



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINČO TARP G. K. IR TELIA LIETUVA, AB, NAGRINĖJIMO

2023 m. birželio 13 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. birželio 13 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo G. K. (adresas: (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau ir – 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) 2023 m. kovo 17 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2023 m. kovo 15 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – Prašymas), kuriame vartotojas prašo: 1) įpareigoti teikėją nutraukti skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčių (toliau ir – ginčo mokesčiai) taikymą vartotojui; 2) anuliuoti 22,39 Eur¹ sumą, susidedančią iš ginčo mokesčių, padidinto PVM ir delpinigių, apskaičiuotų nuo minėtų mokesčių sumos; 3) kompensuoti vartotojo nuostolius už paslaugų apribojimo periodus; 4) atnaujinti paslaugų teikimą ir vartotojo sumokėtą 80,60 Eur sumą teikėjai už laikotarpį nuo 2021 m. gruodžio mėn. iki 2023 m. vasario mėn. įskaičiuoti į būsimų laikotarpių mokėjimus už paslaugas. Teikėja 2023 m. balandžio 11 d. raštu Nr. 2023-01421 (toliau – Raštas) pateikė RRT paaiškinimus dėl Prašymo.

(2) Šalys pateikė RRT 1986 m. TSRS ryšių ministerijos sistemos įmonių miesto (kaimo) telefono ryšių paslaugų teikimo sutartį (toliau – 1986 m. sutartis), pagal kurią, vartotojo teigimu, jam turi būti teikiamos viešosios fiksuotojo kalbinio ryšio paslaugos (toliau – telefono paslaugos). Iš RRT pateiktų vartotojui išrašytų sąskaitų už 2021 m. balandžio–gruodžio mėn. matyti, kad vartotojui šiuo laikotarpiu teikėja teikė telefono paslaugas pagal pokalbių planą „Valandos“ už 6,05 Eur/mėn. mokesį. Vartotojui sąskaitose už 2021 m. gegužės, liepos ir rugpjūčio mėn. buvo taikomas 5,50 Eur paslaugų atnaujinimo mokestis, sąskaitose už 2021 m. liepos–rugsėjo mėn. – 2,50 Eur skolos administravimo mokestis ir sąskaitose už 2021 m. birželio–rugsėjo mėn. – iš viso 0,34 Eur delpinigių. Bendra paslaugų atnaujinimo mokesčio, skolos administravimo mokesčio ir delpinigių suma, apskaičiuota 2021 m. gegužės–rugsėjo mėn. sąskaitose, yra 24,34 Eur² (vartotojas nurodo 22,39 Eur).

(3) Teikėja 2023 m. balandžio 12 d. el. paštu paaiškino, kad paskutinį kartą telefono paslaugų sąlygos vartotojui buvo keistos 2014 m. rugsėjo 1 d., tačiau pasirašytos sutarties nėra, nes planai buvo keičiami informuojant klientus. Teikėja nurodė, kad vartotojas pateikė labai daug skundų ir tarp dokumentų sudėtinga net rasti sutartis. Rašte teikėja taip pat paaiškino, kad 2021 m. gegužės 24 d. telefono paslaugos vartotojui buvo apribotos dėl neapmokėtos sąskaitos už 2021 m. kovo mėn. suteiktas telefono paslaugas,

¹ Šiame nutarime visos sumos nurodomos su PVM.

² (5,50 Eur x 3 mėn.) + (2,50 Eur x 3 mėn.) + 0,06 Eur + 0,06 Eur + 0,06 Eur + 0,16 Eur.

kurią vartotojas apmokėjo 2021 m. gegužės 26 d., todėl sąskaitoje už 2021 m. gegužės mėn. buvo pritaikytas vienkartinis 5,50 Eur paslaugų atnaujinimo mokestis. Teikėjos teigimu, telefono paslaugos vartotojui buvo nutrauktos 2021 m. gruodžio 21 d. dėl susidariusios skolos ir vartotojui paskutinė sąskaita buvo išrašyta 2021 m. gruodžio 31 d. Iš ginčo medžiagos matyti, kad vartotojas nuo 2022 m. sausio mėn. iki 2023 m. vasario mėn. kas mėnesį mokėjo teikėjai 6,05 Eur/mėn. mokestį (iš viso 84,70 Eur).

(4) Vartotojas pateikė RRT 19 el. laiškų, siųstų iš el. pašto (duomenys neskelbtini) ir (duomenys neskelbtini), kuriuose matyti, kad vartotojas laikotarpiu nuo 2021 m. rugpjūčio mėn. iki 2023 m. vasario mėn. kas mėnesį pranešdavo teikėjai, nuroydamas savo mokėtojo kodą (duomenys neskelbtini) ir jog jo einamojo (arba praėjusio) mėnesio 6,05 Eur mokėjimas skirtas pokalbių planui „Valandos“ apmokėti.

(5) Teikėja paaiškino, kad 2023 m. balandžio 11 d. susidariusi 56,26 Eur permoka, kurią teikėja gali gražinti į vartotojo nurodytą banko sąskaitą arba užskaityti už paslaugas, jeigu jos būtų teikiamos. Teikėja informavo, kad paslaugų teikimui atnaujinti reikalinga sudaryti naują sutartį vartotojui kreipiantis į teikėją patogiu būdu, o paslaugų įrengimui reikalingas inžinieriaus vizitas, nes sutartis buvo nutraukta daugiau nei prieš metus laiko.

(6) Vartotojas paaiškino, kad principingai nemokėjo skolos administravimo mokesčio, paslaugos atnaujinimo mokesčio ir delpinigių, apskaičiuotų nuo šių mokesčių, nes skolos administravimo mokestis ir paslaugos atnaujinimo mokestis nėra numatyti šalių 1986 m. sutartyje ir yra neproporcingi. Vartotojo nuomone, teikėja nepatiria išlaidų, susijusių su paslaugų teikimo apribojimu ir atnaujinimu, nes tokie veiksmai atliekami automatiškai. Vartotojo teigimu, 1986 m. sutarties 2 punkto antroje pastraipoje nurodyta abonentų pareiga laiku mokėti mokestį už „naudojimąsi telefonu“ reiškia, kad mokėjimas už telefono paslaugas, suteiktas už kelis mėnesius, yra sutartinės prievolės tinkamas įvykdymas – mokėjimas laiku.

(7) Vartotojas nurodė, kad teikėja teikė ofertą dėl 1986 m. sutarties pakeitimo, kad galėtų savo vidines Fiksuotojo telefono ryšio paslaugų teikimo privatiems klientams taisyklės padaryti sudėtine 1986 m. sutarties dalimi, tačiau vartotojas 2011 m. kovo 10 d. teikėjai pateikė rašytinį pareiškimą, jog 1986 m. sutarčiai minėtos taisyklės neturi įtakos.

(8) Teikėja paaiškino, jog apie skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčius informavo vartotoją sąskaitose už 2021 m. balandžio, birželio ir liepos mėn. ir kad teisės aktai nedraudžia bendrovėms nustatyti skolos administravimo mokesčių, nes bendrovės patiria sąnaudų administruodamos skolininkų skolas bei atnaujinamos paslaugų teikimą po skolos apmokėjimo. Teikėja nurodė, jog geranoriškai siūlė vartotojui kreiptis į teikėją dėl skolos atidėjimo iki 2 savaičių, jei vartotojas neturėtų galimybės apmokėti sąskaitos iki nurodyto apmokėjimo termino, tačiau šiuo pasiūlymu vartotojas nepasinaudojo.

(9) Vartotojas, ginčydamas teikėjos 2021 m. sąskaitose pritaikytus skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčius, remiasi Vilniaus miesto apylinkės teismo 2012 m. kovo 1 d. sprendimu³ (toliau – 2012 m. VMAT sprendimas), kuris buvo paliktas nepakeistas Vilniaus apygardos teismo 2012 m. liepos 23 d. nutartimi⁴, ir kuriame pagal ieškovo asociacijos „Vartotojų balsas“ ieškinį atsakovui „Teo LT“, AB,⁵ buvo pripažinta, jog atsakovo veiksmai, kai nuo 2008 m. rugsėjo 1 d. yra renkamas paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis ir nuo 2009 m. balandžio 1 d. yra renkamas skolos administravimo mokestis, turintys netesybų požymių ir kurie taikomi vienašališkai, tokių mokesčių taikymo nenumačius standartinėje sutartyje ir paslaugų teikimo taisyklėse, yra neteisėti ir atsakovas buvo įpareigotas nutraukti šių mokesčių rinkimą iš vartotojų.

(10) Vartotojas taip pat remiasi RRT direktoriaus 2010 m. lapkričio 8 d. įsakymu Nr. 1V-1074 (toliau – 2010 m. RRT įsakymas), o teikėja – RRT direktoriaus 2016 m. liepos 1 d. įsakymu Nr. 1V-732 (toliau – 2016 m. RRT įsakymas), kuriuose, be kita ko, buvo nagrinėjami vartotojo ginčai su teikėja dėl skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčių taikymo pagrįstumo. Kaip nurodyta 2016 m. RRT įsakyme, šiame įsakyme nagrinėjamos aplinkybės skiriasi nuo 2010 m. RRT įsakyme išnagrinėtų

³ Civilinėje byloje Nr. 2-443-790/2012.

⁴ Civilinėje byloje Nr. 2A-2463-345/2012.

⁵ 2017 m. vasario 1 d. „Teo LT“, AB, AB „Omnitel“ ir AB „Baltic Data Center“ baigė reorganizavimo procesą ir „Teo LT“, AB, pakeitė pavadinimą į Telia Lietuva, AB.

aplinkybių: teikėja, įvesdama naujus mokesčius, nesilaikė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse⁶ (toliau – ERPT taisyklės) numatytų imperatyvių teisės normų, kurios numatė pareigą apie naujų mokesčių įvedimą informuoti esamus klientus, todėl buvo pripažinta, kad vartotojo 2016 m. balandžio 25 d. prašyme ir 2016 m. birželio 7 d. patikslintame skunde nurodytos aplinkybės negali būti vertinamos vadovaujantis 2010 m. RRT įsakymu. 2016 m. RRT įsakyme buvo pripažinta, jog teikėja 2012 m. gegužės 4 d. išrašytoje sąskaitoje tinkamai informavo vartotoją apie mokesčių už paslaugas pasikeitimą, t. y. buvo išpildytos abi ERPT taisyklių 25 punkte nustatytos sąlygos – informacija buvo pateikta raštu ir nepažeidžiant nustatyto 1 mėn. termino. RRT 2016 m. RRT įsakyme taip pat atkreipė dėmesį, kad teisės aktai, kurių priežiūrą atlieka RRT, nenumato įpareigojimo teikėjai RRT pagrįsti užmokesčius už teikiamas paslaugas, įskaitant vartotojo ginčijamus skolos administravimo mokesčių ir paslaugų teikimo atnaujinimo mokesčių, sąnaudomis, atsižvelgiant į protingumo kriterijų atitinkančią investicijų grąžą.

(11) Teikėja 2023 m. balandžio 12 d. el. laiške RRT nurodė, jog vartotojo ieškinys, kuriame, be kita ko, buvo prašoma pripažinti teikėjos veiksmus renkant skolos administravimo (1,71 Eur) ir paslaugų teikimo atnaujinimo (4,34 Eur) mokesčius neteisėtais ir įpareigoti teikėją nutraukti šių mokesčių rinkimą, buvo atmestas Vilniaus apygardos teismo 2018 m. rugpjūčio 9 d. sprendimu⁷ (toliau – 2018 m. VAT sprendimas), kuriame teismas padarė išvadą, jog rašytinė 1986 m. sutartis dėl telefono paslaugų teikimo buvo kelis kartus teisėtai pakeista bendru šalių sutarimu (konkliudentiniais veiksmais), t. y. vartotojui užsakant konkretų planą, o teikėjai sutikus tokį paslaugų paketą teikti už atlygį, 1986 m. sutartyje nebuvo įtvirtintos ribojančios sąlygos, jog rašytinė sutartis gali būti pakeista, papildyta ar nutraukta tik raštu, todėl toks sutarties sąlygų pakeitimas pagal *consensus ad idem* (šalių surastas sutarimas, bendra nuomonė) buvo galimas. Teismas konstatavo, jog vartotojui užsakius naujus planus (teikiamų paslaugų paketus), kokių nenumatė 1986 m. sutartis, juos detalizavo atitinkamų paslaugų užsakymo dieną galiojančios viešai skelbiamos teikėjos taisyklės. Taip pat buvo pripažinta, kad naujus ginčo mokesčius teikėja pradėjo taikyti nuo 2012 m. liepos 1 d. ir apie tai informavo vartotoją 2012 m. gegužės 4 d. sąskaitoje, kurioje teikėja išaiškino vartotojui ir teisę nutraukti sutartį remiantis ERPT taisyklių⁸ 12 punktu, todėl vartotojas, nesutikęs su papildomais mokesčiais, galėjo kreiptis į teikėją dėl sutarties nutraukimo.

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

(12) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčių taikymo 2021 m. sąskaitose (iš viso 22,39 Eur sumos, kurią prašoma anuliuoti ir įpareigoti teikėją nutraukti šių mokesčių taikymą), dėl vartotojo patirtų nuostolių kompensavimo už telefono paslaugų apribojimą ir dėl vartotojo sumokėtos 80,60 Eur sumos įskaitymo į būsimus mokėjimus.

(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 šalis iki sutartinių santykių nutraukimo teikėjos iniciatyva 2021 m. gruodžio 21 d. siejo atlygintinų paslaugų teikimo sutartiniai santykiai, todėl bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruoja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Sutartinių santykių pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl telefono 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

⁶ Patvirtintose RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. IV-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

⁷ Civilinėje byloje Nr. 2A-952-430/2018.

⁸ Redakcija, galiojusi 2012 m. gegužės 4 d. sąskaitos išrašymo dieną.

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 ERPT taisyklėse nustatytų reikalavimų.

(15) ERPT taisyklių⁹ 25 punkte įtvirtinta, kad, jei paslaugų teikimo sutartyje ar, kai paslaugų teikimo sutartis sudaryta konkliudentiniais veiksmais, paslaugų teikėjo paslaugų teikimo taisyklėse numatyta teisė keisti paslaugų kainas, paslaugų teikėjas privalo ne vėliau kaip prieš ERPT taisyklių 12 punkte nurodytą terminą¹⁰ raštu pranešti apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) už paslaugas padidinimą abonentams, su kuriais paslaugų teikimo sutartys sudarytos raštu, ir visuomenės informavimo priemonėmis, ir (arba) savo interneto svetainėje abonentams, su kuriais paslaugų teikimo sutartys sudarytos konkliudentiniais veiksmais.

(16) ERPT taisyklių 31 punkte numatyta, jog paslaugų teikėjas neturi teisės apriboti paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia paslaugų teikimo sutarties sąlygas arba pasibaigia paslaugų kredito limitas. ERPT taisyklių 36 punkte įtvirtinta, jog, jei abonentas teisės aktų nustatyta tvarka ginčija sąskaitą už paslaugas ar paslaugas, teikiamas naudojant viešąsias elektroninių ryšių paslaugas, kai už tokias paslaugas abonentas atsiskaito paslaugų teikėjui, paslaugų teikėjas neturi teisės apriboti paslaugų teikimo taip, kad toks ribojimas užkirstų kelią abonentui gauti įeinantį telefono ryšį bei naudotis kitomis nemokamomis paslaugomis ir, kiek tai techniškai įmanoma, gauti tas paslaugas, už kurias abonentas moka ir kurių neginčija. Šis punktas netaikomas, jei abonentas tris ar daugiau kartų per paskutinius 12 mėnesių vėlavo atsiskaityti už paslaugas.

(17) CK 6.721 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad paslaugų teikėjas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį tik dėl svarbių priežasčių. Tokiu atveju paslaugų teikėjas privalo visiškai atlyginti kliento patirtus nuostolius. ERPT taisyklių 11 punktą numato, kad paslaugų teikimo sutartis gali būti nutraukta paslaugų teikėjo iniciatyva paslaugų teikimo sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį, iš anksto, t. y. ne vėliau kaip prieš teisės aktų ar paslaugų teikimo sutartyje nustatytą, bet ne trumpesnę kaip 5 darbo dienas terminą, apie tai pranešus abonentui. CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nustatyti esminio sutarties pažeidimo nustatymo kriterijai: 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.

Dėl 2021 m. taikytų skolos administravimo ir paslaugų teikimo atnaujinimo mokesčių

(18) Vartotojas Prašyme nesutinka su teikėjos 2021 m. sąskaitose (gegužės, liepos–rugsėjo mėn.) taikytais skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčiais, nes dėl jų nebuvo susitarta 1986 m. sutartimi. Pažymėtina, kad, remiantis 2016 m. RRT įsakymu ir 2018 m. VAT sprendimu, buvo pripažinta, kad 1986 m. sutartis buvo kelis kartus teisėtai pakeista bendru šalių sutarimu (konkliudentiniais veiksmais) vartotojui užsakant konkretų telefono paslaugų planą, o 2012 m. gegužės 4 d. sąskaitoje vartotojas buvo tinkamai informuotas apie nuo 2012 m. liepos 1 d. taikytinus skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčius (atitinkamai 1,71 Eur ir 4,34 Eur), todėl šie mokesčiai gali būti taikomi vartotojui.

(19) Vartotojas ginčija skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčių taikymą kartu su delspinigiais. Kaip konstatuota 2012 m. VMAT sprendimu, ginčo mokesčiai turi netesybų požymių, todėl, remiantis teikėjos Namų telefonijos paslaugų taisyklių¹¹ (toliau – Telefonijos taisyklės) 42 ir 57 punktų nuostatomis, darytina išvada, kad už prievolės laiku atsiskaityti už paslaugas (už praėjusį mėnesį iki sekančio mėnesio paskutinės dienos) nevykdymą teikėja nustatė abiejų formų netesybas: tiek 0,04 proc. delspinigių už kiekvieną uždelstą kalendorinę dieną nuo visos laiku nesumokėtos sumos, tiek skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčius. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, jog dvigubos netesybos, t. y. delspinigiai ir bauda už termino įvykdyti prievolę praleidimą pripažintinos baudinėmis,

⁹ Toliau tekste nurodoma ERPT taisyklių redakcija, galiojusi nuo 2016 m. balandžio 30 d. iki 2022 m. kovo 9 d.

¹⁰ Ne vėliau kaip prieš 1 mėn.

¹¹ Galiojusių nuo 2021 m. kovo 3 d. iki 2021 m. rugpjūčio 31 d. (<https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/sutartys-ir-saskaitos/paslaugu-teikimo-dokumentai/anksciau-galioje-telefono-paslaugu-dokumentai>).

todėl jų kumuliatyvus taikymas negalimas¹². Tais atvejais, kai kreditorius prašo priteisti dviejų rūšių netesybas, taikytinas netesybų įskaitymo principas, kurio esmė yra ta, jog kreditoriui priteisiama didesnioji priklausanti suma, kuri apima mažesniąją. Šiuo atveju pripažintina, kad 2021 m. sąskaitose (gegužės, liepos–rugsėjo mėn.) pritaikyti delspinigiai turi būti įskaitomi į ginčo mokesčius.

(20) Telefonijos taisyklių 44 punkte nurodyta, kad jei gautos įmokos nepakanka visam įsiskolinimui padengti, pirmiausia padengiamos skolos išieškojimo išlaidos, po to – delspinigiai / palūkanos ir likusia įmokos dalimi – skola už paslaugas. CK 6.54 straipsnyje yra nustatyta įmokų paskirstymo tvarka, tačiau šalys gali susitarti kitaip, todėl šiuo atveju turėtų būti vadovaujama Telefonijos taisyklių 44 punktu ir laikoma, jog teikėjai 2021 m. sąskaitose (gegužės, liepos–rugsėjo mėn.) netaikant skolos išieškojimo išlaidų, delspinigius pripažinus įskaičiuotiniais į ginčo mokesčius, kurie neaptarti Telefonijos taisyklių 44 punkte, teikėja gautomis vartotojo įmokomis privalėjo dengti užmokesčius už paslaugas (6,05 Eur/mėn. mokestį). Atsižvelgiant į tai, pripažintina, kad teikėja turėjo teisę taikyti tik paslaugų atnaujinimo mokesčių 2021 m. gegužės mėn. sąskaitoje už 2021 m. gegužės 24–26 d. paslaugų apribojimo laikotarpį, o vėlesni paslaugų apribojimai ir ginčo mokesčiai, atitinkamai pritaikyti 2021 m. liepos–rugsėjo mėn. sąskaitose laikytini nepagrįstais, nes vartotojas kas mėnesį nuo 2021 m. birželio 28 d. laiku apmokėdavo praėjusio ataskaitinio laikotarpio mėnesinius užmokesčius.

(21) Teikėja nurodo informavusi vartotoją sąskaitose už 2021 m. balandžio, birželio ir liepos mėn. apie konkrečius ginčo mokesčius, tačiau pastebėtina, kad šiose sąskaitose yra primenama, o ne iš anksto informuojama apie padidintus, lyginant su 2012 m. gegužės 4 d. sąskaitoje nurodytais, ginčo mokesčius. Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos Telefonijos taisyklių 50 punkte numatyta teikėjos teisė keisti paslaugų kainas, darytina išvada, kad teikėja apie padidintus ginčo mokesčius (nuo 1,71 Eur iki 2,50 Eur skolos administravimo mokesčių ir nuo 4,34 Eur iki 5,50 Eur paslaugų atnaujinimo mokesčių) privalėjo informuoti vartotoją ne vėliau nei prieš 1 mėn. iki jų taikymo. Remiantis tuo, konstatuotina, kad teikėja 2021 m. gegužės mėn. sąskaitoje turėjo teisę taikyti 4,34 Eur paslaugų atnaujinimo mokesčių. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta šio nutarimo 19–21 pastraipose, vartotojo prašoma anuliuoti 22,39 Eur suma mažintina iki 4,34 Eur.

Dėl kompensacijos už paslaugų apribojimo periodus

(22) Telefonijos taisyklių 65 punkte nustatytas proporcingas mėnesinio mokesčio sumažinimas, kai buvo teikiamos nekokybiškos paslaugos ar uždelstas pašalinti gedimas. Pažymėtina, kad Telefonijos taisyklėse nenustatyta kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų už kitais pagrindais negautas paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarka, kai ne dėl savo kaltės abonentas negalėjo naudotis paslaugomis, kaip reikalaujama pagal ERPT taisyklių 6.9 papunktį. Atsižvelgiant į tai, pripažinus, jog vartotojui buvo nepagrįstai ribojamas telefono paslaugų teikimas, kompensacijos priteisimui turėtų būti taikomas Telefonijos taisyklių 71 punktas, kuriame nustatyta bendroji nuostolių atlyginimo tvarka: šalis, dėl kurios veiksmų kita šalis patiria žalą, įsipareigoja atlyginti kitai šaliai visus jos patirtus tiesioginius nuostolius.

(23) 2021 m. liepos ir rugpjūčio mėn. sąskaitose pritaikytas paslaugų atnaujinimo mokestis (5,50 Eur), kas leidžia daryti išvadą, jog teikėja 2021 m. gegužės 24–26 d. ir dar du kartus buvo apribojusi telefono paslaugų teikimą. Teikėja nenurodė minėtų dviejų kartų telefono paslaugų teikimo apribojimo laikotarpių, tačiau pripažinus, jog teikėja nepagrįstai apribojo paslaugų teikimą po 2021 m. gegužės 26 d. atlikto paslaugų teikimo atnaujinimo, konstatuotina, kad teikėja turi kompensuoti proporcingai mėnesiniam mokesčiui (6,05 Eur) apskaičiuotą sumą, kuri laikytina vartotojo tiesioginiais nuostoliais, už telefono paslaugų teikimo apribojimų laikotarpius, kurių pagrindu 2021 m. liepos ir rugpjūčio mėn. sąskaitose vartotojui pritaikytas paslaugų atnaujinimo mokestis.

(24) 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.¹³ Žalos padarymo faktą, remiantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 178 straipsniu,

¹² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gegužės 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-267-916/2015.

¹³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-698-686/2015.

turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotojas). Konstatuotina, kad vartotojas nenurodė, o RRT nenustatė turinės ir neturinės žalos padarymo fakto. Nenustačius šios civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo priteisti turinės ir neturinės žalos atlyginimą, todėl vartotojui nepriteistina didesnė nuostolių suma, nei nustatyta šio nutarimo 23 pastraipoje.

Dėl sutartinių santykių nutraukimo

(25) Teikėja nurodo, jog sutartinius santykius su vartotoju savo iniciatyva nutraukė 2021 m. gruodžio 21 d. dėl skolos. Atsižvelgiant į tai, kad pripažinta, jog vartotojo skola teikėjai sutartinių santykių nutraukimo dieną laikytina vartotojo neapmokėtas 4,34 Eur paslaugų atnaujinimo mokestis, kurį teikėja turėjo teisę taikyti 2021 m. gegužės mėn. sąskaitoje (šio nutarimo 21 pastraipa), šio mokesčio nesumokėjimas nelaikytinas esminiu šalių sutarties pažeidimu, dėl kurio teikėja iš esmės negavo to, ko tikėjosi iš sutarties, ar turėjo pagrindą nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje. Vartotojui sutartinių santykių nutraukimo dieną, remiantis ginčo medžiaga, nebuvo suėjęs terminas apmokėti 2021 m. lapkričio mėn. mėnesinį užmokesį už telefono paslaugas, vartotojas savo aktyviais veiksmais informavo teikėją, jog telefono paslaugų teikimo užmokesčių neginčija (šio nutarimo 4 pastraipa), todėl teikėjos vienašališkai atliktas sutartinių santykių nutraukimas laikytinas neatitinkančiu ERPT taisyklių 11 ir 36 punktų. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad teikėja neturėjo teisės nutraukti sutartinių santykių su vartotoju 2021 m. gruodžio 21 d.

(26) Vartotojas reikalauja 80,60 Eur sumą atnaujinus paslaugų teikimą užskaityti už būsimus mokėjimo laikotarpius, teikėja nurodė, jog vartotojo permoka – 56,26 Eur. RRT skaičiavimais, vartotojo nurodyta permokos suma yra teisinga. Teikėja neatsisako sudaryti sutarties su vartotoju šiam kreipusis dėl telefono paslaugų pakartotinio įrengimo ir sutinka užskaityti permoką už būsimus laikotarpius, jei sutartis būtų sudaryta. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja neturėjo teisės nutraukti sutartinių santykių su vartotoju 2021 m. gruodžio 21 d., teikėja įpareigotina sudaryti sutartį su vartotoju tokiomis sąlygomis, kokios tarp šalių galiojo 2021 m. gruodžio 21 d.

Vadovaudamasi ERĮ 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu ir 3 dalies 8–11 punktais,

Taryba n u t a r i a:

1. Iš dalies tenkinti vartotojo G. K. 2023 m. kovo 15 d. prašyme nagrinėti ginčą nurodytus reikalavimus ir:

1.1. įpareigoti Telia Lietuva, AB, kompensuoti vartotojui G. K. proporcingai mėnesiniam mokesčiui apskaičiuotą sumą už viešųjų fiksotojo kalbinio ryšio paslaugų teikimo apribojimų laikotarpius, kurių pagrindu 2021 m. liepos ir rugpjūčio mėn. sąskaitose vartotojui G. K. pritaikytas paslaugų atnaujinimo mokestis;

1.2. įpareigoti Telia Lietuva, AB, sudaryti sutartį su vartotoju G. K. tokiomis sąlygomis, kokios tarp šalių galiojo 2021 m. gruodžio 21 d., ir užskaityti 80,60 Eur (su PVM) (aštuoniasdešimt eurų ir šešiasdešimt centų) vartotojo G. K. įmokas už būsimus mokėjimo laikotarpius;

1.3. pripažinti, kad vartotojas G. K. skolingas Telia Lietuva, AB, 4,34 Eur (su PVM) (keturių eurų ir trisdešimt keturių centų) paslaugų atnaujinimo mokestį už 2021 m. gegužės mėn.;

1.4. atmesti reikalavimą įpareigoti Telia Lietuva, AB, nutraukti skolos administravimo ir paslaugų atnaujinimo mokesčių taikymą vartotojui G. K.

2. Įpareigoti Telia Lietuva, AB, per 1 (vieną) mėnesį nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo 1.1 ir 1.2 papunkčių įvykdymą arba neįvykdymą.

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 CPK nustatyta tvarka.

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė