



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĚL GINĀO TARP I. J. S. IR UAB „TELE2“ NAGRINĚJIMO

2023 m. rugsĕjo 7 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iŐ Tarybos pirmininkĕs JŲratĕs Őovienĕs ir nariŲ: Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus KulieŐiaus, Kristinos MikoliŲnienĕs, Giedriaus PŲro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2023 m. rugsĕjo 7 d. posĕdyje raŐytinĕs procedŲros tvarka iŐnagrinĕjo ginĀą, kilusį tarp I. J. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) ir vieŐiŲjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) teikĕjos UAB „Tele2“ (Upĕs g. 23, 08128 Vilnius, kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 111471645) (toliau – teikĕja).

Taryba n u s t a t ĕ:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. liepos 10 d. priĕmĕ nagrinĕti ne teismo tvarka vartotojos 2023 m. liepos 5 d. praŐymą (toliau – PraŐymas) dĕl su teikĕja kilusio ginĀo. Teikĕja 2023 m. liepos 22 d. raŐtu Nr. 35001474 (toliau – RaŐtas) bei 2023 m. rugsĕjo 1 d. ir 5 d. el. paŐtu pateikĕ RRT paaiŐkinimus dĕl PraŐymo.

(2) PraŐyme vartotoja nurodo, kad 2023 m. kovo 29 d. sudarĕ sutartį su teikĕja dĕl mobiliojo interneto prieigos paslaugŲ teikimo, taĕiau, pasak vartotojos, nuo pat pirmŲ savaiĕiŲ buvo itin prastas ryŐys, paslaugos nuolat strigo. Vartotoja taip pat nurodo, kad kreipĕsi į teikĕją telefonu ir vartotojai buvo pasiŲlyta perkrauti modemą, pakeisti modemo vietą ir SIM kortelĕ, taĕiau ryŐys vis tiek iŐliko silpnas. ParaŐius pretenziją el. paŐtu problema, pasak vartotojos, taip pat nebuvo iŐspręsta, tik pasiŲlyta iŐsigyti stiprintuvą. Vartotoja PraŐyme paŐymi, kad nutraukĕ sutartį su teikĕja dĕl teikĕjos kaltĕs – nesugebĕjimo įvykdyti sutartiniŲ iŐsipareigojimų – ir paprašĕ teikĕjos kompensuoti dalį sumokĕtŲ mobiliojo interneto prieigos paslaugŲ mokesĕiŲ bei visiŐkai kompensuoti mokesĕius uŐ „Go3“ televizijos paslaugą, kadangi ja, vartotojos teigimu, nebuvo jokiŲ galimybiŲ naudotis, ekranas nuolat strigo, taĕiau teikĕja nesutiko tenkinti vartotojos reikalavimų.

(3) AtsiŐvelgdama į tai, kad teikĕja teikĕ nekokybiŐkas paslaugas, dĕl kuriŲ vartotoja patyrĕ daug nepatogumŲ (kaip nurodo vartotoja: „*strigo darbai, negalĕjome naudotis televizija, strigo namŲ kameros, strigo elektrinĕs inventorius*“), vartotoja reikalauja visiŐkai kompensuoti „Go3“ televizijos paslaugos mĕnesinius mokesĕius (3,00 Eur/mĕn.) ir 50 % mobiliojo interneto prieigos paslaugŲ mĕnesiniŲ mokesĕiŲ sumos (visa kaina – 17,90 Eur/ mĕn.) uŐ 2023 m. kovo 29 d. – 2023 m. birželio 28 d. laikotarpi.

(4) Teikĕja RaŐtu informavo RRT, kad 2023 m. kovo 26 d. pokalbio su teikĕjos atstovu metu vartotoja pratĕsĕ Judriojo ryŐio paslaugŲ teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) dĕl mobiliojo interneto prieigos paslaugŲ teikimo ryŐio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – Numeris) pagal mokĕjimo planą „Laisvas internetas. Neriboti GB“ (toliau – Planas) uŐ 22,90 Eur/mĕn. mokesĕį. Teikĕja paŐymĕjo, kad Sutartyje numatyta, jog 18 mĕn. laikotarpi mobiliojo interneto prieigos paslaugoms bus taikoma 5,00 Eur/mĕn. nuolaida, todĕl Plano kaina Sutarties laikotarpiu – 17,90 Eur/mĕn. Teikĕja taip pat informavo, kad prie Sutarties 2022 m. sausio 30 d.

vartotoja buvo įsigijusi ir 399,00 Eur vertės apsaugos kamerų ir stotelės komplektą „EUFY 2 (2+1)“, už kuri įsipareigojo 24 mėn. mokėti 14,08 Eur/mėn. įrangos mokesį. Teikėjos teigimu, pirmasis vartotojos kreipimasis dėl ryšio sutrikimų adresu: (duomenys neskelbtini), buvo gautas 2023 m. gegužės 23 d., tačiau, pasak teikėjos, sutrikimų nebuvo rasta, o vartotojai paaiškinta, kad piko metu yra didelė ryšio bazinės stoties apkrova, todėl pasiūlyta išbandyti ryšio stiprinimo įrangą. Teikėja nurodė, kad 2023 m. birželio 28 d. vartotoja pakartotinai kreipėsi dėl nusiskundimų ryšio sutrikimais nurodytu adresu ir išreiškė norą nutraukti Sutartį bei paprašė netaikyti Sutarties nutraukimo mokesčių, taip pat paprašė kompensuoti Plano mokesčius ir „Go3“ televizijos paslaugos mokesčius. Teikėja pažymėjo, kad Sutartis buvo nutraukta, o įvertinus aplinkybes, jog piko metu dėl didelės ryšio bazinės stoties apkrovos mobiliojo interneto prieigos paslaugų greitis yra lėtesnis, priimtas sprendimas netaikyti Sutarties nutraukimo mokesčių.

(5) Teikėja Rašte ir papildomai el. paštu pateiktuose paaiškinimuose pažymėjo, kad atsižvelgus į tai, jog vartotoja paslaugomis naudojosi kiekvieną mėnesį, teikėja neturi pagrindo kompensuoti Plano ir „Go3“ televizijos paslaugos mokesčių. Taip pat teikėja atkreipė dėmesį, kad „Go3“ televizijos paslauga nėra susijusi nei su Numeriu, nei su Sutartimi ir jos pagrindu vartotojai teiktomis mobiliojo interneto prieigos paslaugomis. Teikėja pažymėjo, kad „Go3“ televizijos paslauga užsakyta prie kito ryšio numerio, t. y. (duomenys neskelbtini), kurio sutartis nėra nutraukta, o vartotojai ši paslauga teikiama ir ja naudojama iki šiol.

(6) Teikėja papildomai RRT pateikė 2023 m. kovo–birželio mėn. laikotarpio sąskaitas, išrašytas vartotojai už mobiliojo interneto prieigos paslaugų teikimą Numeriu, pagal kurias matyti, kad nurodytu laikotarpiu vartotoja per mėnesį išnaudodavo nuo 214,54 GB iki 395,33 GB mobiliojo interneto duomenų. Taip pat teikėja pateikė išrašus iš vidinės sistemos apie vartotojos naudojamą „Go3“ televizijos paslauga 2023 m. kovo–birželio mėn. ir 2023 m. rugpjūčio mėn. laikotarpiais.

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

(7) Įvertinus ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, kad ginčas yra kilęs dėl teikėjos įsipareigojimų teikti kokybiškas paslaugas galimai netinkamo vykdymo ir tuo pagrindu vartotojos keliamų reikalavimų kompensuoti „Go3“ televizijos paslaugos mėnesinius mokesčius ir 50 % mobiliojo interneto prieigos paslaugų mėnesinių mokesčių sumos už 2023 m. kovo 29 d. – 2023 m. birželio 28 d. laikotarpį.

(8) 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. Taigi, laikytina, kad tarp vartotojos ir teikėjos sudaryta Sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus.

(9) 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 taisyklėse¹ (toliau – ERPTT) nustatytų reikalavimų.

(10) ERPTT 45 punkte įtvirtinta, kad *„Viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad galutiniai paslaugų gavėjai visą parą arba sutartyje <...> nurodytą trumpesnį laiką galėtų prisijungti prie viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjo tinklo naudodami galinius*

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

įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus“, o ERPTT 46 punkte numatyta, kad paslaugų teikėjas atsako už teikiamų paslaugų kokybę.

(11) Iš šio nutarimo 2 ir 3 pastraipose nurodytų aplinkybių matyti, kad vartotoja reikalauja kompensuoti mobiliojo interneto prieigos paslaugų ir „Go3“ televizijos paslaugų mokesčius už 2023 m. kovo 29 d. – 2023 m. birželio 28 d. laikotarpį², teigdama, kad iš esmės jau netrukus po Sutarties sudarymo buvo itin prastas interneto ryšys ir paslaugos nuolat strigo. Pažymėtina, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo, kuris reiškia, kad šalys privalo įrodyti aplinkybes, kuriomis grindžia savo reikalavimus. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims³. Todėl šaliai neišrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neirodytomis.

(12) Taryba atkreipia dėmesį, kad vartotoja, reikalaujama kompensuoti aukščiau minėtų paslaugų mokesčius, pateikė RRT kelias nuotraukas, kuriose užfiksuota teikėjos interneto prieigos paslaugų sparta, taip pat kelis filmuotos medžiagos įrašus, kuriuose fiksuotas nuo kelių iki keliolikos sekundžių trunkantis „Go3“ televizijos paslaugos užstrigimas (toliau – video). Tačiau pažymėtina, kad pagal vartotojos pateiktas nuotraukas ir video negalima identifikuoti jų padarymo datos ir vienareikšmiškai spręsti, kad atitinkami įrodymai fiksuoti būtent Sutarties galiojimo metu, taip pat, vadovaujantis vien nuotraukomis ir video, objektyviai spręsti apie nekokybiškų paslaugų vartotojai teikimą. Taryba taip pat atkreipia dėmesį, kad nors vartotoja teigia, jog paslaugos nuolat strigo, RRT nebuvo pateikti jokie įrodymai, kad vartotoja atitinkamai ir į teikėją kreipdavosi su nuolatiniiais nusiskundimais dėl paslaugų teikimo sutrikimų.

(13) Savo ruožtu teikėja RRT pateikė vartotojai išrašytas sąskaitas už naudojamąsi mobiliojo interneto prieigos paslaugomis, teiktomis Numeriu, pagal kurias matyti, kad vartotoja Sutarties laikotarpiu per mėnesį išnaudodavo šio nutarimo 6 pastraipoje nurodytą kiekį mobiliojo interneto duomenų. Taip pat teikėja pateikė išrašus iš vidinės sistemos, pagal kuriuos matyti, kad vartotoja jungėsi prie „Go3“ televizijos paslaugos paskyros Sutarties galiojimo laikotarpiu kiekvieną dieną po kelis kartus, taip pat šia paslauga naudojosi ir 2023 m. rugpjūčio mėn.

(14) Taigi, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir vartotojos bei teikėjos pateiktus įrodymus, nepakanka pagrindo pripažinti, jog teikėja nuo Sutarties sudarymo iki jos nutraukimo dienos sistemingai ir / ar ilgą laiką neužtikrino vartotojai kokybiškų paslaugų teikimo. Pagal RRT pateiktą informaciją apie vartotojos išnaudotą mobiliojo interneto duomenų kiekį Sutarties galiojimo laikotarpiu ir jungimąsi prie „Go3“ televizijos paslaugos paskyros nėra pagrindo spręsti, jog vartotojai minėtos paslaugos nebuvo teikiamos, kad vartotoja jomis neturėjo galimybių tinkamai naudotis ir nesinaudojo, dėl ko teikėja turėtų pagrindą kompensuoti vartotojai pritaikytus mėnesinius mokesčius už paslaugas. Be to, Taryba atkreipia dėmesį, kad vartotoja „Go3“ televizijos paslauga naudojasi iki šiol, sutarties dėl šios paslaugos teikimo nėra nutraukusi.

(15) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinusi visą ginčo nagrinėjimo medžiagą ir nustatytų aplinkybių visumą, Taryba neturi pagrindo pripažinti pagrįstais ir tenkinti vartotojos reikalavimus kompensuoti „Go3“ televizijos paslaugos mėnesinius mokesčius ir 50 % mobiliojo interneto prieigos paslaugų mėnesinių mokesčių sumos už 2023 m. kovo 29 d. – 2023 m. birželio 28 d. laikotarpį.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

² Nuo mobiliojo interneto prieigos paslaugų, teiktų pagal Sutartį Numeriu, teikimo pradžios iki Sutarties nutraukimo dienos.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

Atmesti vartotojos I. J. S. Prašyme nurodytus reikalavimus kompensuoti „Go3“ televizijos paslaugos mėnesinius mokesčius ir 50 % mobiliojo interneto prieigos paslaugų mėnesinių mokesčių sumos už 2023 m. kovo 29 d. – 2023 m. birželio 28 d. laikotarpį.

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