



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL A. P. 2020 M. GRUODŽIO 16 D. PRETENZIJOS**

Nr.  
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 A. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. gruodžio 16 d. pretenziją (toliau – pretenzija) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Telia Lietuva, AB, (Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2021 m. sausio 18 d. raštą Nr. 2021-00158 ir 2021 m. vasario 9 d. raštą Nr. 2021-00413 (toliau abu kartu – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad teikėja rašte nurodė, jog su vartotoju sudarė sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) dėl viešųjų fiksuotojo telefono ryšio paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo. Sutarties ar Sutarties kopijos teikėja informavo neturinti archyve, nes praėjo Lietuvos Respublikos įstatymų numatytas sutarčių saugojimo laikotarpis. Sutarties pratęsimo bei plano keitimo užsakymai, teikėjos teigimu, buvo vykdomi telefonu, pasirašomi nebuvo, dėl šios priežasties Sutarties ar kitų dokumentų kopijų teikėja neturi, o paskutinis užsakymas atliktas 2019 m. rugsėjo 17 d. Paslaugos teikiamos telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotojas pretenzijoje nurodo, kad 2020 m. gruodžio 3 d. vartotojo adresu (duomenys neskelbtini) jau nebuvo teikiamos paslaugos, o 2020 m. gruodžio 4 d. apie 11.30 val. vartotojas nurodo kreipęsis į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių. Pasak vartotojo, „*labai nenoriai*“ buvo užregistruotas meistro iškvietimas ir buvo pasakyta, kad gedimas bus pašalintas iki 2020 m. gruodžio 5 d. 11.30 val. Vartotojo teigimu, meistras neatvyko nei tąkart, nei vėliau. Vartotojas nurodo pakartotinai kreipęsis trumpuoju numeriu 1817 2020 m. gruodžio 9 d. apie 19.30 val. Vartotojo teigimu, paslaugų teikimo gedimas aptiktas ne vartotojo bute ir pašalintas 2020 m. gruodžio 10 d. apie 10.00 val.

Anot vartotojo, jam kaip vienišam asmeniui, sergančiam sunkia kraujotakos sistemos liga ir dėl amžiaus (69 m.) patenkančiam į asmenų, turinčių ypač saugotis COVID-19 pasekmių, grupę, paslaugų nebuvimas sukėlė papildomų sunkumų apsirūpinant maistu bei gaunant sveikatos priežiūros paslaugas, kas kėlė rimtą pavojų vartotojo sveikatai ar net gyvybei, be to, trukdė atlikti su užsakovais sutartas kūrybines užduotis. Jokių kitų ryšio palaikymo priemonių, išskyrus paslaugas, vartotojas teigia neturintis. Atsižvelgiant į tai, vartotojas prašo iš teikėjos padarytai turtinei ir neturtinei žalai atlyginti ne teismo tvarka priteisti 1000,00 Eur sumą.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad 2020 m. gruodžio 4 d. 11.32 val. buvo užregistruotas gedimas, linijos parametrai patikrinti nuotoliniu būdu, atliktas porto perkrovimas. Teikėja nurodė, kad 2020 m. gruodžio 4 d. 15.16 val. atlikus „praskambinimą“, buvo įsitikinta, jog paslaugos veikia ir teikėjos gedimų šalinimo sistemoje įrašyta, jog gedimo šalinimo darbai užbaigti. Teikėja pranešė, kad vartotojas pakartotinai kreipėsi 2020 m. gruodžio 9 d. dėl nepašalinto gedimo, tą dieną 19.14 val. buvo registruotas sutrikimas. Teikėja paaiškino, kad 2020 m. gruodžio 10 d. paslaugų teikimo adresu nuvykęs darbuotojas

permontavo kontaktą skirstomojoje dėžutėje ir paslaugų veikimas atsistatė. Teikėja nurodė, kad įrašas apie gedimo šalinimo darbų pabaigą atliktas 2020 m. gruodžio 10 d. 16.44 val. Teikėja informavo, kad 2020 m. gruodžio 11 d. vartotojas kreipėsi dėl ilgai šalinto gedimo, buvo atliktas 1,00 Eur perskaičiavimas, įvertinus, jog vartotojas už pokalbių mokėjimo planą „Valandos“ moka 2,74 Eur/mėn. abonentinį mokestį. Teikėja paaiškino, jog apie įvykusį gedimą klientas turi nedelsiant pranešti teikėjai, gedimo šalinimo laikas skaičiuojamas nuo gedimo registravimo, gedimą teikėja išpareigoja pašalinti per 24 val. Apie gedimo registravimą, šalinimo eigą ir darbų pabaigą teikėja nurodė informuojanti trumposiomis žinutėmis (SMS). Anot teikėjos, vartotojas nurodė, jog nesinaudoja mobiliuoju telefonu, dėl šios priežasties vartotojas negavo informacijos apie atliktus darbus. Kadangi, teikėjos teigimu, vartotojas nurodo, kad paslaugos neveikė 2020 m. gruodžio 3-10 d., atliktas perskaičiavimas pilnai padengia mėnesinį mokestį už 8 dienas, kai neveikė paslaugos. Teikėja paaiškino, jog karantino metu, saugodama klientų sveikatą, stengiasi kaip įmanoma daugiau darbų atlikti nuotoliniu būdu. Teikėja nurodė, kad į registruotus vartotojo paklausimus buvo sureaguota laikantis Sutarties ir paslaugų teikimo sąlygų ir neturi pagrindo kompensuoti 1000,00 Eur už patirtą žalą.

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) išpareigoja 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 išpareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. „Telia“ namų telefono paslaugų teikimo taisyklių (galiojančių nuo 2018 m. birželio 30 d.)<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės) 1, 2 ir 39 punktuose nurodyta, kad Taisyklės nustato bendrąsias vartojimo tikslais teikiamų paslaugų sąlygas, o tarp kliento ir teikėjos sudaryta sutartis išgalioja nuo paslaugų veikimo pradžios; sudarant sutartį teikėja išpareigoja teikti klientui kokybiškas paslaugas, o klientas išpareigoja už jas atsiskaityti numatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog vartotojo 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 neprieštaruoja 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 atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms 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). 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 turinės ir neturinės žalos atlyginimo (1000,00 Eur) dėl paslaugų teikimo vartotojo adresu (duomenys neskelbtini) nutrūkimo. Vartotojas teigia, jog paslaugomis negalėjo naudotis 2020 m. gruodžio 3-9 d., o paslaugų teikimas buvo atnaujintas 2020 m. gruodžio 10 d. tik po antro jo kreipimosi 2020 m. gruodžio 9 d. Teikėjos teigimu, paslaugų teikimas buvo atstatytas 2020 m. gruodžio 4 d. tą pačią dieną gavus vartotojo pranešimą, o 2020 m. gruodžio 9 d. gavus vartotojo pakartotinį kreipimąsi dėl nepašalinto gedimo, paslaugų teikimas buvo atstatytas sekančią dieną.

ERPT taisyklių 6.3.5 ir 6.9 papunkčiuose nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti teikiamas Paslaugas, jų teikimo sąlygas, įskaitant informaciją apie

<sup>1</sup> <https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/duk/sutartys-ir-saskaitos/nauji-namu-telefono-paslaugu-dokumentai>

*Teikėjo siūlomas techninės priežiūros paslaugas, įskaitant Paslaugų teikimo sutrikimų pašalinimo terminą dienomis ar valandomis ir sąlygas, pagalbos Paslaugų gavėjams paslaugas bei būdus, kaip gauti šiame punkte nurodytas paslaugas“ ir „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 kokybę neatitiko Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos kokybės“.*

Pagal ERPT taisyklių 19 punktą, *„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 kokybę atitinka galinio įrenginio parametrus“.* ERPT taisyklių 20 punktas įtvirtina, kad *„Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško“.* Taisyklėse nenurodytas paslaugų pateikiamumo laikas per mėnesį, todėl laikytina, kad teikėja privalo vartotojui užtikrinti paslaugų teikimą visą parą.

Taisyklių 25 punkte nustatyta, kad *„Jei neveiktų paslaugos: - Apie gedimą galite pranešti visą parą veikiančiu „Telia“ klientų aptarnavimo telefonu 1817. <...> - Jeigu gedimui pašalinti reikia atvykti į paslaugos teikimo vietą, gedimą pašaliname per 24 val. miestų arba per 48 val. rajonų teritorijose, skaičiuojant nuo pranešimo apie gedimą momento, arba su jumis suderintu laiku. <...> - Gedimai šalinami darbo valandomis: pirmadieniais– ketvirtadieniais 8.00–17.00 val., penktadieniais 8.00– 15.45 val. <...>“, o 66 punkte nurodyta, kad „Už visą laikotarpį, kai buvo teikiamos nekokybiškos paslaugos ar uždelsėme pašalinti gedimą, proporcingai perskaičiuosime ir sumažinsime mėnesio mokesį. Atsiprašydami už patirtus nepatogumus, sumokėsime 0,04 proc. dydžio delspinigius už kiekvieną viršytą šiose taisyklėse nustatyto gedimų šalinimo termino dieną. Delspinigius skaičiuosime nuo paskutinių dviejų kalendorinių mėnesių mokesčių už jums suteiktas paslaugas vidurkiu. Jei sutartyje nustatytas kitoks gedimų šalinimo terminas nei taisyklėse, – sumokėsime už kiekvieną viršytą gedimų šalinimo termino dieną. <...>“.*

Teikėjos pateiktame išraše iš teikėjos vidinės sistemos matyti, jog 2020 m. gruodžio 4 d. 11.32 val. *„Kreipėsi klientas dėl neveikiančio namų telefono. Bandė išjungti iš elektros lizdo, tačiau vistiek neveikia. <...> Klientas bus namuose. Neturi mobilaus telefono, todėl kontaktinio telefono numerio neturi.“* (skiltyje „Pastabos“). Tos pačios dienos 15.16 val. teikėjos pateiktame išraše nurodyta *„sutvarkyta, praskambinta veikia“.* 2020 m. gruodžio 9 d. 19.14 val. teikėjos vidinės sistemos išraše nurodyta, kad *„neveikia NT aparatas, nuo gruodžio 3 d. buvo registruotas gedimas, 4 diena buvo pažymėta, kad sutvarkyta, tačiau klientas praneša kad neveikia. tds išvada: Įtariamasis prieigos nutrūkimas. reg. gedimas, apie mok. neinformuota, m/t (duomenys neskelbtini)“.* 2020 m. gruodžio 10 d. 16.44 val. išraše pažymėta, kad *„Permontuotas kontaktas skirst. dėžutėje“.*

Taigi, nors teikėjos vidinėje sistemoje užfiksuota, kad 2020 m. gruodžio 4 d. gedimas (neveikiančios paslaugos) vartotojo adresu buvo pašalintas, tačiau iš teikėjos rašte pateiktų paaiškinimų ir vidinės sistemos išrašų darytina išvada, jog tą pačią dieną registruotas gedimas galimai nebuvo pašalintas. Kaip nurodė teikėja, apie gedimo šalinimo pabaigą teikėja klientus informuoja trumposiomis žinutėmis (SMS), tačiau kadangi vartotojas nepateikė judriojo telefono ryšio numerio, jis apie 2020 m. gruodžio 4 d. atliktus darbus informuotas nebuvo. Pažymėtina, kad vienas iš atlygintinų paslaugų ypatumų yra kliento interesų prioriteto principo įtvirtinimas, pagal kurį atlygintinų paslaugų teikėjui keliama pareiga veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus (CK 6.718 straipsnis). CK 1.5 straipsnio 1 dalyje nurodyta, kad teisinių santykių subjektai, įgyvendindami savo teises bei atlikdami pareigas, privalo veikti pagal teisingumo, protingumo ir sąžiningumo reikalavimus. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad teikėjai galimai pašalinus paslaugų teikimo gedimą 2020 m. gruodžio 4 d. ir vartotojui nenurodžius judriojo telefono ryšio numerio, su vartotoju turėjo būti bandoma susisiekti telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), kuriuo teikiamos paslaugos vartotojui, informuojant apie atliktus darbus. Tokiu būdu teikėjai nepavykus susisiekti su vartotoju 2020 m. gruodžio 4 d. gedimo nepašalinimas

galėjo paaiškėti anksčiau nei 2020 m. gruodžio 9 d., kuomet buvo užregistruotas vartotojo kreipimasis dėl nuo 2020 m. gruodžio 3 d. besitęsiančio ir nepašalinto gedimo.

2020 m. gruodžio 31 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija SAP Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – 2020 m. gruodžio mėn. sąskaita) nurodytas pokalbių plano „Valandos“ mokestis – 2,74 Eur (su PVM) (su nuolaida)<sup>2</sup>, taip pat „Išskirtinė nuolaida“ – 1,00 Eur (su PVM). Kaip nurodė teikėja, suteikta nuolaida pilnai padengia mėnesinį mokestį už 8 dienas (2020 m. gruodžio 3-10 d.), kai, anot vartotojo, nebuvo teikiamos paslaugos. Atsižvelgiant į Taisyklių 25 punktą, laikant, kad gedimas nebuvo pašalintas 2020 m. gruodžio 4 d., gedimą pašalinus 2020 m. gruodžio 10 d. apie 10.00 val. (kaip nurodo vartotojas), pripažintina, kad teikėja uždelsė pašalinti gedimą apie 5 dienas (nuo 2020 m. gruodžio 5 d. 11.32 val. iki 2020 m. gruodžio 10 d. 10.00 val.) Tarnybos skaičiavimais, teikėjos 2020 m. gruodžio mėn. sąskaitoje suteikta 1,00 Eur (su PVM) nuolaida atitinka Taisyklių 66 punkte nustatytas mėnesinio mokesčio sumažinimo ir delspinigių už kiekvieną viršytą gedimų šalinimo termino dieną sumokėjimo sąlygas.

Kaip minėta, vartotojas prašo iš teikėjos priteisti 1000,00 Eur sumą padarytai turtinei ir neturtinei žalai atlyginti.

CK 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška yra nuostoliai. Jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Pagal CK 6.249 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą žalos sampratą turtinė žala padaroma, kai nukenčia asmens turtiniai (ekonominiai) interesai; žala, įvertinta pinigais, laikoma nuostoliais. Žala suprantama kaip tokios išlaidos ar turto netekimas arba jo sužalojimas, kurių atsirado dėl skolininko neteisėtų veiksmų ar neveikimo, t. y. kurių kreditorius nebūtų patyręs, jeigu skolininkas nebūtų atlikęs neteisėtų veiksmų<sup>3</sup>.

Neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinės žalos dydis nustatytinas, atsižvelgiant į CK 6.250 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus: žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Pažymėtina, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralus gyvenimo ir dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškinys ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą, todėl neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta.<sup>4</sup>

Taikant civilinę atsakomybę atlyginami tik tie nuostoliai, kurie susiję priežastiniu ryšiu su tam tikrais skolininko veiksmais (CK 6.247 straipsnis). Bendrosios civilinės atsakomybės sąlygos yra neteisėta veika, atsiradusi žala, priežastinis ryšys tarp neteisėtos veikos ir atsiradusios žalos ir kaltė.<sup>5</sup> Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotojas).

Konstatuotina, kad vartotojas neįrodė, o Tarnyba nenustatė turtinės ir neturtinės žalos padarymo fakto. Nenustačius šios civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo priteisti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimą, todėl vartotojo reikalavimas dėl žalos atlyginimo yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo A. P. 2020 m. gruodžio 16 d. pretenzijos.

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

<sup>2</sup> Mėnesinis mokestis be nuolaidos – 8,66 Eur (su PVM); <https://www.telia.lt/privatiems/rysys/namu-telefonas/planai>

<sup>3</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gegužės 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-142-916/2020.

<sup>4</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016.

<sup>5</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-698-686/2015.

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 CPK 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 vartotojui ir teikėjai šį įsakymą.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis