



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBOS NARYS**

**SPRENDIMAS
DĖL K. C. 2022 M. GEGUŽĖS 5 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 1 dalimi 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, išnagrinėjęs viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojos K. C. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2022 m. gegužės 5 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB, (Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2022 m. birželio 7 d. raštą Nr. 2022-02235 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotoja su teikėja 2018 m. kovo 15 d. sudarė Išmaniosios televizijos arba / ir interneto užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Užsakymas) dėl interneto prieigos paslaugos teikimo. Užsakymo 2 punkto lentelėje nurodyta, kad mokėjimo plano „Optimalus šviesolaidis Plus“ standartinis mėnesinis užmokestis – 18,90 Eur (su PVM), kaina po nuolaidos – 7,89 Eur/mėn. (su PVM) (nuolaida – 11,01 Eur/mėn. (su PVM), nuolaidos galiojimo trukmė – „*neterminuotai*“. Užsakymo 6.1 papunktyje nurodyta, kad „*Trumpiausias naudojimosi užsakomomis paslaugomis laikotarpis* –“, t. y. minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis nenustatytas. Užsakyme nurodyta pageidaujama paslaugų teikimo pradžia – 2018 m. kovo 15 d.

(2) Vartotoja prašyme nurodo, jog 2018 m. kovo mėn. telefonu sudarė sutartį su teikėja dėl interneto prieigos paslaugos teikimo adresu (duomenys neskelbtini). Anot vartotojos, sutartis neterminuota, įsigaliojo 2018 m. kovo 15 d., tą patvirtina ir teikėjos darbuotojo el. paštu atsiųsta Užsakymo informacija.

(3) Vartotojos teigimu, 2020 m. rugpjūčio 25 d. ji gavo teikėjos žinutę, kad „*kažkokia sutartis*“ su teikėja baigiasi, o kartu baigiasi ir nuolaidų taikymo laikotarpis. Anot vartotojos, paskambinus teikėjai taip ir nebuvo suteikta informacija, kokia sutartis baigiasi, pažadėta išsiaiškinti ir perskambinti, tačiau vartotoja teigia skambučio nesulaukusi. Vartotoja nurodo, jog, gavusi sąskaitą už 2020 m. rugsėjo mėn., pastebėjo, kad vietoj 7,89 Eur (su PVM), t. y. Užsakyme numatytos sumos, nurodyta 9,63 Eur suma. Vartotoja teigia kreipusis į teikėją, reikalaudama paaiškinti sąskaitoje už 2020 m. rugsėjo mėn. nurodytą sumą, ištaisyti klaidą ir toliau teikti sąskaitas su Užsakyme nurodyta suma, t. y. 7,89 Eur (su PVM). Vartotoja nurodo gavusi atsakymą, kad mėnesinis užmokestis yra nustatytas naujai, kadangi vartotojos sutartis su teikėja sudaryta 2018 m. rugsėjo 3 d. 24 mėn. laikotarpiui, tad sutartų sąlygų galiojimo laikas baigėsi. Pasak vartotojos, į jos pateiktus įrodymus, kad tai kažkokia klaida, sureaguota nebuvo.

(4) Vartotoja informavo, kad vėliau ši situacija buvo išnagrinėta Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba) ir pateikta išvada, po ko teikėjos pateiktose sąskaitose buvo nurodoma sutartinė 7,89 Eur (su PVM) suma. Tarnyba 2020 m. gruodžio 4 d. rašte Nr. (64.3E)1B-3576

„Dėl Jūsų 2020 m. lapkričio 2 d. prašymo“ (toliau – 2020 m. gruodžio 4 d. raštas) pateikė išaiškinimą vartotojai, jog teikėja turi taikyti 7,89 Eur/mėn. (su PVM) užmokestį, nurodytą Užsakyme, kol sutartinės nuostatos nėra pakeistos teisės aktų nustatyta tvarka.

(5) Anot vartotojos, sutartis su teikėja keičiama nebuvo, tačiau sąskaitų suma netikėtai padidėjo: sąskaitoje už 2021 m. lapkričio mėn. nurodyta 9,63 Eur suma, už 2021 m. gruodžio – 2022 m. vasario mėn. – po 9,90 Eur, už 2022 m. kovo mėn. – 12,86 Eur, o už 2022 m. balandžio mėn. – 18,90 Eur sumos. Vartotoja teigia kreipusis į teikėją, kai tik pastebėjo, kad sąskaitos padidėjo, tačiau paaiškinimas, kurį gavo, buvo nieko vertas, o vėliau sekančiuose atsakymuose buvo tik pažadai, kad situacija bus aiškinamasi, kad vartotoja gaus atsakymą, bet jokių atsakymų vartotoja negavo.

(6) Vartotoja pabrėžė, kad jos su teikėja sudaryta sutartis įsigaliojo 2018 m. kovo 15 d. ir yra neterminuota, o teikėja nesąžiningai vienašališkai pakeitė sutarties su vartotoja sąlygas. Vartotoja nurodo, kad 2018 m. rugsėjo 3 d. neturėjo poreikio sudaryti ir tikrai nesudarė jokios kitos sutarties su teikėja, kaip kad nurodo teikėja. Be to, pasak vartotojos, dar 2020 m. paprašius teikėjos pateikti tokios sutarties, sudarytos 2018 m. rugsėjo 3 d., įrodymus, jie pateikti nebuvo.

(7) Vartotoja prašo išnagrinėti šią situaciją, įvertinti teikėjos veiksmus bei įpareigoti teikti vartotojai paslaugas pagal 2018 m. kovo 15 d. įsigaliojusios sutarties sąlygas, neterminuotai, o klaidingai išrašytas sąskaitas – perskaičiuoti.

(8) Teikėja rašte informavo Tarnybą, kad 2021 m. lapkričio 4 d. dėl vykdytos negaliojančių akcijų/pasiūlymų kontrolės interneto mokėjimo plano „Optimalus šviesolaidis Plus“ 7,89 Eur/mėn. kaina buvo pakeista į 9,90 Eur/mėn. Teikėja nurodė, jog peržiūrėjus taikomų akcijų archyvą už 2018 m. nerado akcijos, pagal kurią būtų suteikta 7,89 Eur/mėn. kainodara, nes pagal tuo metu taikytus pasiūlymus 7,89 Eur/mėn. užmokestis galiojo mokėjimo planui „Bazinis šviesolaidis“, greitaveika iki 100 Mbps, o mokėjimo planui „Optimalus šviesolaidis Plus“, greitaveika iki 300 Mbps, galiojo 9,90 Eur/mėn. užmokestis. Teikėjos teigimu, darytina išvada, jog darbuotojui pavyko aktyvuoti šį pasiūlymą dėl sisteminės klaidos arba nesilaikant teikėjos vidinės tvarkos ir instrukcijų, tai įrodo ir užfiksuoti faktai (registruotos užduotys IT darbuotojams), jog su aktyvuota akcija kilo techniniai nesklandumai ir nuo 2018 m. gegužės iki 2018 m. rugsėjo mėn. vartotojai nebuvo pateikiamos sąskaitos už interneto prieigos paslaugą dėl nekorektiškai taikomų užmokesčių.

(9) Teikėja paaiškino, kad vartotoja dėl interneto prieigos paslaugos teikimo kainos padidėjimo kreipėsi 2022 m. sausio 5 d. ir vartotojai buvo atsakyta 2022 m. sausio 10 d., jog „*šiai dienai, interneto plano Optimalus šviesolaidis Plus mokestis su nuolaida yra 9.90 Eur. Deja, pritaikyti kas mėnesinės nuolaidos iki 7.89 Eur - nebeturime techninių galimybių*“. Anot teikėjos, gavusi atsakymą, vartotoja prašė perduoti atvejį nagrinėjimui.

(10) Teikėja nurodė, jog 2020 m. gruodžio 31 d. gavus Tarnybos 2020 m. gruodžio 4 d. raštą, buvo aktyvuota nuolaida, kurią pritaikius suteikiamas 7,89 Eur/mėn. (su PVM) užmokestis už interneto prieigos paslaugą pagal mokėjimo planą „Optimalus šviesolaidis Plus“, buvo bandyta atstatyti šią kainodarą. Teikėja paaiškino, kad atlikus sąskaitų skaičiavimo sistemos patikrinimą, paaiškėjo, kad suveikia automatinė kontrolė, įgyvendinta siekiant užkirsti kelią nestandartinių akcijų aktyvavimui, todėl dėl šios priežasties nuo 2022 m. kovo 17 d. vartotojai taikomas standartinis 18,90 Eur/mėn. (su PVM) užmokestis. Teikėjos teigimu, nerandama jokių techninių galimybių pritaikyti 7,89 Eur/mėn. (su PVM) užmokestį pagal mokėjimo planą „Optimalus šviesolaidis Plus“.

(11) Teikėja nurodė, kad pagal „Telia“ interneto paslaugų teikimo taisyklių¹ (toliau – Taisyklės) 54 punktą, (nuo 2021 m. spalio 1 d. įsigaliojusios redakcijos 52 punktas; pasak teikėjos, apie Taisyklių pasikeitimą vartotoja buvo informuota 2021 m. rugsėjo 1 d. savitarnos svetainėje ir sąskaitoje už 2021 m. rugsėjo mėn. suteiktas paslaugas) teikėja gali vienašališkai pakeisti sutarties sąlygas, įskaitant kainas, apie tai iš anksto informuojama elektroninių ryšių informavimo priemonėmis ir (arba) teikėjos interneto svetainėje.

¹ Redakcija, galiojusi 2018 m. kovo mėn. – 2021 m. kovo 2 d.

(12) Teikėja pateikė Tarnybai 2022 m. birželio 7 d. el. laišką, išsiųstą el. paštu (duomenys neskelbtini), kuriame nurodyta, jog nuo 2022 m. liepos 8 d. šiuo metu aktyvuoto mokėjimo plano sąlygos bus vienašališkai pakeistos į šiuo metu galiojantį pasiūlymą esamiems klientams, keičiant mokėjimo planą „Optimalus šviesolaidis Plus“, kurio greitaveika iki 300 Mbps, (šiuo metu taikoma standartinė kaina 18,90 Eur/mėn.) į „Optimalus šviesolaidis“, kurio greitaveika iki 300 Mbps, taikant 13,90 Eur/mėn. užmokestį, 24 mėn. įsipareigojimus, akcija mokėjimo plano užmokesčiui galios 24 mėn. Vartotojai nurodyta, kad jos pageidavimu galima mokėjimo planą keisti į „Bazinis šviesolaidis“, kurio greitaveika iki 300 Mbps, taikant 9,90 Eur/mėn. mokestį, 24 mėn. įsipareigojimus, akcija plano užmokesčiui galios 24 mėn., arba galima atlikti keitimą pritaikant bet kurį kitą šiuo metu taikomą pasiūlymą.

(13) Teikėja informavo, kad iki naujos kainos taikymo kompensavo susidariusį kainų skirtumą nuo 2021 m. lapkričio 4 d. iki 2022 m. liepos 7 d., iš viso 48,46 Eur (įvertinant, jog buvo taikomas 7,89 Eur/mėn. mokestis). Anot teikėjos, vartotoja turi teisę nutraukti sutartį be pareigos sumokėti suteiktas nuolaidas.

(14) Teikėja paaiškino, jog Užsakyme nėra nurodytas nuolaidos galiojimo terminas, ši informacija nurodyta darbuotojo laiške, Užsakyme yra nurodytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Teikėjos vertinimu, darbuotojas atliko mokėjimo plano keitimą ir pateikė pasiūlymą nesilaikydamas teikėjos tvarkos. Teikėja nurodė, kad 2020 m. spalio 11 d. kompensavo 1,73 Eur už 2020 m. rugsėjo mėn. suteiktas paslaugas susidariusį skirtumą, o 2020 m. lapkričio 23 d. suteikė vartotojai 48,24 Eur kompensaciją, lygią mokėjimo plano kainų skirtumui 24 mėn. laikotarpiu, tačiau 2020 m. gruodžio mėn. pagal Tarnybos 2020 m. gruodžio 4 d. rašte pateiktą išaiškinimą buvo suteiktas anksčiau taikomo mokėjimo plano mokestis (7,89 Eur/mėn.) neatliekant patikslinto perskaičiavimo arba neišrašant debetinės sąskaitos.

(15) Tarnyba 2022 m. birželio 10 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) persiuntė vartotojai teikėjos raštą ir vartotoja 2022 m. birželio 14 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad prieš sudarant Užsakymą vartotoja nebuvo informuota apie teikėjos teisę keisti Užsakymo sąlygas, sudarant Užsakymą buvo itin akcentuota, kad sąlygos galios neterminuotai, todėl, vartotojos manymu, teikėja neturi teisės vienašališkai koreguoti sąlygų. Vartotojos teigimu, Užsakyme nurodytas minimalus naudojimosi paslaugomis terminas, vartotoja savo įsipareigojimus įvykdė, todėl pagrįstai tikisi, kad teikėja vykdys savo įsipareigojimus. Vartotoja nurodė, kad nesutinka, jog teikėja gali vienašališkai keisti sąlygas, kadangi tokiu būdu teikėja veikia nesąžiningai ir primeta savo sąlygas klientui (silpnajai pusei), todėl prašo išnagrinėti ginčą iš esmės ir įpareigoti teikėją laikytis vartotojos pasirašyto Užsakymo sąlygų bei ateityje jų nekoreguoti, kol teikėja su vartotoja nesusitarė kitaip.

K o n s t a t u o j u, kad:

(16) 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. Vadovaujantis Užsakymo 7 punktu, kuriame pateikiamas patvirtinimas, jog vartotoja prieš pateikdama Užsakymą susipažino su užsakomų paslaugų teikimo sutarties ir taisyklių nuostatomis, ir Užsakymo sudarymo metu galiojusių Taisyklių 1 ir 43 punktais, kuriuose nustatyta, jog Taisyklės nustato bendrąsias vartojimo tikslais teikiamos interneto prieigos paslaugos teikimo sąlygas, teikėja sudarant sutartį įsipareigoja teikti kokybiškas paslaugas, o privatus klientas – atsiskaityti už jas numatyta tvarka, darytina išvada, jog vartotojos su teikėja sudarytas Užsakymas yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustatius, kad Užsakymas yra priskirtinas 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 Užsakymo pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl

interneto prieigos paslaugos 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 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartis turi būti sudaroma laikantis CK ir ERĮ nustatytų reikalavimų, o paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Užsakyme nurodytos interneto prieigos paslaugos teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Dėl išrašytų sąskaitų perskaičiavimo

(17) Vartotoja prašyme ginčija teikėjos išrašytose sąskaitose nurodytus užmokesčius: už 2021 m. lapkričio mėn. – 9,63 Eur, už 2021 m. gruodžio – 2022 m. vasario mėn. – po 9,90 Eur, už 2022 m. kovo mėn. – 12,86 Eur² ir už 2022 m. balandžio mėn. – 18,90 Eur, ir reikalauja jas perskaičiuoti taikant 7,89 Eur/mėn. (su PVM) užmokesčių. Teikėja rašte nurodė, kad 2020 m. spalio 11 d. kompensavo 1,73 Eur už 2020 m. rugsėjo mėn. suteiktas paslaugas, o 2020 m. lapkričio 23 d. suteikė vartotojai 48,24 Eur kompensaciją, lygią mokėjimo plano kainų skirtumui ateinančių 24 mėn. laikotarpiui, tačiau, gavusi Tarnybos 2020 m. gruodžio 4 d. raštą, teikėja nurodo suteikusi 7,89 Eur/mėn. (su PVM) mokėjimo plano užmokesčių neatliekant patikslinto perskaičiavimo (neišrašant debetinės sąskaitos). Teikėja nurodė, kad 2022 m. birželio 7 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) informavo vartotoją (Tarnybai buvo pateiktas vartotojai siųstas el. laiškas) apie nuo 2022 m. liepos 8 d. keičiamą (didinamą) interneto prieigos paslaugos kainą ir kompensavo už laikotarpį nuo 2021 m. lapkričio 4 d.³ iki 2022 m. liepos 7 d. sumą, t. y. taikydama už minėtą laikotarpį 7,89 Eur/mėn. (su PVM) užmokesčių.

(18) Tarnybos skaičiavimais, teikėja vartotojos ginčijamo laikotarpio (2021 m. lapkričio mėn. – 2022 m. balandžio mėn.) išrašytoms sąskaitoms (iš viso 71,09 Eur⁴ suma) suteikė 23,75 Eur⁵ kompensaciją, o už teikėjos nurodytą kompensavimo laikotarpį nuo 2021 m. lapkričio 4 d. iki 2022 m. liepos 7 d. susidaro 48,26 Eur⁶ skirtumo tarp taikyto mėnesinio užmokesčio ir 7,89 Eur/mėn. (su PVM) užmokesčio suma. Taigi, šiuo atveju teikėjos pritaikyta kompensacija (48,46 Eur) už minėtą laikotarpį viršija Tarnybos apskaičiuotą nurodytą skirtumą.

(19) Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „<...> paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus“. Atsižvelgiant į tai, jog teikėja patenkino vartotojos reikalavimą dėl 2021 m. lapkričio – 2022 m. balandžio mėn. sąskaitų perskaičiavimo taikant 7,89 Eur/mėn. (su PVM) užmokesčių, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl 2021 m. lapkričio – 2022 m. balandžio mėn. sąskaitų perskaičiavimo nutrauktinas.

Dėl įpareigojimo nekeisti mėnesinio užmokesčio

(20) Vartotoja prašo įpareigoti teikėją teikti interneto prieigos paslaugą pagal Užsakymą, t. y. taikant mėnesinį 7,89 Eur (su PVM) užmokesčių, neterminuotai.

(21) Užsakymo sudarymo metu galiojusių Taisyklių 54 punkte nustatyta, kad „Jeigu keičiasi rinkos sąlygos ar rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams,

² Teikėja rašte nurodė, kad vartotojai nuo 2022 m. kovo 17 d. taikomas (Užsakyme nurodytas) standartinis užmokeskis – 18,90 Eur/mėn. (su PVM).

³ Teikėja rašte nurodė, kad mėnesinis užmokeskis iš 7,89 Eur/mėn. (su PVM) buvo pakeistas į 9,90 Eur/mėn. (su PVM) 2021 m. lapkričio 4 d.

⁴ (9,63 + 9,90 + 9,90 + 9,90 + 12,86 + 18,90) Eur.

⁵ (1,74 + 2,01 + 2,01 + 2,01 + 4,97 + 11,01) Eur.

⁶ (23,75 + 11,01 + 11,01 + 2,49) Eur.

galime vienašališkai pakeisti sutarties sąlygas, įskaitant kainas. Apie tai visus klientus iš anksto informuojame elektroninių ryšių informavimo priemonėmis ir (arba) „Telia“ interneto svetainėje. Jeigu kainos didinamos, pranešimą raštu pateikiame ne vėliau kaip prieš 30 dienų iki pakeitimų įsigaliojimo dienos.“⁷ ERPT taisyklių⁸ 49 punkte nustatyta, kad „Tuo atveju, jeigu sutartyje ar, kai sutartis sudaryta konkludentiniais veiksmais, viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse numatyta viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjo teisė keisti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų kainas, viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo iš anksto pateikti informaciją abonentui apie kainų ir (arba) įkainių (tarifų) sumažinimą ir Taisyklių 29 punkte nustatyta tvarka ir sąlygomis pranešti apie kainų ir (arba) įkainių (tarifų) už viešąsias elektroninių ryšių paslaugas padidinimą“, o 29 punkte nurodyta, kad „<...> Viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo apie sutarties sąlygų pakeitimus, dėl kurių abonentas įgyja šiame punkte nurodytą teisę, abonentui aiškiai, suprantamai, atskiru pranešimu, kuris turi būti pateikiamas patvarioje laikmenoje, pranešti sutartyje nurodytu būdu iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešti apie jo teisę be jokių papildomų išlaidų nutraukti sutartį, jei naujosios sutarties sąlygos jam nepriimtinos. Informacijos apie sutarties sąlygų pakeitimus, dėl kurių abonentas įgyja šiame punkte nurodytą teisę, pateikimas sąskaitoje už suteiktas viešąsias elektroninių ryšių paslaugas nėra laikomas informavimu atskiru pranešimu. Abonentas turi teisę nutraukti sutartį pagal šį punktą per 1 mėnesį nuo šiame punkte nurodyto pranešimo gavimo dienos.“

(22) Atsižvelgiant į 21 pastraipoje nurodytą teisinį reguliavimą, teikėja turi teisę vienašališkai keisti (didinti) paslaugų kainas tik jei: a) sutartyje numatyta teikėjos teisė keisti paslaugų kainas ir b) teikėja laikėsi ERPT taisyklių 29 punkte nustatytos pranešimo apie paslaugų kainų keitimą (padidinimą) abonentui tvarkos ir sąlygų informuodama abonentą sutartyje nurodytu būdu. Pažymėtina, kad teikėjos teisė keisti interneto prieigos paslaugos kainas įtvirtinta Taisyklėse, todėl teikėja turi teisę keisti interneto prieigos paslaugos kainas, jeigu teikėja informuoja vartotoją apie interneto prieigos paslaugos kainų padidinimą Taisyklėse nurodytu būdu (t. y. elektroninių ryšių priemonėmis, raštu) ir laikydamosi ERPT taisyklių 29 punkte nustatytos tvarkos ir sąlygų. Pastebėtina, kad Užsakymo sudarymo metu galiojusiu Taisyklių 54 punkte nurodytas kaip galimas alternatyvus abonto informavimo apie interneto prieigos paslaugos kainų pakeitimą būdas – teikėjos interneto svetainėje, nelaikytinas tinkamu, kadangi nelaikytina, kad tokiu būdu abonentui apie interneto prieigos paslaugos kainų padidinimą būtų pranešama atskiru pranešimu, kaip to reikalauja ERPT taisyklių 29 punktas.

(23) Pažymėtina, jog teikėja pati turi teisę vertinti interneto prieigos paslaugos kainų pakeitimą sąlygojančias priežastis. Kaip minėta anksčiau, vienas iš teisėtą paslaugų kainų keitimą sąlygojančių reikalavimų pagal ERPT taisykles yra numatyti paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjo teisę keisti paslaugų kainas, todėl laikytina, kad sutartiniuose dokumentuose (šiuo atveju Taisyklėse) numatyta teikėjos teisė keisti interneto prieigos paslaugos kainas suteikia teisę teikėjai inicijuoti interneto prieigos paslaugos kainų pakeitimus.

(24) Remiantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, vartotojos reikalavimas įpareigoti teikėją teikti interneto prieigos paslaugą pagal Užsakyme nurodytą mėnesinį 7,89 Eur (su PVM) užmokestį neterminuotai laikytinas nepagrįstu, todėl netenkintinas.

Dėl teikėjos pranešimo apie kainos pakeitimą

(25) Kaip minėta anksčiau, teikėja pateikė Tarnybai teikėjos 2022 m. birželio 7 d. el. laišką, siųstą vartotojai el. paštu nurodytu Užsakyme ir kuriame nurodoma, kad „Informuojame jus, jog nuo 2022-07-08 šiuo metu aktyvuoto interneto plano sąlygos bus vienašališkai pakeistos į šiuo metu galiojantį pasiūlymą esamiems klientams, keičiant planą „Optimalus šviesolaidis plus“, kurio greitaveika iki 300 Mbps (šiuo metu taikoma standartinė kaina 18.90 Eur/mėn.) į „Optimalus šviesolaidis“, kurio greitaveika iki 300 Mbps, taikant 13.90 Eur/mėn. mokesį, 24 mėnesių įsipareigojimus, akcija plano mokesčiui galios 24 mėnesius. Jūsų pageidavimu galime keisti planą į „Bazinis šviesolaidis“, kurio

⁷ Taisyklių redakcijos, galiojančios nuo 2021 m. spalio 1 d., 52 punktas.

⁸ Redakcija, galiojanti nuo 2022 m. kovo 10 d.

greitaveika iki 300 Mbps, taikant 9.90 Eur/mėn. mokestį, 24 mėnesių įsipareigojimus, akcija plano mokesčiui galios 24 mėnesius arba atlikti keitimą pritaikant bet kurią kitą šiuo metu taikomą pasiūlymą“, taip pat, kad „Jūs turite teisę nutraukti sutartį be pareigos sumokėti suteiktas nuolaidas per 30 d. nuo šio pranešimo gavimo.“ Pastebėtina, kad šiuo atveju vartotoja el. paštu buvo informuota ne tik apie interneto prieigos paslaugos mėnesinio užmokesčio pasikeitimą nuo 2022 m. liepos 8 d. taikant 13,90 Eur, bet ir minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio (24 mėn.) taikymą, kai tuo tarpu Užsakyme nustatyta, kad mėnesinis mokestis (standartinis – 18,90 Eur (su PVM), su nuolaida – 7,89 Eur (su PVM) taikomas neterminuotai ir nenustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis. Pažymėtina, kad minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis (24 mėn.) yra susietas su mažesniu už standartinį mėnesiniu užmokesčiu (13,90 Eur), todėl, darytina išvada, kad nenustačius minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio (24 mėn.) vartotojai turėtų būti taikomas standartinis mėnesinis užmokestis, nurodytas Užsakyme ir teikėjos 2022 m. birželio 7 d. pranešime vartotojai el. paštu, – 18,90 Eur (su PVM).

(26) Atkreiptinas dėmesys, kad Taisyklių 29 ir 30 punktuose⁹ nustatyta, kad „Jeigu pasinaudojate „Telia“ pasiūlymu ar akcija, kurioje nurodytas trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis, įsipareigojate paslauga naudotis tą laikotarpį“ ir „Ne dėl „Telia“ kaltės atsisakę interneto anksčiau, nei pasibaigia trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis, įsipareigojate sumokėti nesumokėtus mokesčius, šiuo laikotarpiu faktiškai suteiktas nuolaidas <...>“. Taigi, minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio taikymas sukelia interneto prieigos paslaugos gavėjui pareigą atlyginti šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas, jei interneto prieigos paslaugos teikimo sutartis nutraukiama interneto prieigos paslaugos gavėjo iniciatyva nepasibaigus šiam laikotarpiui nesant teikėjos kaltės. Taip pat atsižvelgiant į minėtą Taisyklių 29 punktą, interneto prieigos paslaugos gavėjas turi aiškiai patvirtinti savo valią įsipareigoti naudotis interneto prieigos paslauga minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, taigi šiuo atveju darytina išvada, kad teikėja neturi teisės vienašališkai keisti neterminuoto interneto paslaugos teikimo nustatydamą minimalų naudojimosi paslaugomis terminą ERPT taisyklių 29 punkte nustatyta tvarka ir sąlygomis.

(27) Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, laikytina, kad teikėja, informavusi vartotoją 2022 m. birželio 7 d. el. paštu apie nuo 2022 m. liepos 8 d. didinamą interneto prieigos paslaugos kainą – iki 13,90 Eur/mėn. taikant 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, ir negavusi vartotojos aiškaus sutikimo įsipareigoti naudotis interneto prieigos paslauga 24 mėn. minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, neturi teisės reikalauti šiuo laikotarpiu suteiktų nuolaidų grąžinimo tuo atveju, jei vartotoja nuspręstų nutraukti Užsakymą nepasibaigus šiam laikotarpiui nesant teikėjos kaltės. Pastebėtina, kad teikėja turi teisę vartotojai taikyti standartinį 18,90 Eur (su PVM) mėnesinį užmokestį nuo 2022 m. liepos 8 d., remiantis teikėjos 2022 m. birželio 7 d. el. laišku, siūstu vartotojai, vartotojai iki 2022 m. liepos 8 d. nepateikus prašymo nutraukti Užsakymą.

N u t r a u k i u ginčo pagal K. C. 2022 m. gegužės 5 d. prašymą nagrinėti ginčą dalyje dėl 2021 m. lapkričio – 2022 m. balandžio mėn. sąskaitų perskaičiavimo nagrinėjimą.

N e t e n k i n u K. C. 2022 m. gegužės 5 d. prašymo nagrinėti ginčą dalyje dėl Telia Lietuva, AB, įpareigojimo teikti interneto prieigos paslaugą pagal 2018 m. kovo 15 d. Išmaniosios televizijos arba / ir interneto užsakyme Nr. (duomenys neskelbtini) nurodytą mėnesinį 7,89 Eur (su PVM) užmokestį neterminuotai.

Ginčo šalys per 30 kalendorinių 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.

⁹ Redakcija, galiojanti nuo 2021 m. spalio 1 d.

Tarybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus aukščiau nurodytam terminui. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos narys

Vygantas Vaitkus