



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL S. S. 2021 M. KOVO 26 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.  
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), 40.1 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo S. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. kovo 26 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Teledema“ (Karaliaus Mindaugo pr. 38, 44307 Kaunas, įmonės kodas 135989386) (toliau – teikėja) 2021 m. balandžio 21 d. raštą Nr. 21-26 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2020 m. rugpjūčio 13 d. pasirašė Susitarimą dėl plano keitimo/pratęsimo Nr. (duomenys neskelbtini) prie abonentinės viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) dėl viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojo numeris) pagal mokėjimo planą „Lengvas 4,5/500/500“, UAB „Teledema“ viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo sutarties priedą „Standartiniai mokėjimo plano LENGVAS 4,5/500/500 tarifai“ bei Susitarimą dėl akcijos „2 mėn. be mokesčių!“ (toliau kartu – sutartis).

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2021 m. vasario 5 d. el. paštu kreipėsi į teikėją dėl 5,00 Eur didesnės mokėtinos sumos 2021 m. vasario 1 d. gautoje PVM sąskaitoje faktūroje serija ABO Nr. (duomenys neskelbtini) už 2021 m. sausio mėn. suteiktas paslaugas (toliau – sąskaita). Pasak vartotojo, teikėjos atstovė žodžiu paaiškino, kad sąskaitos suma didesnė, nes 2021 m. sausio 19 d. 6 val. 59 min. vartotojas skambino trumpuoju numeriu 1408 (toliau – paramos numeris) bei paaukojo 5,00 Eur. Vartotojas teigia, kad 2021 m. vasario 5 d. raštu (toliau – kreipimasis) informavo teikėją, kad „*tokio sprendimo nebuvo atlikto sąmoningai*“ ir vartotojas nesutinka su mokėjimu paramai. Kaip nurodo vartotojas, jis informavo teikėją, kad 2021 m. sausio 19 d. 6 val. 59 min. ryte eidamas į darbą nuo daugiabučio laiptinėje esančio elektros prietaiso skydelio nusirašė elektros skaitiklio duomenis (5 skaitmenis) – 14080, kuriuos vėliau vartotojas naudojo sumokėdamas už elektros energiją adresu (duomenys neskelbtini). Vartotojas prašyme pabrėžė, kad nusirašė 5 skaitmenis, bet ne 4, juos suvedė į savo telefono ryšio aparatą ir išsaugojo „*paspaudęs ragelį*“. Pasak vartotojo, kreipimesi jis prašė teikėjos sumažinti sąskaitą 5,00 Eur, nes nesutinka su nurodytos sumos pervedimu paramai, nes to, pasak vartotojo, jis nesiekė sąmoningai daryti. Vartotojas nurodo, kad 2021 m. vasario 25 d. iš teikėjos gavo el. laišką, kuriame buvo nurodyta, kad teikėjos direktorius, išnagrinėjęs situaciją, priėmė sprendimą, kad „*per klaidą sumokėta suma deja negali būti gražinta*“, nes pinigai jau yra pervesti paslaugos administratoriui – UAB „TCG Telecom“, todėl nėra galimybės tos sumos teikėjai susigrąžinti ir perduoti vartotojui. Vartotojas nurodė, kad 2021 m. vasario 25 d. informavo teikėją, kad su tokiu teikėjos direktoriaus sprendimu nesutinka, argumentuodamas, kad vartotojas neskambino paramos numeriu, kad patikrinus Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba) interneto svetainėje „*numerio paieškoje*“ telefono ryšio numerį 14080 (toliau – numeris 14080), yra nurodoma, jog tai yra „*blogai suvestas numeris*“, be kita ko, pasak vartotojo, sąskaita dar nebuvo sumokėta, taigi, mokėjimas pagal sąskaitą dar galėjo būti teikėjos patikslintas.

Vartotojas taip pat nurodė, kad 2021 m. kovo 16 d. el. paštu gavo teikėjos raštą, kuriame nurodyta, kad „*Informuojame, jog iš numerio (duomenys neskelbtini) 202-01-19 06:59 buvo fiksuotas skambutis padidinto tarifo numeriu 1408. Apmokestinama suma 5 Eur*“.

Vartotojas nesutinka su mokėjimu paramai paramos numeriu ir prašo Tarnybos įpareigoti teikėją patikslinti mokėjimo sumą, kuri nurodyta sąskaitoje, be priskaičiuotos sumos paramai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojui surinkus numerį 14080, jis buvo nukreiptas į UAB „TCG Telecom“, „*nekeičiant ir nemodifikuojant rinkto numerio*“. Skambutis, pasak teikėjos, „*pagal Teledemos gautus CDR buvo apmokestintas 5 Eur suma*“, „*kaip auka tel. Nr. 1408*“. Teikėja nurodė, kad vartotojui susisiekus su teikėja ir paaiškinus, kad jis neturėjo intencijos aukoti nurodytos sumos ir skambinti paramos numeriu, teikėjos direktorius, pasak teikėjos, asmeniškai paskambino vartotojui ir pasiūlė pervesti sumokėtą 5,00 Eur sumą vartotojui į jo nurodytą banko atsiskaitomąją sąskaitą, kaip kompensaciją, vertinant jį, kaip lojalų klientą bei suprantant situacijos dviprasmiškumą. Teikėja nurodė, kad vartotojui minėtas pasiūlymas netiko, nes jis pageidauja gauti pataisytą sąskaitą, t. y. kreditinę sąskaitą nurodytai 5,00 Eur sumai. Teikėja nurodė neturinti pagrindo koreguoti sąskaitą, kadangi skambutis paramos numeriu buvo užfiksuotas ir „*apmokestintas pagal paslaugos teikėjo įkainį*“.

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. Iš sutarties bei Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų (toliau – bendrosios sąlygos), kurios yra neatskiriama sutarties dalis<sup>1</sup>, nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas, o vartotojas įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimi sulgytų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinėms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo 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.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl sąskaitos perskaičiavimo, patikslinant mokėtiną sumą už paslaugas bei priskaičiuotos 5,00 Eur sumos paramai.

Tarnyba, išnagrinėjusi vartotojo pateiktos sąskaitos kopiją bei teikėjos pateiktą Detalios paslaugų ataskaitos kopiją už laikotarpį 2021 m. sausio 1 d. – 2021 m. sausio 31 d. (toliau – detali ataskaita) nustatė, kad 2021 m. sausio 19 d. iš vartotojo numerio 6 val. 59 min. 58 sek. buvo inicijuotas skambutis numeriu 14080, kuris buvo apmokestintas 5,00 Eur suma – „*1408\_Paramą*“.

Pagal ERĮ 3 straipsnio 55 dalį, skambutis yra „*viešųjų telefono ryšio paslaugų priemonėmis sukurtas sujungimas, suteikiantis dvipusio ryšio galimybę*“. Skambutis yra pagrindinė priemonė

<sup>1</sup> Sutartyje nurodyta, kad „*Be šių Specialiųjų sąlygų, paslaugų teikimui taikomos ir Bendrosios sąlygos, kurių aktualią redakciją visada rasite [www.teledema.lt](http://www.teledema.lt) arba atvykę į bet kurį Teledemos saloną. Pasirašydami žemiau, Jūs patvirtinate, kad susipažinote bei sutinkate su Bendrosiomis paslaugų teikimo sąlygomis, jų keitimo tvarka, taip pat šiomis specialiosiomis sąlygomis bei kitomis sutarties dalimis, kuriuose nustatyti mokėjimo planai bei Jūsų pasirinktos papildomos paslaugos ir užtikrinate Jūsų pateiktos informacijos tikrumą*“.

susisiekti to paties ar skirtingų elektroninių ryšių tinklų ir (ar) paslaugų teikėjų mažmeninių paslaugų gavėjams: galutiniam paslaugų gavėjui, kuris inicijuoja skambutį, ir galutiniam paslaugų gavėjui, kuris priima skambutį. Akcentuotina, kad būtinas skambučio požymis yra tai, kad skambutį valiniu veiksmu inicijuoja galutinis paslaugų gavėjas (šiuo atveju vartotojas), o ne teikėja. Mažmeninių paslaugų gavėjai identifikuojami telefono ryšio numeriais: skambutį inicijuojantis galutinis paslaugų gavėjas (šiuo atveju vartotojas) pasirenka skambučio gavėją rinkdamas jo telefono ryšio numerį (nagrinėjamu atveju numeris 14080).

Tarnybos interneto svetainėje dalyje „Numerių skyrimas“<sup>2</sup> pateikta nuoroda į numeracijos savitarną: „Kam priklauso telefono ryšio numeris, galite pasitikrinti čia.“ Savitarnoje paieškos laukelyje suvedus<sup>3</sup> numerį 14080 pateikiamas pranešimas: „*Klaida: Neišspręsta reCaptcha arba blogai suvestas numeris*“, todėl darytina išvada, kad numeris 14080 neegzistuoja<sup>4</sup>. Nepaisant to, tai nereiškia, kad sujungimas 2021 m. sausio 19 d. vartotojui surinkus numerį 14080 negalėjo įvykti, nes telefono ryšio numeris atpažįstamas nuoseklia skaičių seka pagal pirmiau renkamus skaitmenis. Toks techninis sprendimas užtikrina prisiskambinimą net surinkus per daug skaitmenų. Telefono ryšio numerių skyrimo ir naudojimo taisyklių, patvirtintų Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 13 d. įsakymu Nr. 1V-1104 „Dėl Telefono ryšio numerių skyrimo ir naudojimo taisyklių ir Nacionalinio telefono ryšio numeracijos plano patvirtinimo“, 40 punkte nustatyta, kad viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėjai trumpuosius numerius iš serijos 14XX gali naudoti savo nuožiūra šių teikėjų viešosioms telefono ryšio paslaugoms teikti naudojamuose viešuosiuose ryšių tinkluose arba suteikti asmenims, kuriems šie numeriai yra reikalingi savo veiklai vykdyti. Taigi, viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų telefono ryšio paslaugų teikėjai yra atsakingi už tinkamą trumpųjų numerių iš serijos 14XX veikimą. CK 6.718 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad, teikdamas paslaugas paslaugų teikėjas privalo veikti sąžiningai ir protingai, kad tai labiausiai atitiktų kliento interesus. Konstatuotina, kad teikėja, suteikdama paramos numerį naudoti padidinto tarifo paslaugai<sup>5</sup> teikti ir neužtikrindama, kad tokia paslauga būtų suteikiama surinkus paramos numerį (t. y. keturis skaitmenis), kitaip tariant, sudarydama galimybę prisiskambinti surinkus papildomus skaitmenis šalia paramos numerio, nesielgė sąžiningai ir protingai vartotojo atžvilgiu, kad tai labiausiai atitiktų jo interesus.

Teikėja rašte nurodė, kad „*klientui surinkus numerį 14080, jis buvo nukreiptas į UAB TCG Telecom, nekeičiant ir nemodifikuojant rinkto numerio*“, o skambutis, pasak teikėjos, „*pagal Teledemos gautus CDR buvo apmokestintas 5 Eur suma*“. 2021 m. gegužės 14 d. teikėja el. paštu paaiškino Tarnybai, kad „*Mes klientus apmokestiname pagal Bitės pateiktus duomenis ir skambučio terminavimas užtikrinamas Bitės techninėje įrangoje, t. y. skambučio techninį sujungimą atliko Bitė.* <...>“.

CK 6.717 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta, kad, jeigu sutartis nenustato ko kita, paslaugų teikėjas gali pasitelkti sutarčiai vykdyti trečiuosius asmenis, tačiau ir šiuo atveju už tinkamą sutarties įvykdymą klientui atsako paslaugų teikėjas. Atsižvelgiant į tai, jog vartotojo 2021 m. sausio 19 d. inicijuotas skambutis į numerį 14080 sąskaitoje buvo apmokestintas kaip skambutis į paramos numerį ir teikėja paslaugų teikimui naudojami UAB „Bitė Lietuva“ viešuoju ryšių tinklu bei teikėja nesielgė sąžiningai ir rūpestingai, kad ginčo skambutis, kai skambinama į telefono ryšio numerį (šiuo atveju – numerį 14080), kuris nesutampa su telefono ryšio numeriu, pagal kuriam taikoma tarifą atliekamas apmokestinimas, (šiuo atveju – paramos numeriu) nebūtų sujungtas ir apmokestintas, konstatuotina, jog teikėja neturi teisės reikalauti užmokesčio iš abonentų.

<sup>2</sup> <https://www.rrt.lt/telefono-rysys-internetas-tv/telefono-ryσιο-numeriai/numeriu-skyrimas/>

<sup>3</sup> <https://numeracija.rrt.lt/savitarna/user/#/number>

<sup>4</sup> Numeracijos savitarnoje suvedus paramos numerį pateikiamas pranešimas „Numeris laisvas“.

<sup>5</sup> ERPT taisyklių 3 straipsnio 3 pastraipoje padidinto tarifo paslauga apibrėžta kaip paslauga, išskyrus trumpuoju telefono ryšio numeriu 118 teikiamas informacijos paslaugas, kurios įkainis (tarifas) nėra tiksliai nurodytas abonto pasirinktame mokėjimo plane ir yra didesnis už nacionalinių skambučių ir trumpųjų žinučių (SMS) bei vaizdo žinučių (MMS) paslaugų teikimo įkainius (tarifus).

Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymo 83 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „Jeigu po prekių tiekimo arba paslaugų teikimo įforminimo keičiasi tiekiamų prekių arba teikiamų paslaugų apmokestinamoji vertė ir (arba) kiekis, suteikiamos įvairios nuolaidos, prekės (ar jų dalis) grąžinamos, prekių (ar jų dalies) arba paslaugų atsisakoma ar dėl kokių nors kitų priežasčių keičiasi pirkėjo (kliento) mokėtinas atlygis, kreditinį dokumentą, kuriuo įforminami minėtų aplinkybių pasikeitimai, privalo išrašyti asmuo, kuris išrašė pradinį prekių tiekimą arba paslaugų teikimą įforminantį apskaitos dokumentą. <...>“. Remiantis tuo, laikytina, kad pripažinus, jog teikėja neturi pagrindo reikalauti sumokėti sąskaitoje nurodytos 5,00 Eur sumos už padidinto tarifo paslaugą, suteiktą paramos numeriu, teikėja turi pareigą išrašyti kreditinį dokumentą, įforminantį patikslintą sąskaitoje nurodytą sumą.

Atsižvelgiant į tai, vartotojui nekyla pareiga apmokėti 5,00 Eur sumą, nurodytą sąskaitoje, apskaičiuotą pagal paramos numeriui taikomą tarifą, todėl vartotojo reikalavimas patikslinti mokėtiną sumą, nurodytą sąskaitoje, be priskaičiuotos 5,00 Eur sumos paramai tenkintinas.

3. T e n k i n u S. S. 2021 m. kovo 26 d. prašymą nagrinėti ginčą ir į p a r e i g o j u UAB „Teledema“ perskaičiuoti mokėtiną sumą, nurodytą 2021 m. vasario 1 d. PVM sąskaitoje faktūroje serija ABO Nr. (duomenys neskelbtini) už 2021 m. sausio mėn. suteiktas paslaugas.

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.

L. e. direktoriaus pavaduotojo pareigas,  
pavadojantis direktorių

Augutis Čėsna