



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĖL GINČO TARP M. Š. IR TELIA LIETUVA, AB, NAGRINĖJIMO**

2023 m. kovo 9 d.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Dariaus Kuliešiaus, Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2023 m. kovo 9 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo M. Š. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB, (buveinės adresas: Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 121215434) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2022 m. gruodžio 13 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2022 m. gruodžio 5 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – Prašymas), kuriame vartotojas ginčija teikėjos reikalaujamą sumokėti 5092,32 Eur sumą teikėjai vienašališkai nutraukus sutartinius santykius ir reikalauja informuoti skolų išieškojimo bendroves apie nepagrįstai išieškoma skolą. RRT 2022 m. gruodžio 16 d. raštu Nr. (37.10Mr)1B-3454 kreipėsi į teikėją, prašydama per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti RRT išsamius paaiškinimus dėl Prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus, taip pat el. laišku į info@telia.lt 2023 m. vasario 27 d. siuntė priminimą, ragindama pateikti atsakymą iki 2023 m. kovo 1 d., tačiau teikėjos atsakymas iki šio nutarimo priėmimo dienos RRT nebuvo gautas.

(2) Iš kartu su Prašymu pateiktų dokumentų matyti, kad šalys 2022 m. kovo 22 d. pasirašė užsakymą, kuriame vartotojas užsakė išmaniosios televizijos paslaugą (toliau – TV paslauga) pagal mokėjimo planą „MAXI18“ minimaliu 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiu ir susitarė dėl 18,00 Eur/mėn. užmokesčio už TV paslaugą ir 4,00 Eur/mėn. užmokesčio už 2 (du) perduodamus TV priedėlius (toliau – TV užsakymas). TV užsakyme nurodyta, kad vartotojui suteiktos vienkartinės aktyvavimo mokesčio ir papildomos paslaugos aktyvavimo mokesčio nuolaidos, iš viso 64,90 Eur, taip pat 2 perduotų TV priedėlių nuolaida – 2,00 Eur/mėn. 2022 m. kovo 22 d. šalys taip pat pasirašė užsakymą, kuriame vartotojas užsakė šviesolaidinio interneto paslaugą (toliau – INT paslauga) pagal mokėjimo planą „Premium šviesolaidis“ minimaliu 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpiu ir susitarė dėl 19,90 Eur/mėn. užmokesčio už INT paslaugą ir 2,49 Eur/mėn. užmokesčio už perduodamą maršrutizatorių (toliau – INT užsakymas). TV užsakymas ir INT užsakymas toliau abu kartu – Sutartis. INT užsakyme nurodyta, kad vartotojui suteikta 2,00 Eur/mėn. nuolaida mėnesiniam INT paslaugos užmokesčiui.

(3) INT užsakyme nurodyta maksimali parsisiuntimo/išsiuntimo greitaveika – iki 962 Mbps/iki 614 Mbps; įprasta parsisiuntimo/išsiuntimo greitaveika – iki 870 Mbps/iki 563 Mbps; minimali parsisiuntimo/išsiuntimo greitaveika – iki 563 Mbps/iki 358 Mbps ir reklamuojama interneto greitaveika (atsiuntimo) – iki 1Gbs.

(4) Vartotojas pateikė RRT 2022 m. gegužės 12 d., rugpjūčio 19 d., rugpjūčio 22 d., rugpjūčio 25–26 d., rugpjūčio 29–31 d., rugsėjo 5–6 d. ir rugsėjo 13 d. greitaveikos matavimų ekrano išrašus, darytus

naudojant „Speedtest“ matuoklį, kuriuose IP adresu (duomenys neskelbtini) užfiksuotas vidutinis parsisiuntimo greitis – apie 214 Mbps, o išsiuntimo greitis – apie 192 Mbps.

(5) Vartotojas prašyme nurodo, kad teikėja neužtikrina INT užsakyme numatytos 1000 Mbps greitaveikos, nesumažina paslaugų mėnesinio užmokesčio proporcingai pagal užtikrinamą 200 Mbps greitaveiką, t. y. vietoje 180,00 Eur/mėn. netaiko 50,00 Eur mėn. užmokesčio, arba nenutraukia Sutarties, pasiimdama įrangą. Vartotojas teigia pirmą kartą į teikėją kreipėsis 2022 m. gegužės 12 d., tačiau teikėja neteisėtai blokavo paslaugų teikimą ir vienašališkai nutraukė sutartinius santykius, apskaičiavo suteiktas nuolaidas, kurių suma 5092,32 Eur. Teikėja 2022 m. lapkričio 9 d. el. paštu vartotojui nurodė, kad vartotojas skolingas už 2022 m. balandžio – birželio mėn., o pagal vartotojo pirmąjį kreipimąsi dėl INT paslaugos sutrikimo 2022 m. gegužės 12 d. atlikus patikrinimą teikėjos tinkle sutrikimų nenustatyta, perkrovus įrangą bei kompiuterį interneto sparta atitiko Wi-Fi specifikacijas.

(6) INT užsakyme nurodyta viena iš sąlygų, kuriai esant, galima sparta pasiekama tik, kai vienas asmeninis kompiuteris eterneho kabeliu jungiamas prie maršrutizatoriaus arba optinio keitiklio ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami jokie kiti duomenys, o jungiantis eterneho kabeliu ir vienu metu naudojant išmaniosios televizijos ir interneto paslaugas nurodyta interneto greitaveika gali būti iki kelių kartų mažesnė nei naudojant tik interneto paslaugą, nes, siekiant užtikrinti išmaniosios televizijos nepertraukiamą pasiekiamumą, maksimalaus tinklo apkrovimo atvejais jai gali būti suteikiama pirmenybė prieš interneto paslaugą.

(7) Vartotojas pateikė RRT teikėjos išrašytas sąskaitas už 2022 m. kovo–balandžio ir birželio–lapkričio mėn.<sup>1</sup> 2022 m. kovo mėn. sąskaitoje nurodytas 5014,73 Eur mokestis už plėtros darbus, susidedantis iš dalinio mokėtino 135,53 Eur mokesčio ir likusio mokėti 4879,20 Eur mokesčio, taip pat nurodyta galutinio atsiskaitymo už plėtros darbus data – 2025 m. kovo 31 d. Šalių susirašinėjimas el. paštu (2022 m. lapkričio 9, 30 d.) patvirtina, kad buvo susitarta dėl išsimokėjimo dalimis už šviesolaidinį įvadą per 36 mėn. laikotarpį (135,53 Eur/mėn.). Šioje pastraipoje minėtose sąskaitose taip pat nurodyta, kad vartotojui suteikta papildoma „Smart WiFi“ paslauga (2 stiprintuvai), kuri sustiprina interneto ryšį<sup>2</sup>, su 100 proc. nuolaida.

(8) Sąskaitoje už 2022 m. liepos mėn. nurodytas likęs mokėti 4743,67 Eur mokestis už plėtros darbus ir iki 2022 m. liepos 31 d. mokėtinas 4337,08 Eur dalinis mokestis už plėtros darbus, taip pat vartotojas 2022 m. rugpjūčio 16 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) teikėjos buvo informuotas, kad iki šiol nebuvo apmokėta sąskaita už 2022 m. liepos mėn. (4946,62 Eur) už teikėjos suteiktas paslaugas, todėl teikėja buvo priversta nutraukti Sutartį, įskaičiuoti visus užmokesčius nutraukus Sutartį anksčiau laiko, o vartotojo duomenis perduoti UAB „Creditinfo Lietuva“ ir UAB „Scorify“, kurios tvarko jungtines skolininkų duomenų rinkmenas mokumo vertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu.

(9) Sąskaitoje už 2022 m. spalio mėn. nurodoma vartotojo ginčijama 5092,32 Eur suma, susidedanti iš 5047,42 Eur likučio ir 44,90 Eur už 2022 m. spalio mėn. suteiktas paslaugas (internetu planas „Šviesolaidis 1 Gbps“ (19,90 Eur), išmanioji televizija „Maxi“ (18,00 Eur), šviesolaidinio maršrutizatoriaus nuoma (3,00 Eur) ir išmaniosios TV priedėlio nuoma (4,00 Eur).

(10) Vartotojas 2022 m. lapkričio 9 d. el. paštu gavo laišką iš el. pašto skolos@gelvorasergel.lt, kuriame pranešama, jog „GelvoraSergel“, UAB, vykdo 5047,42 Eur skolos išieškojimą pagal Bendradarbiavimo sutartį Nr. 2015/LPA-109, pasirašytą su teikėja, ir raginama vartotoją sumokėti skolą iki 2022 m. lapkričio 14 d.

(11) Vartotojas reikalauja teikėjos nedelsiant pašalinti nepagrįstą informaciją apie skolą, informuoti skolų išieškojimo įmones apie nepagrįstai inicijuotą skolos išieškojimo procesą ir ginčija 5092,32 Eur teikėjos sąskaitoje už 2022 m. spalio mėn. apskaičiuotą sumą, kurią įvardija kaip susidedančią iš suteiktų nuolaidų.

Taryba k o n s t a t u o j a:

<sup>1</sup> RRT nebuvo pateikta sąskaita už 2022 m. gegužės mėn.

<sup>2</sup> <https://www.telia.lt/privatiems/internetas/iranga-wifix>

(12) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl sąskaitoje už 2022 m. spalio mėn. nurodytos 5092,32 Eur sumos, kuri, remiantis ankstesnių sąskaitų analize, susideda iš vartotojui pritaikytų mėnesinių užmokesčių už paslaugas (pritaikyti sąskaitose už 2022 m. kovo–balandžio ir birželio–spalio mėn.), mokesčio už plėtros darbus (pritaikytas 2022 m. kovo–balandžio ir birželio–liepos mėn. sąskaitose), paslaugų atnaujinimo mokesčio (pritaikyto 2022 m. birželio–rugsėjo mėn. sąskaitose) ir skolos administravimo mokesčio bei delspinigių (pritaikytų 2022 m. birželio mėn. sąskaitoje). Taigi, sąskaitoje už 2022 m. spalio mėn., skirtingai nei nurodo vartotojas, pagal Sutartį suteiktos nuolaidos nebuvo pritaikytos.

(13) 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.

(14) Laikytina, kad Sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. 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. Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – 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<sup>3</sup> (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų.

(15) ERPT taisyklių 28 punkte nurodyta, kad tuo atveju, jeigu abonentas iš esmės pažeidžia sutartį, ji gali būti nutraukta paslaugų teikėjo iniciatyva sutartyje nurodytu būdu ir iš anksto, ne vėliau kaip prieš teisės aktų ar sutartyje nustatytą, bet ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų terminą, apie tai pranešus abonentui.

(16) RRT nebuvo pateikta įrodymų, kad teikėja iš anksto pranešė vartotojui apie ketinamą nutraukti Sutartį. RRT buvo pateiktas tik 2022 m. rugpjūčio 16 d. vartotojui siųstas teikėjos el. laiškas, kuriame informuojama apie nutrauktą Sutartį, tačiau tiksliai Sutarties nutraukimo data nenurodoma, be to, teikėja vartotojui taikė mėnesinius užmokesčius už 2022 m. rugpjūčio–lapkričio mėn., taip pat paslaugų atnaujinimo mokesį (5,50 Eur) sąskaitose už 2022 m. rugpjūčio–rugsėjo mėn., atitinkamai jose nurodydama, kad minėtas mokeskis taikomas už „*rugpjūčio 31*“ ir „*rugsėjo 30*“ laikotarpį. Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Sutartis nebuvo nutraukta, kaip nurodyta teikėjos 2022 m. rugpjūčio 16 d. el. laiške dėl vartotojo neapmokėtos sumos, nurodytos 2022 m. liepos mėn. sąskaitoje (4946,62 Eur).

(17) Tarp šalių nėra ginčo, jog sudarant Sutartį buvo susitarta dėl 5014,73 Eur mokesčio už plėtros darbus, kurį vartotojas turi mokėti dalimis 36 mėn. (135,53 Eur/mėn.) (šio nutarimo 7 pastraipa), ir nepripažinus, jog Sutartis buvo nutraukta 2022 m. liepos mėn. teikėjos iniciatyva, laikytina, kad sutartiniai santykiai tarp šalių tęsėsi, todėl teikėja neturėjo pagrindo sąskaitoje už 2022 m. liepos mėn. reikalauti mokėti 4337,08 Eur dalinio mokėjimo už plėtros darbus. 2022 m. liepos mėn. sąskaitoje turėjo būti pritaikytas šalių sulygtas 135,53 Eur mokeskis už plėtros darbus.

(18) Iš pateiktos ginčo medžiagos RRT nenustatė, koku būdu vartotojas sujungia galinę įrangą su maršrutizatoriumi (kabeliu ar naudodamas Wi-Fi prieigą), taip pat vartotojui naudojantis INT paslauga kartu su TV paslauga, RRT neturi pagrindo laikyti, jog vartotojui teikiama INT paslauga yra nuolat galimai 5 ar daugiau kartų mažesnė nei maksimali sparta dėl ne nuo vartotojo priklausančių priežasčių, todėl nėra pagrindo pripažinti, kad mėnesiniai užmokesčiai būtų atitinkamai sumažinti. RRT taip pat neturi pagrindo pripažinti nepagrįstais 2022 m. birželio–rugsėjo mėn. sąskaitose pritaikyto paslaugų atnaujinimo mokesčio (5,50 Eur), 2022 m. birželio mėn. sąskaitoje pritaikytų skolos administravimo mokesčio (2,50 Eur) ir delspinigių (1,08 Eur), kadangi 2022 m. balandžio–spalio mėn. sąskaitose nurodytų likučių vartotojas

<sup>3</sup> Patvirtintose RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

neginčija, t. y. neneigia, jog neapmokėjo sąskaitose nurodytų sumų. RRT skaičiavimais, vartotojo ginčijama sąskaita už 2022 m. spalio mėn. turėtų būti sumažinta iki 1297,36 Eur<sup>4</sup>.

(19) Prievolės, kylančios iš paslaugų teikimo sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. Sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Pagal CK 6.721 straipsnio 1 dalį, vartotojo teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį yra neginčytina, tačiau iš anksto turi būti įvertintos šio juridinio fakto pasekmės. Pagal ERPT taisyklių 31 punktą, abonentas turi teisę nutraukti sutartį nepasibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui be papildomų išlaidų, jei paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia sutartį, įskaitant, kai yra reikšmingas nuolatinis ar dažnai pasikartojantis skirtumas tarp paslaugų faktinio ir sutartyje nurodyto veikimo.

(20) Pagal ERĮ 41 straipsnio 1 dalį, RRT ne teismo tvarka nagrinėja paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų ginčus, todėl RRT nėra kompetentinga įpareigoti teikėją atlikti veiksmus, susijusius su skolos išieškojimo procesu, kurį reguliuoja teikėjos ir skolų duomenų valdytojų bei skolų išieškojimo įmonių tarpusavio susitarimai.

Vadovaudamasi ERĮ 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Iš dalies tenkinti M. Š. 2022 m. gruodžio 5 d. prašyme nagrinėti ginčą nurodytus reikalavimus ir:

1.1. pripažinti, kad Telia Lietuva, AB, sąskaita už 2022 m. spalio mėn. negali viršyti 1297,36 Eur;

1.2. atmesti reikalavimą įpareigoti Telia Lietuva, AB, pašalinti nepagrįstą informaciją apie skolą, informuoti skolų išieškojimo įmones apie nepagrįstai inicijuotą skolos išieškojimo procesą.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškinys bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

Ginčo šalys per 30 kalendorinių dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po šio nutarimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio nutarimo apskundimu.

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

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė

---

<sup>4</sup> 2022 m. liepos–spalio mėn. sąskaitose taikant 135,53 Eur/mėn. plėtros darbų mokesį, o visas kitas sumas paliekant nepakeistas.