



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINČO TARP UAB „AXIOMA SERVISAS“ IR UAB „BITĖ LIETUVA“
NAGRINĖJIMO**

Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių: Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro ir Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2024 m. sausio 25 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp UAB „Axioma servisas“ (buveinės adresas: Ozo g. 12A-1, Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 304602530) (toliau – ieškovė) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (buveinės adresas: Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 110688998) (toliau – atsakovė).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. gruodžio 11 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka ieškovės 2023 m. gruodžio 5 d. prašymą „Dėl sutarties nutraukimo su ryšių paslaugų teikėju termino nustatymo“ Nr. 10.1/2023-AXS-546 (toliau – Prašymas), kuriame ieškovė reikalauja įpareigoti atsakovę teikti paslaugas ir 2022 m. kovo 18 d. Specialiąsias paslaugų teikimo sąlygas Nr. CJSV_2022_03_18_01 (toliau – Sutartis) nutraukti be papildomų išlaidų nuo 2024 m. kovo 1 d. Atsakovė 2023 m. gruodžio 28 d. raštu Nr. 1400-1005 (toliau – Raštas) pateikė RRT paaiškinimus dėl Prašymo.

(2) Ieškovė Prašyme nurodė, kad gavo 2023 m. spalio 31 d. pranešimą iš atsakovės dėl įkainių pakeitimo nuo 2023 m. gruodžio 1 d. Ieškovė taip pat nurodė, kad atsakovės pakeisti įkainiai neatitinka rinkoje esančių įkainių, yra kelis kartus didesni, nei šiuo metu siūlo kiti paslaugų teikėjai, todėl neatitinka ieškovės interesų. Ieškovė teigia, kad neturi jokių galimybių pasinaudoti teisės aktuose numatyta teise nutraukti Sutartį su atsakove per 30 dienų laikotarpį nuo pranešimo apie keičiamus įkainius gavimo dienos. Ieškovė nurodė, kad per 30 dienų terminą informavo atsakovę apie tai, kad nori nutraukti Sutartį, tačiau nurodė, kad Sutartis turi būti nutraukta ne anksčiau kaip nuo 2024 m. kovo 1 d. Ieškovės teigimu, tokią poziciją atsakovė ignoruoja.

(3) Ieškovė paaiškino, kad atsakovės paslaugos (SIM kortelės bei ryšys) yra naudojamos ieškovės duomenų teikimo įsipareigojimams pagal viešąsias sutartis vykdyti. Ieškovės teigimu, atsakovės SIM kortelės yra sumontuotos į duomenų surinkimo bei perdavimo įrangą, apskaitos prietaisus (pvz.: karšto vandens skaitiklius). Ieškovė taip pat paaiškino, kad norint pakeisti paslaugų teikėją, reikėtų pakeisti visas atsakovės SIM korteles, sumontuotas duomenų surinkimo bei perdavimo įrangoje, apskaitos prietaisuose – nuvykti į kortelės sumontavimo vietą, išmontuoti kortelę ir sumontuoti kito paslaugos teikėjo kortelę. Ieškovė pažymėjo, kad atsakovės kortelės sumontuotos skirtinguose Lietuvos miestuose, visoje Lietuvoje didelis kiekis atsakovės SIM kortelių – 7136 vnt.

(4) Ieškovė nurodė, kad gavusi atsakovės pranešimą apie įkainių pasikeitimus, telefonu informavo atsakovę, kad su kainos pakeitimu nesutinka, nes toks pakeitimas prieštarauja Sutarčiai.

Taip pat, kaip nurodė ieškovė, papildomai pateikė atsakymą atsakovei, kuriame nurodė, kad su kainos pakeitimu nesutinka. Ieškovė nurodė, kad Sutartyje numatyta, jog esant prieštaravimams tarp specialiųjų bei bendrųjų Sutarties sąlygų, taikomos specialiosios Sutarties sąlygos. Sutarties specialiosios sąlygos numatė, kad Sutarties sąlygos gali būti keičiamos tik šalių sutarimu arba specialiosiose sąlygose numatytais atvejais: jeigu valstybės įgaliotos institucijos priims sprendimus, kuriais bus pakeisti Sutarties pasirašymo dieną taikomi nacionaliniai ar tarptautiniai mokesčiai, rinkliavos; arba pasikeitus užsienio šalių operatorių į kainiams, taip pat Europos Sąjungos institucijoms priėmus ar pakeitus teisės aktus, reguliuojančius tarptinklinio ryšio kainų nustatymą. Tokiomis sąlygomis šalys sudarė Sutartį, todėl privalo jų laikytis ir / arba keisti sąlygas tik Sutartyje numatytais atvejais.

(5) Ieškovė nurodė, kad 2023 m. lapkričio 26 d. pateikė pranešimą atsakovei, kuriame nurodė, kad abiem šalims yra žinoma, jog atsakovės kortelės yra naudojamos ieškovės sutartiniais įsipareigojimams pagal sudarytas viešąsias sutartis vykdyti. Be kita ko, ieškovė nurodė, kad sutiktų nutraukti Sutartį nuo 2024 m. kovo 1 d. Ieškovė teigia, kad 2023 m. lapkričio 29 d. gavo atsakymą, kuriame nurodyta, kad jai siūloma mėnesinio mokesčio pokytį sumažinti iki 1 Eur/mėn. (be PVM) už kiekvieną abonentą. Jeigu šis pasiūlymas yra priimtinas, atsakovė prašė apie tai informuoti raštu iki 2023 m. lapkričio 30 d. Tuo atveju, jeigu pokytis nėra priimtinas, atsakovė informavo, kad ieškovė turi teisę be jokių netesybų nutraukti Sutartį, apie sprendimą iki 2023 m. gruodžio 1 d. informavusi atsakovę raštu. Ieškovė nurodė, kad gavusi šį pranešimą, 2023 m. lapkričio 29 d. pakartotinai pateikė pranešimą, kad Sutartį gali nutraukti tik nuo 2024 m. kovo 1 d. Ieškovė nurodo prašanti įpareigoti atsakovę teikti paslaugas ir Sutartį nutraukti be jokių papildomų išlaidų nuo 2024 m. kovo 1 d.

(6) Atsakovė Raštu pateikdama paaiškinimus dėl Prašymo nurodė, kad pagal Sutartį įsipareigojo teikti standartines elektroninių ryšių paslaugas, t. y. teikti interneto ryšį, skambučių, trumpųjų žinučių (SMS) bei kitas mokėjimo plane nurodytas paslaugas Sutartyje numatyta tvarka ir sąlygomis, paslaugas apmokestinant jame numatytais į kainiais. Atsakovė pažymėjo, jog Sutartyje nėra jokių ieškovės specifinius poreikius įtvirtinančių sąlygų ar su tuo susijusių papildomų / kitokių įsipareigojimų iš paslaugų teikėjo pusės. Sutartyje nėra jokių susitarimų, kuriais šalys įsipareigoję kartu teikti paslaugas tretiesiems asmenims, viešosioms įstaigoms ar kitiems subjektams, taip pat, jokių išskirtinių sąlygų, susijusių su papildomomis paslaugų teikėjo pareigomis ar išskirtinėmis ieškovės teisėmis, paslaugų teikėjui keičiant sutarties sąlygas, kaip pvz. kitokio nei teisės aktuose numatytas įspėjimo terminas dėl sąlygų pakeitimo ar ilgesnis nei numatyta teisės aktuose terminas kliento apsisprendimui. Atsakovės manymu, atsižvelgiant į tai, keisdama Sutarties sąlygas, ir šiame procese vadovaudamasi teisės aktų nuostatomis bei bendrosiomis Sutarties sąlygomis, elgėsi visiškai teisėtai ir pagrįstai.

(7) Atsakovė paaiškino, kad vadovaudamasi Bendrosiomis paslaugų teikimo sąlygomis (toliau – Bendrosios sąlygos) bei elektroninių ryšių veiklą reglamentuojančiais teisės aktais, prieš numatytą laiką, t. y. prieš vieną mėnesį iki pakeitimų įsigaliojimo, informavo atsakovę apie į kainių pasikeitimus. Atsakovė taip pat paaiškino, kad visuomet atsižvelgia į laiško išsiuntimo laiką bei galimą laiškų (tiek elektroninių, tiek popierinių) vėlavimą, todėl visuomet žiūri lanksčiai ir suteikia klientams galimybę nutraukti sutartis be papildomų išlaidų keliomis dienomis vėliau. Atsakovė nesutinka su ieškovės teiginiu, kad Sutarties specialiosios sąlygos dėl sąlygų keitimo prieštarauja Bendrosioms sąlygoms ir dėl to turi būti taikomos Sutarties sąlygos. Atsakovės teigimu, Sutarties 12 punkte aiškiai nurodyta, jog „*be šiame Susitarime numatytų specialiųjų sąlygų Jūsų įmonei taikomos ir bendrosios paslaugų teikimo sąlygos, kurių aktualią redakciją visada rasite www.bite.lt. Esant prieštaravimams tarp bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų ir šio Susitarimo sąlygų, galios šio Susitarimo sąlygos. Visi Susitarimo priedai ir bendrosios paslaugų teikimo sąlygos yra laikomos neatskiriama šio Susitarimo dalimi, todėl pasirašydama šį Susitarimą Jūsų įmonė patvirtina, kad susipažino su visomis šio Susitarimo sudedamosiomis dalimis ir įsipareigoja jomis vadovautis ir jų laikytis naudojantis paslaugomis.*“

(8) Atsakovė taip pat nurodė, kad Bendrosiose sąlygose yra nurodyta, kada sąlygos gali būti keičiamos, įvardinant atvejus, kuomet sąlygos gali būti keičiamos vienašališkai, suteikiant teisę klientui atsisakyti paslaugų, negražinant suteiktų nuolaidų: „*Bitė*“ gali keisti paslaugų teikimo

sąlygas, paslaugas, funkcijas ir pajėgumus, taip pat paslaugų kainas ir mokesčius bei mokėjimo tvarką, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitoms objektyvioms priežastims.“ Pasak atsakovės, Sutarties 13 punkte nurodyta, jog Sutartyje minimi sąlygų keitimo atvejai nėra laikomi sąlygų keitimu ir tokiais atvejais, nutraukus Sutartį dėl nepriimtinių sąlygų, prašytų grąžinti suteiktas nuolaidas: „Sutarties sąlygos paprastai keičiamos šalių susitarimu, išskyrus atvejus, nurodytus žemiau: (A) Jeigu valstybės įgaliotos institucijos priims sprendimus, kuriais bus pakeisti sutarties pasirašymo dieną taikomi nacionaliniai ar tarptautiniai mokesčiai, rinkliavos, Bitė turi teisę atitinkamai pakeisti pagal sutartį teikiamų paslaugų kainą, tačiau ne daugiau, nei įtakojo pasikeitusios aplinkybės. (B) Pasikeitus užsienio šalių operatorių įkainiams, taip pat Europos Sąjungos institucijoms priėmus ar pakeitus teisės aktus, reguliuojančius tarptinklinio ryšio kainų nustatymą, Bitė turi teisę peržiūrėti Jums teikiamų paslaugų kainodarą ir kitas paslaugų teikimo sąlygas. Apie pasikeitimus pranešime Jums prieš 30 (trisdešimt) dienu. Atsižvelgiant į tai, kad aukščiau minėtais atvejais paslaugų teikimo sąlygos keičiamos dėl objektyvių aplinkybių, kurios nuo Bitės nepriklauso, šie atvejai nebus laikomi sutarties sąlygų ar kainų pakeitimu, todėl Jums nutraukus Susitarimą anksčiau laiko dėl nepriimtinių naujų paslaugų teikimo sąlygų, prašysime grąžinti Jums suteiktas nuolaidas.“

(9) Atsakovės teigimu, sistemiškai aiškinant Sutarties sąlygas, pažymėtina, kad Sutarties 13 punktas aptaria skirtingas Sutarties sąlygų pasikeitimo aplinkybes, nei numatyta Bendrosiose sąlygose, t. y. aptaria situacijas, kada pakeitimai nebus laikomi sąlygų keitimu ir paslaugų gavėjas neturės teisės nutraukti susitarimo negrąžindamas suteiktų nuolaidų. Taigi, atsakovės manymu, minėtos Bendrųjų ir Sutarties specialiųjų sąlygų nuostatos niekaip vienos kitoms neprieštarauja. Atsakovė pažymėjo, kad visiems savo klientams / jų kategorijoms siekia taikyti vienodus paslaugų teikimo sutarties sąlygų keitimo principus. Šiuo atveju taikyti išimties ir ieškovės prašymu išlaikyti tą patį mokėjimo plano mokesťi iki 2024 m. kovo 1 d. atsakovė nurodo neturinti pagrindo. Kaip nurodė atsakovė, vis dėl to, atsižvelgdama į ieškovės situaciją bei siekdama taikaus situacijos sprendimo, ji pasiūlė mažesnę kainos pokytį likusiam Sutarties terminui, taip reaguodama į ieškovės išsakytą nuomonę ir konkrečias aplinkybes.

(10) Nustatyta, kad Bendrųjų sąlygų (Versija 56 galioja nuo 2021 m. rugsėjo 1 d.) skiltyje „Kada sąlygos gali būti keičiamos?“ numatyta, kad „Paslaugų teikimo sąlygos paprastai keičiamos šalių susitarimu, išskyrus toliau nurodytus atvejus: „Bitė“ gali keisti paslaugų teikimo sąlygas, paslaugas, funkcijas ir pajėgumus, taip pat paslaugų kainas ir mokesčius bei mokėjimo tvarką, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitoms objektyvioms priežastims.“ Taip pat nustatyta, kad Sutarties skiltyje „Kitos sąlygos“ 13 punkte numatyta, kad „Sutarties sąlygos paprastai keičiamos šalių susitarimu, išskyrus atvejus, nurodytus žemiau: (A) Jeigu valstybės įgaliotos institucijos priims sprendimus, kuriais bus pakeisti sutarties pasirašymo dieną taikomi nacionaliniai ar tarptautiniai mokesčiai, rinkliavos, Bitė turi teisę atitinkamai pakeisti pagal sutartį teikiamų paslaugų kainą, tačiau ne daugiau, nei įtakojo pasikeitusios aplinkybės. (B) Pasikeitus užsienio šalių operatorių įkainiams, taip pat Europos Sąjungos institucijoms priėmus ar pakeitus teisės aktus, reguliuojančius tarptinklinio ryšio kainų nustatymą, Bitė turi teisę peržiūrėti Jums teikiamų paslaugų kainodarą ir kitas paslaugų teikimo sąlygas.“

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

(11) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp ieškovės ir atsakovės yra kilęs dėl atsakovės teisės keisti Sutarties sąlygas, atitinkamai dėl ieškovės teisės be papildomų išlaidų nutraukti Sutartį nuo 2024 m. kovo 1 d.

(12) Pažymėtina, kad paslaugų teikėjo teisė vienašališkai keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas yra numatyta Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių (toliau – ERPTT) 29 ir 49 punktuose. ERPTT 49 punkte įtvirtinta sąlyga numatanti, kad teisė keisti paslaugų teikimo sutarties sąlygas turi būti numatyta pačioje sutartyje „tuo atveju, jeigu sutartyje <...> numatyta viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjo teisė keisti viešųjų elektroninių ryšių paslaugų kainas <...>“.

Kaip numato ERPTT 29 punktas, paslaugų gavėjas tokiu atveju turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį anksčiau laiko (nesibaigus terminuotos sutarties trukmei ar minimaliam naudojimosi paslauga laikotarpiui) be jokių papildomų išlaidų, tačiau, kaip numato ERPTT 29 punktas, „<...> Abonentas turi teisę nutraukti sutartį <...> per 1 mėnesį nuo <...> pranešimo gavimo dienos.“

(13) Tarybos vertinimu, Bendrųjų sąlygų skiltyje „Kada sąlygos gali būti keičiamos?“ yra įtvirtinta atsakovės teisė keisti Sutarties sąlygas, tačiau Sutarties 13 punkte taip pat numatyta, kad Sutarties sąlygos keičiamos šalių susitarimu, taip pat šiame punkte pateikiami ir atvejai, kuomet sąlygos gali būti keičiamos vienašališkai. Atsižvelgdama į tai, Taryba konstatuoja, kad esant tokioms specialiosioms sąlygoms, kaip numatyta Sutarties 13 punkte, kai šalys susitaria, kaip gali būti keičiama Sutartis (šalių susitarimu), būtent šios sąlygos turi viršenybę Bendrųjų sąlygų atžvilgiu. Atitinkamai, Tarybos vertinimu, nagrinėjamu atveju atsakovė neturėjo teisės vienašališkai, nesant šalių susitarimo, pakeisti Sutarties sąlygas, o nagrinėjamas atvejis nepriskiriamas tiems atvejams, kuomet Sutarties sąlygos gali būti keičiamos vienašališkai, todėl atsakovė privalo teikti paslaugas joje numatytais sąlygomis. Taryba konstatuoja, kad atsakovė, pakeisdama Sutarties sąlygas vienašališkai, nors Sutartimi šalys susitarė, kad jos sąlygos keičiamos abiejų šalių susitarimu, iš esmės pažeidė Sutartį.

(14) Be kita ko, Taryba, atsižvelgdama į tai, kad ieškovė reikalauja pripažinti teisę nutraukti Sutartį be papildomų išlaidų nuo 2024 m. kovo 1 d., bei į tai, kad atsakovė pažeidė Sutartį iš esmės, kaip nustatyta aukščiau, pripažįsta, kad ieškovė, vadovaudamasi ERPTT 31 punktu, kuriame numatyta, kad paslaugų teikėjui iš esmės pažeidus paslaugų teikimo sutartį, paslaugų gavėjas turi teisę be papildomų išlaidų nutraukti sutartį nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, turi teisę nutraukti Sutartį be papildomų išlaidų nuo ieškovės nurodytos datos.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 2 ir 4 dalimis, Tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo, patvirtinto 2023 m. birželio 25 d. Tarybos nutarimu Nr. TN-279 „Dėl tarpininkavimo sprendžiant ginčus ir ginčų nagrinėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, 79 punktu ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 1 punktu,

Taryba n u t a r i a:

1. Tenkinti ieškovės UAB „Axioma servisas“ 2023 m. gruodžio 5 d. prašyme nagrinėti ginčą pateiktus reikalavimus ir pripažinti, kad UAB „Bitė Lietuva“ neturėjo teisės vienašališkai keisti 2022 m. kovo 18 d. Specialiųjų paslaugų teikimo sąlygų Nr. CJSV_2022_03_18_01, ir įpareigoti UAB „Bitė Lietuva“ teikti paslaugas šiose sąlygose numatytais sąlygomis.

2. Pripažinti ieškovės teisę 2022 m. kovo 18 d. Specialiąsias paslaugų teikimo sąlygas Nr. CJSV_2022_03_18_01 nutraukti be papildomų išlaidų nuo ieškovės nurodytos datos.

3. Įpareigoti UAB „Bitė Lietuva“ per 30 darbo dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo 1 punkto 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 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė