



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŐIŐ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĚL GINĀO TARP A. K. IR UAB „BITĖ LIETUVA“ NAGRINĖJIMO

2023 m. lapkriĉio 9 d. Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iŐ Tarybos pirmininkĕs Jūratĕs Őovienĕs ir narių: Dariaus KulieŐiaus, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant NadeŐdai Maciejevskai, 2023 m. lapkriĉio 9 d. posĕdyje raŐytinĕs procedūros tvarka iŐnagrinĕjo ginĀą, kilusį tarp vieŐųjų elektroninių ryŐiŐ paslaugų vartotojo A. K. (adresas: (*duomenys neskėlbtini*) (toliau – vartotojas) ir vieŐųjų elektroninių ryŐiŐ paslaugų (toliau – paslaugos) teikĕjos UAB „Bitė Lietuva“ (buveinĕs adresas: Őemaitĕs g. 15, 03504 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 110688998) (toliau – teikĕja).

Taryba n u s t a t ĕ:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŐ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. rugpjūĉio 30 d. priĕmĕ nagrinĕti vartotojo 2023 m. rugpjūĉio 20 d. praŐymą nagrinĕti ginĀą (toliau – PraŐymas), kuriame vartotojas reikalauja panaikinti teikĕjos Őaskaitą uŐ 2023 m. sausio mėn. (7,18 Eur), skolų iŐieŐkojimo įmonĕs mokesĉius, iŐtaisyti vartotojo kredito istoriją, iŐtrinti visus įrašus, susijusius su teikĕja, atlyginti 1185,00 Eur turtinĕ ir 100,00 Eur neturtinĕ Őalą. Őalys 2022 m. gruodŐio 30 d. Paslaugų teikimo sutartimi Nr. (*duomenys neskėlbtini*) (toliau – Sutartis) susitarĕ dĕl paslaugų teikimo ryŐio numeriu (*duomenys neskėlbtini*) (toliau – Numeris). Sutarties priede „Mobilaus numerio perkĕlimo praŐymas“ (toliau – Priedas) nurodyta, kad Numerį iŐ Telia Lietuva, AB (toliau – Telia) tinklo numatoma perkelti 2023 m. sausio 3 d. Teikĕja 2023 m. rugsĕjo 21 d. raŐtu Nr. 2301–0161 (toliau – RaŐtas) pateikĕ RRT paaiŐkinimus dĕl PraŐymo.

(2) Vartotojas PraŐyme paaiŐkino, kad vartotojui buvo labai svarbi Numerio perkĕlimo iŐ Telios tinklo į teikĕjos tinklą data, t. y. 2023 m. sausio 3 d., nurodyta Priede. Vartotojas teigia 2023 m. sausio 4 d. turĕjĕs iŐvykti iŐ Lietuvos, todĕl 2023 m. sausio 3 d. laukĕ Numerio perkĕlimo, kuris neįvyko iki pat vakaro. Anot vartotojo, jis kelis kartus skambino teikĕjai, teiravosi, kada Numeris bus perkeltas, ir buvo informuotas, kad 2023 m. sausio 3 d. Numeris nebus perkeltas į teikĕjos tinklą. Vartotojo teigimu, su juo niekas nesusisiekĕ ir apie vienaŐaliŐkus Sutarties pakeitimus neinformavo, todĕl vartotojas susitarĕ su Telia, jog Numerio neperkels ir paskambino teikĕjai informuodamas, kad nutrauktų Numerio perkĕlimą. Pasak vartotojo, teikĕjos atstovas telefonu patikino, kad jokie praŐymo raŐyti nereikia, Numerio perkĕlimas buvo atŐauktas.

(3) Vartotojas nurodĕ, kad 2023 m. sausio 4 d. anksti ryte iŐvyko iŐ Lietuvos ir apie 6–7 valandas Numeriu veikĕ Telios ryŐys, taĉiau kirtus Lietuvos sieną vartotojas teigia negalĕjĕs prisijungti prie uŐsienio operatoriaus tinklo, o susisiekĕs su Telia buvo informuotas, kad Numeris vis dĕlto buvo perkeltas į Bitĕs tinklą. Nors, pasak vartotojo, Numeris buvo perkeltas atgal į Telios tinklą 2023 m. sausio 5 d., vartotojui buvo iŐrašyta teikĕjos Őaskaita uŐ 2023 m. sausio mėn. suteiktas paslaugas, o 2023 m. birŐelio 9 d. teikĕja el. paŐtu informavo vartotoją apie skolą, nutraukiamą Sutartį ir skolos iŐieŐkojimo veiksmus. Vartotojo teigimu, dĕl sugadintos kredito istorijos jis patyrĕ Őalą, pavyzdŐiui, negalĕjo iŐsinuomoti statyboms reikalingo laikino tualetu, todĕl teko jį pirkti, ir dĕl to patyrĕ 665,00 Eur Őalą. Pasak vartotojo, jis nuolat

patiria psichologinį smurtą, teikėja atsisako išsiaiškinti situaciją geruoju, ignoruoja vartotoją ir toliau jam daro spaudimą.

(4) Teikėjos 2023 m. balandžio 27 d. el. paštu vartotojui atsiųstame atsakyme nurodoma, kad Numeris iš Telios tinklo buvo perkeltas į teikėjos tinklą 2023 m. sausio 3 d., o 2023 m. sausio 4 d. Numeris buvo perkeltas iš teikėjos tinklo į Telia tinklą, paaiškinama, kad dažniausiai ryšio numerio perkėlimas vyksta 23.00 val., o sąskaita už 2023 m. sausio mėn. išrašyta už naudojamą teikėjos paslaugomis.

(5) Vartotojo pateiktame UAB „Julianus Inkaso“ 2023 m. birželio 27 d. pranešime, nurodoma, kad vartotojo skolą sudaro: 7,18 Eur išsiskolinimas teikėjai, 0,10 Eur delspinigiai ir 9,25 Eur skolos administravimo išlaidos, ir raginama skolą sumokėti iki 2023 m. liepos 7 d.

(6) 2023 m. liepos 7 d. Telia vartotojui el. paštu pateiktame atsakyme nurodoma, kad Numeris iš Telia tinklo „migravo“ 2023 m. sausio 4 d., ir „grįžo“ 2023 m. sausio 5 d.

(7) Teikėja Rašte paaiškino, kad kompensavo vartotojui sąskaitoje už 2023 m. sausio mėn. apskaičiuotą 7,18 Eur sumą¹, skolos informacija UAB „Creditinfo Lietuva“ sistemoje nebuvo skelbiama, skolos išieškojimas ir skolos istorija panaikinti. Teikėja informavo, kad su vartotoju susisiekė telefonu, bet vartotojas taikaus sprendimo nebuvo linkęs ieškoti.

(8) RRT 2023 m. spalio 2 d. su vartotoju susisiekus telefonu Numeriu, vartotojas patvirtino, kad pageidauja ginčo nagrinėjimo iš esmės.

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

(9) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl žalos atlyginimo teikėjai perkėlus Numerį į savo tinklą, apskaičiuotus užmokesčius už suteiktas paslaugas ir vėliau perdavus vartotojo skolą skolų išieškojimo įmonei.

(10) Remiantis centrinės abonentinio numerio perkėlimo duomenų bazės duomenimis, Numeris iš Telios tinklo 2023 m. sausio 3 d. 23.00 val. buvo perkeltas į teikėjos tinklą ir 2023 m. sausio 4 d. 23.00 val. – iš teikėjos tinklo į Telios tinklą. Taigi, darytina išvada, kad šie duomenys patvirtina teikėjos teiginius, pateiktus šio nutarimo 4 pastraipoje. Remiantis Galutinio paslaugų gavėjo teisės išlaikyti abonentinį numerį užtikrinimo sąlygų ir tvarkos aprašo² 25 punktu, pagal kurį, abonentinio numerio perkėlimo procesas iki perkeltos abonentinio numerio aktyvavimo turi užtrukti ne ilgiau kaip vieną darbo dieną nuo abonentinio numerio perkėlimo datos, nurodytos prašyme perkelti abonentinį numerį, laikytina, kad Numeris buvo perkeltas laikantis šiame punkte nustatyto termino.

(11) Atsižvelgiant į tai, kad teikėja anuliavo vartotojo ginčijamą 7,18 Eur sumą už 2023 m. sausio mėn., laikytina, kad teikėja šioje ginčo dalyje vartotojo reikalavimą patenkino, todėl Taryba dėl jo nepasisako.

(12) Teikėja Rašte nurodo, kad skolų išieškojimo įmonės mokesčiai, vartotojo skolos istorija buvo panaikinti. Pastebėtina, kad šie vartotojo reikalavimai yra susiję su teisiniais santykiais, susiklosčiusiais tarp vartotojo ir skolų išieškojimo įmonės. Remdamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 41 straipsniu, RRT ne teismo tvarka nagrinėja ginčus, kilusius tarp galutinio viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjo ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjo, todėl laikytina, kad RRT nėra kompetentinga nagrinėti ginčo dėl teisinių santykių, susiklosčiusių tarp vartotojo ir skolų išieškojimo įmonės, kuri nėra elektroninių ryšių paslaugų teikėja, ne teismo tvarka. Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo (toliau – VTAĮ) 22 straipsnio 1 dalies 6 punkte nustatyta, kad Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba vartojimo ginčus ne teismo tvarka nagrinėja kitose, šio straipsnio 1 dalies 1–5 punktuose nenurodytose, vartotojų teisių apsaugos srityse.

(13) Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.249 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad žala yra asmens turto netekimas arba sužalojimas, turėtos išlaidos (tiesioginiai nuostoliai), taip pat negautos pajamos, kurias asmuo būtų gavęs, jeigu nebūtų buvę neteisėtų veiksmų. Piniginė žalos išraiška

¹ 2023 m. rugsėjo 19 d. kreditinė PVM sąskaita faktūra serija KI Nr. 0000148583.

² Patvirtintas RRT direktoriaus 2011 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. IV-460 „Dėl Galutinio paslaugų gavėjo teisės išlaikyti abonentinį numerį užtikrinimo sąlygų ir tvarkos aprašo patvirtinimo“.

yra nuostoliai. Jeigu šalis nuostolių dydžio negali tiksliai įrodyti, tai jų dydį nustato teismas. Pagal CK 6.249 straipsnio 1 dalyje įtvirtintą žalos sampratą turtinė žala padaroma, kai nukenčia asmens turiniai (ekonominiai) interesai; žala, įvertinta pinigais, laikoma nuostoliais. Žala suprantama kaip tokios išlaidos ar turto netekimas arba jo sužalojimas, kurių atsirado dėl skolininko neteisėtų veiksmų ar neveikimo, t. y. kurių kreditorius nebūtų patyręs, jeigu skolininkas nebūtų atlikęs neteisėtų veiksmų³.

(14) Neturtinė žala yra asmens fizinis skausmas, dvasiniai išgyvenimai, nepatogumai, dvasinis sukrėtimas, emocinė depresija, pažeminimas, reputacijos pablogėjimas, bendravimo galimybių sumažėjimas ir kita, teismo įvertinti pinigais (CK 6.250 straipsnio 1 dalis). Neturtinės žalos dydis nustatytinas, atsižvelgiant į CK 6.250 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus: žalą padariusio asmens kaltę, jo turtinę padėtį, padarytos turtinės žalos dydį bei kitas turinčias reikšmės aplinkybes, taip pat į sąžiningumo, teisingumo ir protingumo kriterijus. Neturtinė žala atlyginama tik įstatymų nustatytais atvejais (CK 6.250 straipsnio 2 dalis). Pažymėtina, kad tam tikri nepatogumai, sunkumai yra natūralus gyvenimo ir dalyvavimo civilinėje apyvartoje reiškinys ir ne kiekvienas teisės pažeidimas kartu reiškia ir neturtinės žalos padarymą, todėl neturtinės žalos atlyginimas gali būti priteistas, jeigu įrodyta, kad neturtinė žala padaryta.⁴

(15) 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.⁵ Žalos padarymo faktą, remdamasi Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 178 straipsniu, turi įrodyti tai teigianti šalis (nagrinėjamo ginčo atveju – vartotojas). Konstatuotina, kad vartotojas neįrodė, o RRT nenustatė turtinės ir neturtinės žalos padarymo fakto. Nenustačius šios civilinės atsakomybės sąlygos, nėra pagrindo priteisti turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, todėl vartotojo reikalavimas dėl žalos atlyginimo yra atmestinas.

Vadovaudamasi ERĮ 41 straipsnio 5 dalimi ir VTAĮ 23³ straipsnio 1 dalies 1 punktu, 26 straipsnio 1 punktu, 4 punktu ir 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu,

Taryba n u t a r i a:

Nutraukti ginčo tarp vartotojo A. K. ir UAB „Bitė Lietuva“ nagrinėjimą dėl UAB „Bitė Lietuva“ išrašytos sąskaitos už 2023 m. sausio mėn. (7,18 Eur) (septynių eurų ir aštuoniolikos euro centų), skolų išieškojimo įmonės mokesčių, vartotojo A. K. skolos istorijos panaikinimo.

Atmesti vartotojo A. K. reikalavimą priteisti iš UAB „Bitė Lietuva“ turtinę 1185,00 Eur (vieno tūkstančio šimto aštuoniasdešimt penkių eurų) ir neturtinę 100,00 Eur (vieno šimto eurų) žalą.

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.

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

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 Šoviene

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2020 m. gegužės 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-142-916/2020.

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 27 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-332-687/2016.

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. gruodžio 28 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-698-686/2015.

