Nr. 2301-0120 (toliau – raštas Nr. 1), teikėjos 2020 m. rugpjūčio 24 d. raštą Nr. 2301-0120 (toliau – raštas Nr. 2), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2020 m. balandžio 29 d. sudarė Paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo taikant mokėjimo planą „Mobilusis neriboti, GB, 13 Eur“, minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn. Specialiosiose paslaugų teikimo sąlygose (toliau – Specialiosios sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarties dalis, nurodyta, kad vartotojas, pasirašydamas sutartį, išsimokėtinai (per 36 mėn.) iš teikėjos įsigijo įrangą – maršrutizatorių Alcatel LINK HUB HH40V (LTE CAT4) (toliau – įranga). Įrangos vertė su nuolaida – 73,80 Eur, vartotojui suteikta nuolaida įrangai 45,20 Eur, mėnesio įmoka už įrangą 2,05 Eur.

Vartotojas prašyme nurodo, kad kreipėsi į UAB „Mano planas“ (myPlan) dėl poreikio užsisakyti paslaugas ir netrukus su juo susisiektė teikėjos atstovas, siūlydamas naudotis teikėjos paslaugomis, nurodydamas, jog vartotojo adresu paslaugų kokybė yra puiki, t. y. 30 mb/s. Vartotojas teikėjos pasiūlymą priėmė ir sudarė sutartį. Pasak vartotojo, per kurjerius gauta įranga buvo brokuota, todėl nuvykęs į teikėjos saloną, ją pakeitė. Vartotojo teigimu, jis vieną mėnesį nuo sutarties sudarymo kantriai bandė teikėjos paslaugų teikimo galimybes, įsigijo 2 papildomas antenas, tačiau paslaugų teikėjo pasirinkimas nepasiteisino. Vartotojas nurodo 2020 m. gegužės 21 d. su pretenzija kreipėsis į teikėją (skambino teikėjos trumpuoju numeriu 1501 6 kartus), tačiau teikėja sprendimo dėl paslaugų kokybės pagerinimo nepateikė. Atsižvelgiant į tai, vartotojui teikėjai pasiūlius nutraukti sutartį, teikėja atsakė, jog „*Jeigu ją nutrauksite dabar, anksčiau laiko, Jums papildomai reikės apmokėti: Nuolaida įrangai, pasirašius terminuotą sutartį: 43,43 EUR su PVM. Plano nuolaidos: 11,33 EUR su PVM. Likutinė Jūsų įsigytos įrangos mokesčių suma: 72,01 EUR su PVM*“. Anot vartotojo, 2020 m. liepos 8 d. jis vėl su pretenzija kreipėsi į teikėją dėl prastos paslaugų kokybės ir šios problemos nesprendimo, į kurią vartotojas el. paštu gavo teikėjos atsakymą „*Technikai patikrino, kad gaunate gerą interneto greitį iki 30 mb/s. Vakarais arba piko valandomis nuo 17-22 val. gali jaustis sulėtėjimas dėl stočių apkrovų. Tačiau svarbu stebėti ryšio padalą, jeigu įrangoje matote tik 1 padalą, tuomet ir greitis bus mažesnis. Rekomenduojame stebėti ryšio padalą bei naudoti ten, kur jų daugiausiai. Jeigu nuspręstumėte nutraukti sutartį, galėsime taikyti 50 proc. kompensaciją gražintinoms nuolaidoms.*“ Vartotojas pažymi, kad toks teikėjos atsakymas jo netenkina, todėl, jeigu

<sup>1</sup> Vartotojas ir Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai, ir Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai pateikė iš esmės analogiško turinio prašymus.

teikėja negali teikti (pagerinti) kokybiškų (kainą atitinkančių) paslaugų, sutartį vartotojas nori nutraukti besąlygiškai, be jokių pasekmių, sankcijų ar netesybų.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad situaciją su vartotoju siūlo spręsti taikiai. Teikėja nurodė, kad vartotojui išimtinai leidžia nutraukti sutartį<sup>2</sup> netaikant grąžintinų mokesčių už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui ir įrangai įsigyti. Pasak teikėjos, sutarties nutraukimo atveju iš vartotojo būtų reikalaujama tik iš teikėjos įsigytos kokybiškos ir naudotos įrangos likutinė išsimokėjimo suma, kuri 2020 m. rugpjūčio 18 d. yra 66,39 Eur su PVM.

Vartotojas 2020 m. rugpjūčio 19 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad nesutinka su teikėjos rašte Nr. 1 siūlomą taikiu ginčo sprendimo būdu, t. y., kad vartotojas privalo sumokėti likutinę įrangos vertę. Pasak vartotojo, nuo sutarties sudarymo dienos (2020 m. balandžio 29 d.) iki šiol jis mokėjo teikėjai už sutartyje numatytas teikti, tačiau faktiškai negautas paslaugas, todėl, vartotojo nuomone, ne jis turės išsipirkti po sutarties nutraukimo jam nereikalingą įrangą, o teikėja privalo vartotojui kompensuoti patirtas papildomas išlaidas ir nepatogumus.

Teikėja raštu Nr. 2 informavo Tarnybą, kad su vartotoju 2020 m. balandžio 29 d. buvo sudaryta sutartis dėl paslaugų teikimo taikant neriboto mobilusio interneto mokėjimo planą „Mobilusis neriboti GB, 13 Eur“, už 13 Eur/mėn. mokesčių su PVM. Pasak teikėjos, vartotojui įsipareigojus teikėjos paslaugomis naudotis 24 mėn., mokėjimo planui suteikiama 13 Eur su PVM nuolaida vietoje standartinės 26 Eur mėnesinės mokėjimo plano kainos. Teikėja atkreipė dėmesį, kad sudarant sutartį, vartotojas 36 mėn. išsimokėtinai (2,05 Eur/mėn.) įsigijo įrangą, kurios vertė 119 Eur, vartotojui suteikta nuolaida įrangai įsigyti 45,20 Eur, likusi išsimokėjimo suma – 73,80 Eur. Teikėja nurodė, jog vartotojas sutartį gali nutraukti informuodamas teikėją el. paštu bendraukime@bite.lt arba skambučiu klientų aptarnavimo numeriu.

Teikėja raštu Nr. 2, kaip ir raštu Nr. 1, informavo, kad, atsižvelgdama į vartotojo prašyme nurodytą reikalavimą sutartį nutraukti besąlygiškai, be jokių pasekmių, sankcijų ar netesybų, sutinka nutraukti sutartį netaikant grąžintinų mokesčių už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui nuo sutarties sudarymo dienos ir įrangai įsigyti. Teikėjos teigimu, nutraukiant sutartį vartotojo prašo sumokėti tik įsigytos kokybiškos ir naudotos įrangos likutinę išsimokėjimo sumą, kuri 2020 m. rugpjūčio 25 d. yra 65,93 Eur. Teikėja atkreipia dėmesį, kad įrangą galima naudoti ir kitų operatorių paslaugoms gauti. Teikėja pažymi, kad paslaugomis vartotojas galėjo naudotis ir tai patvirtina išsiųsti/parsisiųsti duomenų kiekiai (2020 m. gegužės mėn. 79 GB, 2020 m. birželio mėn. – 74 GB, 2020 m. liepos mėn. – 86 GB, 2020 m. rugpjūčio mėn. – 51,5 GB)<sup>3</sup>.

Teikėja nurodo, kad pirmą vartotojo kreipimąsi dėl prastai veikiančio interneto ryšio ir paslaugų gavo 2020 m. gegužės 19 d., antrąjį – 2020 m. liepos 15 d. Anot teikėjos, tinklo inžinieriams patikrinus situaciją vartotojo adresu, t. y. (duomenys neskelbtini), jokių tinklo sutrikimų nepastebėta. Teikėja pažymi, kad minėtu adresu užtikrina stabilų 3G /4G/ 4G+ ryšio technologijų ryšio teikimą. Teikėjos teigimu, tinklo inžinieriai patikino, kad judriojo interneto prieigos paslaugų teikimo sulėtėjimas gali jaustis naudojantis paslaugomis vakarais, dėl bazinės stoties apkrovimo padaugėjęs paslaugų gavėjų kiekiui. Tačiau, teikėja atkreipė dėmesį, kad paslaugomis buvo naudojamos ir išnaudoti dideli duomenų kiekiai, be to, vartotojas sėkmingai paslaugomis naudojosi ir 2020 m. rugpjūčio mėnesį (paskutinis prisijungimas ir duomenų siuntimas atliktas 2020 m. rugpjūčio 25 d.).

Teikėja informavo, kad bendraujant su vartotoju el. paštu ir telefonu dėl taikaus ginčo sprendimo būdo, vartotojas išsakė papildomus lūkesčius situacijos sprendimui, t. y. vartotojas reikalavo teikėjos taip pat kompensuoti sumokėtus plano mėnesio mokesčius nuo sutarties sudarymo dienos. Teikėja nurodo, kad didelės išimties atveju ir siekdama situaciją spręsti taikiai, vartotojui 2020 m. rugpjūčio 20 d. Kreditinėje PVM sąskaitoje faktūroje (duomenys neskelbtini) (toliau – kreditinė sąskaita) pritaikė 30 Eur su PVM<sup>4</sup> kompensaciją mėnesio plano mokesčiams, tačiau papildomos kompensacijos mokėjimo plano mokesčiui taikyti teikėja nesutinka, kadangi paslaugomis vartotojas galėjo naudotis.

<sup>2</sup> Tarnybai nėra pateikta informacija, ar sutartis šio įsakymo priėmimo dieną yra nutraukta.

<sup>3</sup> Teikėja pateikė Tarnybai 2020 m. gegužės-rugpjūčio mėn. vartotojo paslaugų naudojimo detalias sąskaitas (išsklotines).

<sup>4</sup> Rašte Nr. 2 nurodytą klaidingą 26 Eur kompensacijos sumą teikėjos atstovė patikslino 2020 m. rugsėjo 7 d. el. paštu, t. y. vartotojui buvo suteikta 30 Eur su PVM dydžio kompensacija.

2020 m. rugsėjo 17 d. el. paštu teikėjos atstovė papildomai informavo, kad vartotojui, kaip ir kitiems teikėjos vartotojams teikiamos visos 2G, 3G, 4G (LTE 10 MHz, LTE 20 MHz, LTE *Advanced*) technologijos, o kuria vartotojas naudosis priklauso nuo jo naudojamos įrangos galimybių ir /ar nustatymų bei ryšio technologijos padengimo naudojimosi vietovėje. Pasak teikėjos, pagal vartotojo naudojimosi ir jungimosi istoriją matyti, kad vartotojo abonto telefono ryšio numeriu buvo suteikta ir jungtasi prie 4G ryšio technologijos, 2600 Mhz radijo dažnio.

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. Remiantis sutarties nuostatomis, teikėja įsipareigojo vartotojui teikti paslaugas, o vartotojas naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutarties nustatyta tvarka. Nustačius, kad 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 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 teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Teikėja raštu Nr. 1 pasiūlė vartotojui taikaus ginčo sprendimo būdą. Vartotojas 2020 m. rugpjūčio 19 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad nesutinka su teikėjos siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu. Vartojimo ginčų taisyklių 25 punkte nustatyta, kad „*Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.*“ Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas nesutiko su teikėjos siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 25 punktu, tarp šalių iškilęs ginčas nagrinėtinas Tarnyboje ir dėl ginčo esmės priimtinas sprendimas.

Kaip nustatyta iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos, ginčas tarp šalių kilo dėl vartotojo teisės nutraukti terminuotą sutartį be jokių teisinių ir finansinių pasekmių. Vartotojas reikalauja pripažinti jo teisę nutraukti sutartį „besąlygiškai, be jokių pasekmių, sankcijų ar netesybų“, kadangi, vartotojo teigimu, teikėja jam neužtikrino sutartyje nurodytos paslaugų kokybės ir nesutinka sutarties nutraukimo atveju sumokėti likutinę vertę už, vartotojo teigimu, jam nereikalingą įrangą.

#### *Dėl paslaugų kokybės*

Vartotojas reikalauja nutraukti sutartį „besąlygiškai, be jokių pasekmių, sankcijų ar netesybų“. ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada abonentas gali nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytų 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, tik nustačius, jog paslaugų teikėjas iš esmės pažeidė savo sutartinius įsipareigojimus arba pakeitė paslaugų teikimo sutarties sąlygas, gali būti taikomas ERPT taisyklių 12 punktas ir pripažįstama, kad paslaugų gavėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaparta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Vartotojo nuomone, teikėja pažeidė sutartį iš esmės neteikdama kokybiškų, sutartimi prisiimtus įsipareigojimus atitinkančių, paslaugų.

ERPT taisyklių 19 punkte nustatyta, jog *„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“*. ERPT taisyklių 6.9 papunktyje nurodyta, kad paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti *„kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų už negautas ar nekokybiškas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką, kai ne dėl savo kaltės abonentas negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos kokybės“*. Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarties dalis, skyriuje „Ką įsipareigoja Bitė?“ nurodoma, kad *„Teiksime Jums kokybiškas paslaugas visą parą visoje „Bitės“ ryšio tinklo veikimo teritorijoje.<...>“*, o *„Paslaugų teikimo sutrikimus pasistengsime pašalinti nedelsiant, bet kokių atveju ne ilgiau nei per 1 (vieną) dieną.“*, taip pat *„Atlyginsime Jūsų tiesioginius nuostolius (išlaidas), kurias patyrėte dėl negautų ar nekokybiškų paslaugų, taip pat ir dėl nuolatinio ar reguliariai pasikartojančio skirtumo tarp faktinio interneto prieigos paslaugos veikimo ir paslaugų teikimo sąlygose bei interneto svetainėje nurodyto veikimo, kai dėl mūsų kaltės negalėjote tinkamai naudotis paslaugomis. Nuostoliai atlyginami suteikiant nemokamų paslaugų už sumą, lygią nuostolių dydžiui. Negautos pajamos ir kiti netiesioginiai nuostoliai nebus atlyginami.“* (atitinkamai 1, 2 ir 5 pastraipos).

Bendrųjų sąlygų skyriaus lentelėje „Kokios galimos duomenų perdavimo spartos „Bitės“ tinkle?“ (toliau – lentelė) nurodyta, kokios numatomos didžiausios parsisiuntimo/išsiuntimo spartos, taip pat, kokios realios vidutinės parsisiuntimo/išsiuntimo spartos galimos teikėjos tinkle, priklausomai nuo naudojamos technologijos. Teikėja informavo Tarnybą, jog vartotojas naudojosi paslaugomis 4G ryšio technologija, 2600 MHz radijo dažniu. Pagal lentelėje pateiktą informaciją, LTE 20 MHz technologijoje numatoma didžiausia parsisiuntimo sparta 150 Mbps, reali vidutinė parsisiuntimo sparta – 50 Mbps, numatoma didžiausia išsiuntimo sparta – 50 Mbps, reali vidutinė išsiuntimo sparta – 20 Mbps. Tame pačiame skyriuje taip pat pažymėta, jog reali užtikrinama paketinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo daugelio veiksnių: atstumo iki bazinės stoties, geografinių ir urbanistinių vietos ypatumų, pastato, kuriame naudojama interneto prieigos paslaugomis, sienų storio, aukštų skaičiaus, naudotų statybinių medžiagų, patalpų pobūdžio, oro sąlygų, vartotojų naudojamų įrenginių, konkrečios bazinės stoties apkrovimo tuo metu, serverio, prie kurio jungiamasi informacijai gauti, apkrovimo, taip pat techninių parametrų, o numatoma didžiausia duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta gali būti pasiekama, kai vartotojas yra lauke, netoli bazinės stoties, atviroje vietoje, naudojama galinė įranga palaiko atitinkamą technologiją, prie tos pačios bazinės stoties prisijungusių vartotojų yra nedaug, serveris, į kurį kreipiamasi, taip pat mažai pakrautas ir pan., o tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių įvyksta reikšmingi nukrypimai nuo numatomos didžiausios spartos, naudojimas interneto prieigos paslaugomis gali sulėtėti. 2015 m. lapkričio 25 d. buvo priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2015/2120<sup>5</sup> (toliau – Reglamentas), kuris *inter alia* nustatė tinklų neutralumo principus ir pareigą interneto prieigos paslaugų teikėjui sutartyje nurodyti informaciją, susijusią su interneto prieigos paslaugomis. Reglamento 4 straipsnio 1 dalies d) punktas numato pareigą interneto prieigos paslaugų teikėjui sutartyje pateikti *„aiškų ir suprantamą paaiškinimą apie <...> interneto prieigos paslaugų numatomą didžiausią ir reklamuojamą parsisiuntimo ir išsiuntimo spartą judriojo ryšio tinklų atveju, ir apie tai, kokį poveikį reikšmingi nukrypimai nuo atitinkamos reklamuojamos parsisiuntimo ir išsiuntimo spartos galėtų turėti naudojimuisi 3 straipsnio 1 dalyje nustatytomis galutinių paslaugų gavėjų teisėmis“*. Be kita ko, pagal Reglamento 4 straipsnio 1 dalies d) punktą, numatoma didžiausia

<sup>5</sup> 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2015/2120, kuriuo nustatomos priemonės, susijusios su atvira interneto prieiga ir mažmeninėmis reguliuojamų ryšio paslaugų ES viduje kainomis, ir kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2002/22/EB ir Reglamentas (ES) Nr. 531/2012 su paskutiniais pakeitimais, padarytais 2018 m. gruodžio 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2018/1971.

parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta turėtų būti realiai pasiekiamą skirtingose geografinėse vietovėse realiomis sąlygomis. Numanomos didžiausios duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo spartos nurodymas gali skirtis priklausomai nuo naudojamos galinės įrangos, pasirinktos technologijos, o kadangi pagal sutartį sulygtos paslaugos teikiamos judriojo ryšio tinklu, konkrečioje vietoje teikiamų paslaugų numatoma didžiausia duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta turėtų būti atvaizduojama ryšio aprėpties žemėlapiuose.

Specialiųjų sąlygų priede „Mokėjimo planų, paslaugų ir akcijų aprašymai“ skyriuje „Techninės paslaugos teikimo sąlygos“ 1 punkte nurodyta, kad paslaugos pateikiamumas – 95 %. O Bendrųjų sąlygų skyriuje „Kokios galimos duomenų perdavimo spartos „Bitės“ tinklė?“ įtvirtinta, kad „*Jūsų vietovėje palaikomą ryšio technologiją galite pasitikrinti ryšio žemėlapyje <http://www.bite.lt/apie/bites-rysys>*“. Tarnyba, patikrinusi šią nuorodą, nustatė, kad sutartyje nurodytu adresu (duomenys neskelbtini) nurodoma, kad šioje vietovėje palaikoma 4G technologija, „*Labai stiprus signalas. Ryšys stabilus, internetas veikia gerai, neatsijunginėja. Max teorinis greitis siekia 150 mbps, vidutinis greitis 40 mbps. Galėsite naudotis itin sparčiu internetu, žiūrėti video HD formatu, greitas atsiuntimas*“. Kaip matyti iš aukščiau nurodytų Specialiųjų ir Bendrųjų sąlygų nuostatų, Reglamento 4 straipsnio 1 dalies d) punkte nustatyta visose interneto prieigos paslaugų teikimo sutartyse privaloma pateikti informacija sutartyje yra pateikta, taip pat Tarnyba pripažįsta, kad maksimalios iki 150 Mbps duomenų parsisiuntimo ir 50 Mbps išsiuntimo spartos nurodymas sutartyje neleidžia paslaugų gavėjui (šiuo atveju vartotojui) pagrįstai tikėtis, kad būtent maksimalia duomenų perdavimo ir priėmimo sparta paslaugų teikimas visada bus užtikrinamas, juolab, kad teikėja sutartiniuose dokumentuose, kaip nurodyta aukščiau, pateikia informaciją, kad vidutinė duomenų perdavimo ir priėmimo sparta yra atitinkamai 50 Mbps ir 20 Mbps, o reali duomenų perdavimo ir priėmimo sparta teikėjos tinklė taip pat priklauso nuo faktorių, kurių teikėja neįtakoja.

Atkreiptinas dėmesys, kad vienas iš parametrų, lemiančių paslaugų kokybę, yra ryšio signalo lygis, matuojamas dBm (gaunamos vertės nuo -51 dBm iki -113 dBm. Mažiausia signalo vertė -113 dBm reiškia labai silpną signalą, kuriam esant praktiškai nebegalima naudotis duomenų perdavimo paslauga). Stipriu signalo lygis laikomas, kai jo vertė yra nuo -76 iki -85 dBm, toks stiprumo lygis leidžia gauti geros kokybės paslaugas. Labai stipriu signalo lygis laikomas, kai jo vertė yra didesnė arba lygi -75 dBm, toks stiprumo lygis leidžia gauti labai geros kokybės paslaugas. Interneto svetainėje <http://matavimai.rrt.lt/about.html> pateikiami belaidės interneto prieigos duomenų perdavimo spartos kontrolinių matavimų rezultatai, kuriuos atlieka Tarnybos administruojama Interneto prieigos stebėsenos sistema (toliau – IPSS). Remiantis Tarnybos apibendrintais minėtoje interneto svetainėje paskelbtais IPSS rezultatais, 2020 m. balandžio 30 d. kontrolinio matavimo metu buvo užfiksuota, kad (duomenys neskelbtini) duomenų perdavimo sparta teikėjos tinklė buvo 34,41 Mbps kai ryšio signalo lygis yra -89 dBm, t. y. užfiksuotas pakankamai stiprus signalo lygis. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad trumpu laikotarpiu ir nedideliu atstumu nutolusiuose taškuose duomenų perdavimo ir priėmimo sparta gali žymiai skirtis, priklausomai nuo gamtos reiškinių, vartotojų, prisijungusių prie vienos bazinės stoties, skaičiaus, užstatymo, signalo triukšmo, statinių, užstojančių paslaugų teikimo įrangą. Be to, iš teikėjos Tarnybai pateiktų paaiškinimų bei 2020 m. gegužės-rugpjūčio mėn. vartotojo paslaugų naudojimo detalioje sąskaitoje (išsklotinėje) pateiktos informacijos Tarnyba nustatė, jog 2020 m. gegužės-rugpjūčio mėn. laikotarpiu vartotojas paslaugomis naudojosi aktyviai (2020 m. gegužės mėn. 79 GB, 2020 m. birželio mėn. – 74 GB, 2020 m. liepos mėn. – 86 GB, 2020 m. rugpjūčio mėn. – 51,5 GB).

Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims.<sup>6</sup> Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas vartotojas. 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

<sup>6</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis. Vartotojas, teigdamas, jog teikėja jam nesuteikė kokybiškų paslaugų ir jis jomis negalėjo naudotis, nepateikė Tarnybai jokių šiuos teiginius pagrindžiančių įrodymų, o iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, jog per visą sutarties laikotarpį dėl paslaugų kokybės vartotojas į teikėją kreipėsi 2 kartus.

Tarnyba, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi su paslaugų kokybe (sparta) susijusias Bendrųjų sąlygų skyriaus „Kokios galimos duomenų perdavimo spartos „Bitės“ tinklė?“ bei lentelės nuostatas, viešai skelbiamą teikėjos ryšio žemėlapi, Tarnybos administruojamoje svetainėje <http://matavimai.rrt.lt/about.html> pateikiamus belaidės interneto prieigos duomenų perdavimo spartos kontrolinių matavimų rezultatus, konstatuoja, kad sutartyje nurodytu adresu yra galimybė gauti kokybiškas paslaugas, atitinkančias sutarties sąlygas, o vartotojo faktiškai išnaudotų duomenų kiekis, nurodomas teikėjos detalioje sąskaitoje, patvirtina, jog paslaugos buvo teikiamos, todėl Tarnyba, atsižvelgdama į visų ginčo nagrinėjimo metu surinktų įrodymų dėl paslaugų kokybės visumą, pripažįsta, kad vartotojas neįgijo teisės nutraukti sutartį be netesybų pagal ERPT taisyklių 12 punktą, todėl vartotojo prašymas šioje dalyje yra netenkintinas.

#### *Dėl įrangos*

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos Tarnyba nustatė, kad vartotojas, sudarydamas sutartį, išsimokėtinai per 36 mėn. iš teikėjos įsigijo įrangą, kurios vertė 119 Eur, vartotojui suteikta nuolaida įrangai įsigyti 45,20 Eur, likusi išsimokėjimo suma – 73,80 Eur (2,05 Eur\*36 mėn.). Teikėja, informavo Tarnybą, jog sutarties nutraukimo atveju reikalautų iš vartotojo sumokėti likutinę<sup>7</sup> įrangos vertę. Vartotojas nesutinka su šiuo teikėjos reikalavimu, motyvuodamas, jog įrangą jam nereikalinga, o teikiamos paslaugos yra nekokybiškos. Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus tarp ginčo šalių sudarytus sutartinius dokumentus, nustatė, kad tarp vartotojo ir teikėjos buvo susiklostę mišrūs sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo ir įrangos įsigijimo (pirkimo-pardavimo teisiniai santykiai), t. y. vartotojo įsigijimas įrangos išsimokėtinai iš teikėjos yra sąlygotas vartotojo įsipareigojimu naudotis teikėjos paslaugomis minimalų 24 mėn. laikotarpį. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje numatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant paslaugų teikimo sutartį. Sutarties Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų skyriuje „Kada paslaugų teikimas gali būti nutrauktas?“ 4 pastraipoje nurodyta, kad „Tuo atveju, jeigu kartu su mūsų paslaugomis išsimokėtinai buvote įsigiję telefono aparatą, modemą ar kitą įrangą, Jums atsisakius mūsų paslaugų, prašysime Jūsų sumokėti visas likusias įmokas iš karto ir visiškai atsiskaityti už šią įrangą. Už įrangą mokėtinas sumas pateiksime paskutinėje sąskaitoje“. Specialiosiose sąlygose taip pat įtvirtinta, kad „Jei kartu su mūsų paslaugomis įsigijote įrangą išsimokėtinai, Jums nutraukus „BITĖS“ paslaugų sutartį prieš numatytą laiką, nutrūks ir įrangos išsimokėjimo sutartis, todėl prašysime Jūsų sumokėti likusias įmokas už įrangą iš karto ir galutinai už ją atsiskaityti. <...>“. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojui ir teikėjai yra privalomi. Vartotojas savo parašu patvirtino, kad susipažino ir sutiko su Specialiosiomis ir Bendrosiomis paslaugų teikimo sąlygomis, todėl darytina išvada, kad vartotojas žinojo ir suprato visas sutarties sąlygas, įskaitant ir tai, kad sutarties nutraukimo atveju, vartotojas turi pareigą pilnai atsiskaityti su teikėja už įsigytą įrangą. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, ir į tai, kad Tarnyba aukščiau pripažino, jog vartotojas neturi teisės nutraukti sutartį be netesybų pagal ERPT taisyklių 12 punktą, konstatuotina, kad vartotojo reikalavimas dėl likutinės įrangos dalies sumokėjimo anuliavimo yra netenkintinas.

#### *Dėl taikaus ginčo sprendimo*

Kaip nustatyta aukščiau, teikėja, siekdama su vartotoju ginčą išspręsti taikiai, sutiko sutartį nutraukti be netesybų ir papildomai vartotojui suteikė 30 Eur su PVM dydžio kompensaciją. Teikėja sutinka su vartotoju sudarytą sutartį nutraukti nereikalaujant iš vartotojo grąžintinų mokesčių už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui nuo sutarties sudarymo dienos ir įrangai įsigyti. Teikėja

<sup>7</sup> T. y. sutarties nutraukimo dienai paskaičiuotą.

virtotojui suteikė 30 Eur su PVM kompensaciją ir nesutinka taikyti papildomos kompensacijos mokėjimo plano mokesčiui, kadangi paslaugomis virtotojas galėjo naudotis. Teikėja nurodė, kad sutarties nutraukimo atveju reikalautų iš virtotojo sumokėti tik įsigytos kokybiškos ir naudotos įrangos likutinę išsimokėjimo sumą.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „<...> *pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina virtotojo reikalavimus*“. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja sutiko su virtotoju nutraukti terminuotą sutartį netaikant gražintinų mokesčių už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui nuo sutarties sudarymo dienos ir įrangai įsigyti, t. y. teikėja patenkino dalį virtotojo reikalavimų, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas šioje dalyje nutrauktinas.

3. N u t r a u k i u ginčo pagal virtotojo J. C. 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymą dėl ginčo Nr. 20/0807-1 ir pagal 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymą nagrinėjimą dalyje dėl 2020 m. balandžio 29 d. Paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) nutraukimo netaikant gražintinų mokesčių už suteiktas nuolaidas mokėjimo planui nuo šios sutarties sudarymo dienos ir šios sutarties sudarymo metu suteiktas nuolaidas įrangai įsigyti.

4. N e t e n k i n u virtotojo J. C. 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymo dėl ginčo Nr. 20/0807-1 ir 2020 m. rugpjūčio 7 d. prašymo nagrinėti ginčą likusioje dalyje.

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 patarėją Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą virtotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis