



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŐIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĖL GINĀO TARP P. B. IR TELIA LIETUVA, AB, NAGRINĖJIMO**

2024 m. vasario 1 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės JŲratės Őovienės ir nariŲ: Kristinos MikoliŲnienės, Giedriaus PŲro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Linai Kazlauskaitei, 2024 m. vasario 1 d. posėdyje raŐytinės procedŲros tvarka išnagrino gina, kilusį tarp P. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir vieŐŲjŲ elektroniniŲ ryŐiŲ paslaugŲ (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (SaltoniškiŲ g. 7A, 03501 Vilnius, kodas JuridiniŲ asmenŲ registre 121215434) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryŐiŲ reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2023 m. spalio 18 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojo 2023 m. spalio 13 d. skundą, patikslintą 2024 m. sausio 4 d. elektroniniu paŐtu, (toliau – PraŐymas) dėl su teikėja kilusio gina dėl paslaugŲ teikimo sutarties nutraukimo ir ryŐio numerio perdavimo kitam asmeniui teisėtumo. Teikėja 2023 m. lapkričio 27 d. raŐtu Nr. 2023-03680 bei papildomai 2023 m. lapkričio 27–28 d., 2024 m. sausio 5 d. ir 8 d. el. paŐtu pateikė RRT paaiŐkinimus dėl PraŐymo (toliau – PaaiŐkinimai).

(2) PraŐyme vartotojas nurodė, kad 2021 m. sausio mėn. su teikėja buvo sutarta laikinai sustabdyti paslaugŲ teikimą ryŐio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – Numeris). Vartotojo teigimu, 2023 m. rugpjŲčio mėn. jis kreipėsi į teikėją dėl paslaugŲ teikimo Numeriu atnaujinimo, taĉiau iš teikėjos gavo atsakymą, jog Numeris nėra registruotas vartotojo vardu, t. y. juo naudojasi kitas asmuo, todėl paslaugŲ teikimo atnaujinimas Numeriu negalimas. Taip pat vartotojui buvo paaiŐkinta, kad paskutinė operacija su Numeriu buvo atlikta 2022 m. sausio 19 d. nesilaikant laikino paslaugŲ atjungimo taisykliŲ ir dėl Őios prieŐasties Numeris nebuvo įjungtas praėjus 6 mėn. laikino atjungimo laikotarpiui.

(3) Vartotojas paŐymėjo, kad jo tikslas buvo išlaikyti Numerį kiek įmanoma ilgiau tam, kad juo nebŲtŲ naudojėsi kiti asmenys ir jis galėtŲ bŲti skirtas vartotojo Őeimos tikslams įgyvendinti. Vartotojas taip pat paŐymėjo, kad pats savarankiŐkai neturėjo galimybės laikinai sustabdyti paslaugŲ teikimo savitarnos svetainėje, nes Ői paslauga buvo išskirtinai Ųsakoma tik teikėjos klientŲ aptarnavimo telefonu, atvykus į skyriŲ, raŐtu ar elektroniniu paŐtu, todėl, vartotojo teigimu, ne jis, o teikėjos atstovas, suteikęs vartotojui laikino paslaugŲ teikimo sustabdymo paslaugą, Ų kurią vartotojas sumokėjo, galimai paŐeidė teikėjos taisykles. Atitinkamai, pasak vartotojo, Numeris buvo neteisėtai nusavintas ir sutartiniai santykiai su vartotoju nutraukti dėl teikėjos darbuotojŲ kaltės.

(4) AtsiŐvelgdamas į PraŐyme išdėstytas aplinkybes, vartotojas reikalauja pripaŐinti teikėją neteisėtai ir nepagrįstai nutraukus su vartotoju sudarytą paslaugŲ teikimo sutartį ir perdavus Numerį naudoti kitam asmeniui.

(5) Teikėja PaaiŐkinimuose nurodė, kad su vartotoju 2017 m. vasario 13 d. buvo sudaryta sutartis Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) dėl paslaugŲ teikimo Numeriu, įsipareigojant paslaugomis naudotis minimalŲ 24 mėn. laikotarpi. Teikėja informavo, kad 2019 m. balandžio 12 d.

Numeris buvo laikinai atjungtas, t. y. vartotojas pasinaudojo laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslauga. Paslaugų teikimas Numeriu buvo atnaujintas 2019 m. rugpjūčio 27 d., o 2019 m. rugsėjo 29 d. vartotojas vėl pasinaudojo laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslauga, po ko, pasak teikėjos, dėl sisteminio ribojimo Sutartis su vartotoju buvo nutraukta. Teikėja taip pat informavo, kad 2021 m. sausio 13 d. pagal vartotojo prašymą patikrinus laisvą ryšio numerių bazėje informaciją ir nustatčius, jog Numeris yra laisvas, jis buvo aktyvuotas vartotojo vardu, tačiau tą pačią dieną vėl išjungtas laikinai. Teikėja paaiškino, kad vėliau Numeris buvo laikinai išjungtas nuo 2021 m. liepos 9 d. iki 2021 m. gruodžio 27 d., o nuo 2022 m. sausio 19 d. dėl sisteminio ribojimo Sutartis su vartotoju vėl buvo nutraukta.

(6) Teikėja paaiškino, kad klientai turi galimybę laikinai, bet ne ilgesniam kaip 6 mėn. laikotarpiui iš eilės, sustabdyti paslaugų teikimą. Pasak teikėjos, jos darbuotojai, aktyvuodami laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslauga, įprastai naudoja standartinį procesą, t. y. tokį, kurio metu pati sistema neleidžia paslaugų teikimo sustabdyti ilgesniam nei 6 mėn. laikotarpiui. Atitinkamo proceso metu klientas kreipiasi dėl paslaugų teikimo laikino sustabdymo 6 mėn. arba trumpesniam laikotarpiui, o jam pasibaigus paslaugų teikimas atnaujinamas automatiškai (jei dėl atnaujinimo nesikreipia pats klientas). Teikėjos teigimu, ginčo atveju laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslauga vartotojo Numeriu buvo įjungta ne pagal standartinį procesą, t. y. nesilaikant taisyklių, o pritaikius išimtį, todėl paslaugų teikimas po laikino sustabdymo vartotojui neatsinaujino automatiškai, o Numeris vartotojui pakartotinai nebuvo įjungtas dėl atitinkamų laikino paslaugų teikimo sustabdymo taisyklių nesilaikymo. Teikėja pažymėjo, kad jos atsakingi darbuotojai privalėjo laikytis taisyklių ir vartotojui neaktyvuoti laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslaugos tais pačiais metais ilgesniam nei 6 mėn. bendram terminui, o ginčo atveju darbuotojų, aptarnavusių vartotoją, veiksmus teikėja vertina kaip pažeidimą.

(7) Papildomai teikėja pažymėjo, kad vartotojas dėl paslaugų teikimo Numeriu atnaujinimo nesikreipė virš metų, o dažnas naudojimas laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslauga, teikėjos teigimu, rodo, jog naudotis Numeriu vartotojui nebuvo poreikio. Teikėja patikslino, kad vartotojui, dėl paslaugų teikimo Numeriu atnaujinimo kreipusis 2023 m. rugpjūčio 28 d., buvo paaiškinta, jog teikėja neturi galimybės aktyvuoti Numerio vartotojo vardu, kadangi Numeris yra naudojamas kito abonento.

(8) Kartu su Paaiškinimais teikėja RRT, be kita ko, pateikė su vartotoju sudarytus sutartinius dokumentus, tarp jų „Telia Lietuva, AB, viešojo judriojo telefono ryšio ir mobiliojo interneto paslaugų teikimo privatiems klientams taisyklės“ (toliau – Taisyklės), kurių trečioje dalyje numatyta, kad teikėja įsipareigoja kliento *„prašymu laikinai (iki 6 mėnesių) sustabdyti paslaugų teikimą, jei <...> nėra nustatytas trumpiausias naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpis. Gavę jūsų prašymą, paslaugų teikimą jums sustabdysime per 5 darbo dienas už kainoraštyje nurodytą mokesį.“* Taisyklių devintoje dalyje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios teikėjos teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį: *„Telia“ turi teisę nutraukti <...> paslaugų teikimą, jei jūs nepašalinate sutarties pažeidimų per paslaugų teikimo apribojimo laikotarpį, kuris negali būti trumpesnis nei 30 (trisdešimt) dienų <...>. Paslaugų teikimo jums nutraukimas prilyginamas sutarties nutraukimui <...>. „Telia“ taip pat turi teisę nutraukti sutartį apie tai informavusi <...> ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki sutarties nutraukimo, jeigu jūs iš esmės nevykdysite savo įsipareigojimų. Esminis sutartinių įsipareigojimų nevykdymas yra <...> (daugiau nei 2 kartus) įvykęs Taisyklių IV dalyje nurodytų įsipareigojimų nevykdymas ar netinkamas vykdymas, taip pat kitas pažeidimas, kurį „Telia“ pagrįstai pripažįsta esminiu <...>.“*

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

(9) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl teikėjos veiksmų nutraukiant Sutartį su vartotoju ir perduodant Numerį naudoti kitam asmeniui, pasibaigus laikino paslaugų teikimo sustabdymo laikotarpiui, teisėtumo ir pagrįstumo.

(10) Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių<sup>1</sup> (toliau – ERPTT) 21.6 papunktyje įtvirtinta paslaugų teikėjo pareiga paslaugų teikimo sutartyje nurodyti sutarties nutraukimo sąlygas bei tvarką, o 28 punkte numatyta, kad paslaugų teikimo sutartis gali būti nutraukta paslaugų teikėjo iniciatyva sutartyje nurodytu būdu ir iš anksto, bet ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus abonentui, jeigu jis iš esmės pažeidžia sutartį.

(11) Kaip nustatyta nutarimo 8 pastraipoje, teikėjos teisė nutraukti su vartotoju sudarytą Sutartį įtvirtinta Taisyklių devintoje dalyje. Išanalizavus atitinkamas Taisyklių nuostatas, matyti, kad jose iš esmės aptarti du Sutarties nutraukimo atvejai: pirmuoju atveju, vartotojui netinkamai vykdant savo sutartinius įsipareigojimus ar jų nevykdant, taikomas paslaugų teikimo apribojimas ir tik po to nutraukimas, jeigu nepašalinami Sutarties pažeidimai per paslaugų teikimo apribojimo laikotarpį; antruoju atveju paslaugų teikimo apribojimas netaikomas, o Sutartis nutraukiama tik įspėjant vartotoją prieš 5 darbo dienas, jei vartotojas iš esmės pažeidžia Sutartį, pavyzdžiui, daugiau nei du kartus nesumoka už teikėjos paslaugas, leidžia paslaugomis naudotis tretiesiems asmenims be teikėjos sutikimo, paslaugas naudoja ne savo ryšio poreikiams tenkinti ar neįvykdo kitų, Taisyklių ketvirtoje dalyje įtvirtintų, įsipareigojimų<sup>2</sup>.

(12) Taryba atkreipia dėmesį, kad ginčo atveju teikėja Sutarties su vartotoju nutraukimą iš esmės grindžia tuo, jog buvo pažeistos laikino paslaugų teikimo sustabdymo taisyklės, t. y. per vienerių metų laikotarpį paslaugų teikimas Numeriu vartotojui buvo sustabdytas ilgiau nei 6 mėn. Atsižvelgdama į tai, Taryba pažymi, jog ERPTT 21.8 papunktyje yra įtvirtinta paslaugų teikėjo pareiga paslaugų teikimo sutartyje nurodyti informaciją apie teisę laikinai atsisakyti paslaugų teikimo pagal sutartį, jos įgyvendinimo tvarką ir sąlygas arba informuoti, jeigu tokia teisė nėra numatoma. Pagal ginčo medžiagą matyti, kad teikėja apie laikino paslaugų atsisakymo teisę informaciją pateikia Taisyklių trečioje dalyje (nutarimo 8 pastraipa).

(13) Įvertinus teikėjos Taisyklėse pateikiamą informaciją, konstatuotina, kad teikėja iš esmės yra nustačiusi dvi laikino paslaugų teikimo sustabdymo sąlygas, kurių turėjo laikytis vartotojas, t. y. pateikti prašymą teikėjai dėl pageidaujamos laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslaugos aktyvavimo ir sumokėti už šią paslaugą teikėjos nurodytą mokesį. Remiantis ginčo nagrinėjimo medžiaga, nėra pagrindo daryti išvadą, jog Taisyklėse nustatytų sąlygų, kurias privaloma įgyvendinti, siekiant pasinaudoti laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslauga, vartotojas nesilaikė. Savo ruožtu teikėja pagal Taisykles turėjo pareigą, vartotojui įvykdžius atitinkamas sąlygas, aktyvuoti aptartą paslaugą per 5 darbo dienas ne ilgesniam nei 6 mėn. laikotarpiui. Taigi, konstatuotina, kad tiek faktinis laikino paslaugų teikimo sustabdymo įgyvendinimas, tiek užtikrinimas, jog laikinas paslaugų teikimo sustabdymas vartotojo atveju netruktų ilgiau nei 6 mėn., ginčo atveju buvo nuo teikėjos priklausančios aplinkybės ir teikėjai pagal Taisykles tenkančios sutartinės pareigos vartotojo atžvilgiu. Atkreiptinas dėmesys, kad ginčo nagrinėjimo metu pati teikėja iš esmės pripažino, kad jos darbuotojai vartotojui aktyvuodami laikino paslaugų teikimo sustabdymo paslaugą tais pačiais metais ilgesniam nei 6 mėn. bendram terminui pažeidė atitinkamas taisykles (nutarimo 6 pastraipa).

(14) Atsižvelgdama į šio nutarimo 12–13 pastraipose išdėstytas aplinkybes, pagal kurias darytina išvada, jog laikino paslaugų teikimo sustabdymo sąlygas pažeidė ne vartotojas, o pati teikėja,

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

<sup>2</sup> Taisyklių ketvirtoje dalyje numatyta, kad vartotojas įsipareigoja naudotis teikėjos paslaugomis savo „ryšio poreikiams tenkinti, nepažeidžiant trečiųjų asmenų teisių bei teisėtų interesų, geros moralės bei viešosios tvarkos principų, laikantis visų sutarties sąlygų, taip pat Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų. Naudoti SIM kortelę tik mobiliajame telefono aparate arba mobiliojo interneto įrangoje. <...> Nenaudoti SIM kortelės bet kuriais kitais tikslais, kurie nėra sankcionuoti „Telia“, pavyzdžiui, nesinaudoti paslaugomis prijungiant tranzitinį pokalbių komutavimo įrenginį ar bet kurią kitą įrangą, neskirtą jūsų ryšio poreikiams tenkinti. Taip pat, be išankstinio „Telia“ informavimo jūs negalite leisti jums teikiamomis paslaugomis naudotis tretiesiems asmenims. <...> Laiku sumokėti „Telia“ abonentinį mokesį arba minimalų paslaugos mokesį (priklausomai nuo mokėjimo plano), už išeinančius ir peradresuotus skambučius, už įeinančius skambučius, jei jūs naudojotės paslaugomis užsienyje (roaming), bei už kitas „Telia“ ir trečiųjų šalių suteiktas paslaugas, už kurias atsiskaitoma pagal „Telia“ pateiktą sąskaitą, taip pat sumokėti skolos administravimo mokesį bei kitus mokesčius už suteiktas paslaugas“.

taip pat įvertinusi ERPTT ir Taisyklėse įtvirtinus galimus Sutarties nutraukimo teikėjos iniciatyva pagrindus, Taryba pažymi, kad ginčo nagrinėjimo metu teikėjai nepateikus jokių įrodymų, kad Sutartis buvo nutraukta dėl vartotojo kaltės, t. y. vartotojui pažeidus Sutartį, nėra pagrindo Sutarties nutraukimo laikyti teisėtu ir pagrįstu.

(15) Apibendrinama tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, Taryba daro išvadą, jog teikėja su vartotoju sudarytą Sutartį nutraukė ir perleido Numerį naudoti kitam asmeniui neteisėtai ir nepagrįstai.

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

Taryba n u t a r i a:

Tenkinti vartotojo P. B. 2023 m. spalio 13 d. skunde, patikslintame 2024 m. sausio 4 d., keliamą reikalavimą, t. y. pripažinti, kad Telia Lietuva, AB, su vartotoju 2017 m. vasario 13 d. sudarytą sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) nutraukė ir ryšio numerį (duomenys neskelbtini) perleido naudoti kitam asmeniui neteisėtai ir nepagrįstai.

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 Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos pirmininkė

Jūratė Šovienė