



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL P. L. 2020 M. VASARIO 6 D. PRAŠYMO**

2020 m. balandžio 15 d. Nr. 1V-384
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 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 P. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. vasario 6 d. prašymą (toliau – prašymas Nr. 1) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Init“ (Laisvės al. 30a, 44502 Kaunas, įmonės kodas 132658751) (toliau – teikėja) 2020 m. sausio 9 d. raštą (toliau – sausio mėn. raštas), 2020 m. vasario 25 d. raštą (toliau – vasario mėn. raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2019 m. birželio 4 d. sudarė INIT tinklo paslaugos teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl naudojimosi teikėjos telekomunikacijų tinklu adresu (duomenys neskelbtini), Vilnius (toliau – vartotojo adresas) ir sutarties priedą (INIT interneto paslaugų teikimo sutartis Nr. (duomenys neskelbtini)) (toliau – priedas) dėl naudojimosi interneto prieigos paslaugomis (toliau – paslaugos) vartotojo adresu, taikant paslaugų planą „Maksi (technologija – Meganet LAN)“, minimaliam 12 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiui. Sutarties 8.4 papunktyje nurodytas paslaugos (tinklo) mėnesio mokestis 3,00 Eur/mėn., priedo 8.5 papunktyje nurodytas paslaugos (internetu prieigos) mėnesio mokestis 11,50 Eur/mėn. bei paslaugos (internetu prieigos) mėnesio mokesčio nuolaida 6,51 Eur/mėn.

Vartotojas prašyme Nr. 1 nurodo, kad 2019 m. gruodžio 16 d. teikėjai pateikė prašymą nutraukti sutartį ir prašymą, kad nebūtų skaičiuojamos netesybos, nes sutartis, pasak vartotojo, nutraukiama dėl netinkamos paslaugų kokybės. Vartotojas teigia, kad dėl paslaugų sutrikimo apie penkis kartus telefonu kreipėsi į teikėją, o 2019 m. gruodžio 25 d. vartotojo prašyme, adresuotame Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, kuris buvo persiųstas Tarnybai 2020 m. sausio 7 d. raštu Nr. 4E-203, (toliau – prašymas Nr. 2) nurodyta, kad nuo 2019 m. spalio mėn. vartotojas pastebėjo, kad sumažėjo paslaugų sparta, dėl ko vartotojas atliko paslaugų spartos matavimus, naudodamas servisą speedtest.net. Taip pat prašyme Nr. 2 vartotojas nurodo, kad dėl paslaugų spartos sutrikimų keletą kartų buvo atvykę teikėjos atstovai, kurie atliko paslaugų spartos matavimus ir vartotojui nurodė, kad bevielio ryšio (Wi-Fi) spartą lėtina šalia (pas kaimynus) esančios bevielio ryšio (Wi-Fi) stotelės. Vartotojas prašyme Nr. 2 nurodė, kad teikėjos atstovai įrengė savo bevielio ryšio (Wi-Fi) stotelę ir atliko paslaugų spartos matavimus su savo dviem kompiuteriais bei tokiu būdu užfiksavo „300 Mbit/s greitį per 5G dažnį“. Pasak vartotojo, paėjus kiek toliau nuo bevielio ryšio (Wi-Fi) stotelės, paslaugų sparta ženkliai sumažėdavo.

Vartotojas prašyme Nr. 1 teigia, kad teikėja suklaidino Tarnybą, nurodžiusi, kad vartotojo nuosava galinė įranga palaiko N standartą, o iš tikrųjų vartotojo maršrutizatorius ASUS (modelis RT-AC52U B1) veikia dviem radijo dažniais. Vartotojas prašyme Nr. 1 taip pat teigia, kad teikėja suklaidino Tarnybą nuslėpusi, kad atliekant paslaugų spartos matavimus su teikėjos įranga apie 300 Mbit/s greitis buvo užfiksuotas tik stovint arčiau nei 1 metro atstumu nuo įrangos, o paėjus 2-3 metrus nuo bevielio ryšio (Wi-Fi) stotelės, greitis ženkliai krisdavo. Vartotojas prašyme Nr. 1

nurodo, kad šiuo metu naudojasi kito operatoriaus paslaugomis ir paslaugų sparta visame bute yra nuo 150 Mbit/s iki 300 Mbit/s, kas, pasak vartotojo, įrodo nekokybišką teikėjos paslaugų teikimą.

Teikėja sausio mėn. rašte informavo, kad vartotojas su teikėja 2019 m. birželio 4 d. pasirašė sutartį ir priedą paslaugų teikimui iki 2020 m. birželio 3 dienos. Kaip nurodo teikėja, prašymas nutraukti sutartį buvo pateiktas 2019 m. gruodžio 16 d., nes, vartotojo įsitikinimu, paslaugų kokybė buvo netinkama. Teikėja taip pat nurodė, kad 2019 m. gruodžio 16 d. buvo gautas vartotojo prašymas neskaičiuoti netesybų, nutraukus sutartį.

Teikėja sausio mėn. rašte nurodo, kad vartotojas į teikėją dėl paslaugų spartos kreipėsi 2019 m. birželio 24 d. ir 2019 m. lapkričio 24 d., dėl ko teikėja atliko vidinį tyrimą, t. y. prie vartotojo interneto įvado buvo prijungta tinklo stebėsenos įranga, parodžiusi, kad paslaugos iki vartotojo buto veikia korektiškai, signalas atitiko nustatytus standartus ir sutartyje bei priede numatytus parametrus. Minėtame rašte teikėja nurodė, kad pagrindinė paslaugų spartos sutrikimų priežastis susijusi su vartotojo naudojama nuosava galine įranga. Sausio mėn. rašte teikėja taip pat nurodo, kad teikėjos atstovas, matuodamas paslaugų spartą, prijungus kabelį tiesiogiai prie vartotojo kompiuterio ir per vartotojo nuosavą ASUS maršrutizatorių, taip pat per Wi-Fi AC standartą, nustatė, kad paslaugų sparta tame pačiame kambaryje yra apie 300-320 Mbit/s, kas reiškia, pasak teikėjos, kad ji užtikrina vartotojui paslaugų spartą, numatytą sutartyje. Kaip nurodė teikėja, problema yra tame, kad vartotojas pageidauja turėti virš 200 Mbit/s paslaugų spartą per N standartą bei, kad būtų užtikrinta tokia paslaugų sparta ir kitose vartotojo patalpose, tačiau, pasak teikėjos, N standartas nepraleidžia tokios paslaugų spartos, be to, vartotojo kompiuterio maksimalus sujungimo greitis su maršrutizatoriumi yra 150 Mbit/s, naudojant N standartą. Papildomai teikėjos atsakingas darbuotojas nurodė, kad vartotojo maršrutizatorius stovi spintelėje už stiklinių durų, kurias uždarius, paslaugų sparta iškart krinta.

Vasario mėn. rašte teikėja nurodo, kad ji neteigia, jog vartotojo maršrutizatorius palaiko tik N standartą, o tiesiog paaiškina, kad N standarto pralaidumas yra mažesnis nei AC standarto. Teikėja minėtame rašte taip pat nurodo, kad AC standartas yra labiau jautrus trikdžiams ir atstumui nuo bevielio ryšio (Wi-Fi) stotelės, dėl ko matuojant paslaugų spartą AC standartu buvo pasiekta 300-320 Mbit/s paslaugų sparta, kuri ženkliai sumažėdavo, didėjant atstumui nuo bevielio ryšio (Wi-Fi) stotelės. Galiausiai, teikėja vasario mėn. rašte nurodo, kad vartotojas nebesinaudoja maršrutizatoriumi, kurį naudojo, kai paslaugas teikė teikėja, iš ko darytina išvada, pasak teikėjos, kad įrangos pakeitimas įtakojo geresnę paslaugų kokybę. Be to, teikėja pažymi, kad vartotojas nesutiko keisti įrangos naudojimosi teikėjos paslaugomis laikotarpiu, kas būtų leidę pagerinti ir praplėsti bevielį ryšį (Wi-Fi) kitose vartotojo patalpose.

Apibendrinama vasario mėn. rašte teikėja nurodė, kad vartotojo prašymas, nutraukus sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, netaikyti netesybų, yra nepagrįstas.

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 suteikti vartotojui užsakytas paslaugas, o vartotojas įsipareigojo laiku mokėti už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų 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 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.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl vartotojo teisės nutraukti sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio be netesybų ir teikėjos teiktų paslaugų kokybės pagal sutartį.

Dėl netesybų taikymo

ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>“. Paslaugų teikimo taisyklių, kurias vartotojas pasirašė 2019 m. birželio 4 d., ir kurios yra sudėtinė sutarties dalis, 9.2 papunktyje nurodyta, kad „Sutarties nutraukimas arba konkrečios užsakytos Paslaugos atsisakymas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti su Operatoriumi už jam suteiktas Paslaugas ir/arba Operatoriaus galinės įrangos nuomą iki Sutarties nutraukimo ir/ar Paslaugos atsisakymo dienos, o jei nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis – Klientas turi sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis, taip pat suteiktas nuolaidas iki Sutarties nutraukimo dienos“. Ši nuostata aiškintina kaip suteikianti teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos patirtus nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos, kurioje buvo nurodytos suteiktos nuolaidos. CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius įsipareigojimus¹.

Elektroninių ryšių paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl elektroninių ryšių paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir elektroninių ryšių paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (elektroninių ryšių paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, elektroninių ryšių paslaugų gavėjas privalo sumokėti elektroninių ryšių paslaugų teikėjui, jei elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad sutartinės nuostatos, numatančios elektroninių ryšių paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų. Todėl Paslaugų teikimo taisyklių aukščiau nurodyta 9.2 papunkčio nuostata laikytina šalių susitarimu dėl netesybų, vartotojui nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Dėl paslaugų kokybės

Remiantis Tarnybai ginčo nagrinėjimo metu pateiktais duomenimis, nustatyta, kad vartotojo iniciatyva, jo 2019 m. gruodžio 16 d. prašymu, teikėja sutartį nutraukė 2019 m. gruodžio 20 d. Atsižvelgiant į tai, kad sutartyje buvo susitarta dėl paslaugų teikimo minimaliam 12 mėn. laikotarpiui (iki 2020 m. birželio 3 d.), konstatuotina, kad sutartis vartotojo iniciatyva nutraukta nepasibaigus

¹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, todėl teikėjos reikalaujama suteiktų nuolaidų suma laikytina netesybomis. Vartotojas ginčija teikėjos reikalaujamas netesybas ir prašo jų neskaičiuoti. Vartotojas prašyme Nr. 1 ir prašyme Nr. 2 teigia, kad teikėja neužtikrino tinkamos paslaugų kokybės, nes paslaugų sparta neatitinka sutartimi nustatytų sąlygų.

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada paslaugų gavėjas 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, elektroninių ryšių paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti nutraukti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį be netesybų ERPT taisyklių 12 punkte nurodytais atvejais, įskaitant ir kai elektroninių ryšių paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį. Nagrinėjamu atveju sutartiniuose dokumentuose nėra aptarta, kas yra laikoma esminiu sutarties pažeidimu dėl teikėjos kaltės, todėl, ar teikėja pažeidė sutartį iš esmės, spręstina pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y., ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo protingai numatyti tokio rezultato, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt. Taigi, šiuo atveju svarbu įvertinti, kokius įsipareigojimus dėl vartotojui teikiamų paslaugų kokybės sutartimi prisiėmė teikėja, ir atitinkamai – kokios paslaugų kokybės galėjo pagrįstai tikėtis vartotojas pagal sutartį.

ERPT taisyklių 19 punktas numato, jog „Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje <...> 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“, o ERPT taisyklių 20 punktas įtvirtina, kad „Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško“.

UAB „Init“ Paslaugų teikimo taisyklių 3.12.1 papunktyje numatyta, kad „Operatorius užtikrina Paslaugų teikimą ir nemokamai šalina gedimus tik iki Kliento įvado prijungimo prie Operatoriaus Init tinklo Galinio taško. Jei Init tinklo Galinis taškas Sutartyje nenurodytas, tai juo laikoma Operatoriaus Init tinklo Galinė įranga, esanti arčiausiai Kliento valdos“. Priedo 8.4 papunktyje pateiktoje lentelėje numatyta, jog didžiausia, reklamuojama ir įprastinė duomenų priėmimo bei išsiuntimo sparta Lietuvoje ir užsienyje yra iki 307 200 Kbps, o mažiausia duomenų priėmimo bei išsiuntimo sparta Lietuvoje ir užsienyje – iki 230 400 Kbps. Minėto 8.4 papunkčio pastabose nurodyta, kad „<...> Įprasta sparta INIT klientai gali naudotis ne mažiau 92% paslaugos teikimo laiko <...>“. Papildomai greitaveika gali būti ribojama esant tarptautinio sujungimo gedimui, <...> DDOS atakos, kenkėjiškos programėlės įrangos veikimas ar kiti kenkėjiški trečiųjų asmenų veiksmai gali mažinti greitaveiką“. Minėto papunkčio pastabose nurodytos sąlygos, kurioms esant pasiekiamą galima paslaugų sparta: „1) sparta INIT prieigos tinkle matuojama INIT nurodyta greitaveikos matuokle greitis.init.lt; 2) nurodyta sparta užtikrinama tik tada, kai vienas kliento galinis įrenginys jungiamas tiesiogiai (LAN technologijoje), prie optinio keitiklio (GPON technologijoje), arba prie modemo (DOCSIS technologijoje) ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami jokie kiti duomenys. Kliento galinis įrenginys turi palaikyti tokius techninius parametrus, kad teikiama greitaveika būtų pasiekta; 3) jungiantis į kitų interneto tiekėjų tinklus, Klientui nurodyta greitaveika gali būti iki trisdešimties kartų mažesnė“. Atkreiptinas dėmesys, kad minėtose pastabose nurodyta, kad „Kai Kliento galiniu Įrenginiu prie interneto jungiamasi belaide (Wi-Fi) technologija, greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutizatoriaus Wi-Fi standarto <...>“. Įvertinusi aukščiau išdėstytas sutartinių dokumentų nuostatas, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja įsipareigojo vartotojui visą naudojimosi paslaugomis laiką užtikrinti nurodytos spartos paslaugų teikimą, nes sutartiniuose dokumentuose taip pat nurodytos sąlygos, būtinos paslaugų spartai pasiekti. Viena iš tokių sąlygų yra nurodyta priedo 8.4 papunkčio pastabose, kur aiškiai

numatyta, kad „*nurodyta sparta užtikrinama tik tada, kai vienas kliento galinis įrenginys jungiamas tiesiogiai (LAN technologijoje), prie optinio keitiklio (GPON technologijoje), arba prie modemo (DOCSIS technologijoje) ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami jokie kiti duomenys. Kliento galinis įrenginys turi palaikyti tokius techninius parametrus, kad teikiama greitaveika būtų pasiekta*“, taip pat pastabose nurodyta, kad „*Kai Kliento galiniu Įrenginiu prie interneto jungiamasi belaidė (Wi-Fi) technologija, greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutizatoriaus Wi-Fi standarto <...>*“. Nagrinėjamu atveju Tarnyba, vertindama vartotojo pateiktus paslaugų spartos matavimų duomenis, konstatuoja, kad ginčo medžiagoje nėra įrodymų, patvirtinančių, kad vartotojas atliko paslaugų spartos matavimus, kurių duomenys pateikti kartu su prašymu Nr. 2, prisijungęs prie paslaugų įvado kabeliu. Priešingai, iš vartotojo ir teikėjos pateiktų paaiškinimų darytina išvada, kad vartotojas paslaugomis naudojosi per belaidę prieigą (Wi-Fi), kas leidžia daryti išvadą, kad ir vartotojo atlikti paslaugų spartos matavimai buvo ne prisijungus prie paslaugų įvado kabeliu, bet per belaidę prieigą (Wi-Fi), naudojant vartotojui priklausančią įrangą. Tuo tarpu teikėjos vasario mėn. rašte pateikti paaiškinimai patvirtina, kad prisijungus prie paslaugų įvado kabeliu ir vartotojui priklausančia belaidžio ryšio (Wi-Fi) įranga (ASUS routerį AC standartu) paslaugų sparta kambaryje, kuriame yra ši įranga, yra apie 300-320 Mbit/s, t. y. paslaugų sparta yra didesnė nei sutartyje numatyta mažiausia duomenų priėmimo bei išsiuntimo sparta Lietuvoje ir užsienyje (iki 230 400 Kbps). Vartotojo nurodyta aplinkybė, kad teikėja suklaidino Tarnybą, nurodydama, kad vartotojo galinė įranga palaiko N standartą, lemiantį mažesnę paslaugų spartą, neturi teisinės reikšmės, nes, vadovaujantis sutartimi ir ERPT taisyklių 20 punktu, teikėja atsako už paslaugų kokybę tik iki tinklo galinio taško, t. y. teikėjos teikiamų paslaugų kokybės vertinimui neturi įtakos nei kokiu standartu veikia vartotojo bevielio ryšio (Wi-Fi) įranga, nei kokiu atstumu teikėjos darbuotojai matavo paslaugų spartą per bevielio ryšio įrangą, nei tai, kad vartotojui naudojantis kito paslaugų teikėjo paslaugomis per kitą bevielio ryšio (Wi-Fi) įrangą paslaugų kokybė atitinka vartotojo lūkesčius.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba pripažįsta, kad nėra pagrindo konstatuoti, kad teikėja pažeidė sutartį iš esmės, taigi nėra pagrindo taikyti ERPTT 12 punktą ir pripažinti vartotojo teisę nutraukti sutartį, netaikant netesybų, todėl vartotojo prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo P. L. 2020 m. vasario 6 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 vyriausiąją specialistę Mariją Kurjan ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis