



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINČO TARP A. M. IR TELIA LIETUVA, AB, NAGRINĖJIMO

2025 m. kovo 25 d. Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės, Tarybos pirmininko pavaduotojo Dariaus Kuliešiaus ir narių Kristinos Mikoliūnienės, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2025 m. kovo 25 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp A. M. (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių 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 ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2025 m. sausio 24 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojo 2025 m. sausio 21 d. skundą dėl su teikėja kilusio ginčo (toliau – prašymas). Teikėja 2025 m. vasario 14 d. raštu Nr. 2025-00201 pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo (toliau – paaiškinimai).

(2) Vartotojas prašyme nurodė, kad 2024 m. liepos 9 d. ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris) iš teikėjos gavo trumpąją žinutę (toliau – SMS), informuojančią: „Sveiki. Jei nepaisysite sąžiningo vartojimo taisyklės sąlygų, būsime priversti nutraukti Jums paslaugų teikimą. Jūsų „Telia“. Atsižvelgdamas į tai, vartotojas 2024 m. liepos 10 d. išsiuntė teikėjai el. laišką, informuodamas apie gautą SMS ir prašydamas konkretizuoti, ką teikėja turi omeny, tačiau, pasak vartotojo, teikėja vartotojui neatsakė, o 2024 m. liepos 17 d. išjungė numerį. Vartotojas nurodė, kad kreipėsi į teikėją el. laišku, teiraudamasis, kodėl neveikia numeris, ir teikėja 2024 m. liepos 22 d. atsiuntė vartotojui nuorodą į savo taisykles, nurodydama jų tris punktus, tačiau, pasak vartotojo, nieko nekonkretizuodama. Atsižvelgdamas į tai, vartotojas papildomai į teikėją kreipėsi 2024 m. liepos 24 d. ir 27 d., pateikdamas pretenziją, kurioje nurodė reikalaujantis nedelsiant įjungti numerį ir sumokėti kompensaciją. Pasak vartotojo, teikėja 2024 m. rugpjūčio 9 d. atsakydama vartotojui pateikė nuorodą į savo taisykles ir paaiškino, kad buvo viršyti paslaugų kiekiai. Vartotojas pažymėjo, kad numeriui buvo įsigijęs mokėjimo planą, suteikiantį neribotas pokalbių minutes ir SMS, todėl paslaugų kiekiai vartotojui neturėjo būti ribojami. Taip pat, vartotojo teigimu, teikėja negalėjo pilna apimtimi nutraukti paslaugų teikimo, kadangi turėjo būti užtikrinta, jog veiktų nemokamos

paslaugos, o to nepadariusi teikėja pažeidė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles¹ (toliau – ERPTT). Atsižvelgdamas į prašyme išdėstytas aplinkybes, vartotojas iš teikėjos reikalauja įjungti numerį ir sumokėti kompensaciją.

(3) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad numeriu iki 2024 m. liepos 17 d. vartotojui buvo teikiamos „Ežio“ išankstinio mokėjimo mobiliojo kalbinio ryšio ir mobiliojo interneto prieigos paslaugos (toliau – „Ežio“ paslaugos), kurių teikimas buvo nutrauktas 2024 m. liepos 17 d. dėl nesąžiningo, t. y. pažeidžiančio „Ežio“ išankstinio mokėjimo paslaugų teikimo taisykles² (toliau – Taisyklės), naudojimosi „Ežio“ paslaugomis. Pasak teikėjos, prieš paslaugų teikimo nutraukimą vartotojas apie pastebėtą nesąžiningą naudojimąsi paslaugomis buvo informuotas 2024 m. liepos 9 d. SMS. Teikėja pažymėjo, kad sąžiningo naudojimosi „Ežio“ paslaugomis sąlygos yra numatytos Taisyklių³ 18 punkte, kuriame įtvirtinta, jog „klientas įsipareigoja naudotis paslaugomis tik asmeniniams poreikiams ryšio paslaugoms gauti <...> „Telia“ laikys, kad paslaugos naudojamos ne asmeniniams poreikiams tenkinti, jeigu kliento vykdomų skambučių trukmė sieks 4 ir daugiau valandų per parą, ir / ar 20 ir daugiau valandų per savaitę, ir / ar 70 valandų per mėnesį, <...> „Telia“ nagrinės kiekvieną galimo pažeidimo atvejį ir pasilieka teisę, remiantis „Telia“ ekspertine patirtimi, imtis 20 punkte numatytų veiksmų, jeigu „Telia“ vertinimu jie bus reikalingi, siekiant užtikrinti naudojimąsi „Telia“ paslaugomis nepažeidžiant šių taisyklių <...>“, o 20 punkte numatyta teikėjos teisė apriboti arba nutraukti paslaugų teikimą atitinkamas sąžiningo naudojimosi sąlygas pažeidus⁴. Teikėja paaiškino, kad nustatydamą nesąžiningą naudojimąsi „Ežio“ paslaugomis, pvz., dirbtinį skambučių srautą, vadovaujasi Prieigos, įskaitant tinklų sujungimą, suteikimo ir teikimo taisyklių⁵ (toliau – Prieigos taisyklės) 1 priede „Pavyzdinis skambučių ir trumpųjų žinučių srauto, kuris gali daryti neigiamą įtaką viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimui, viešųjų elektroninių ryšių tinklų veikimui ar riboti galutinių viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų galimybes naudotis viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis, kriterijų sąrašas“ (toliau – priedas) numatytais kriterijais. Teikėja taip pat paaiškino, kad tais atvejais, kai „Ežio“ paslaugų teikimas yra nutraukiamas (ryšio numeris išjungiamas) dėl sąžiningo naudojimosi „Ežio“ paslaugomis sąlygų pažeidimo, vartotojams nėra užtikrinamas nemokamų paslaugų teikimas pagal ERPTT 58 punktą.

(4) Teikėja pažymėjo, kad atsižvelgiant į tai, jog „Ežio“ paslaugų teikimas numeriu buvo nutrauktas 2024 m. liepos 17 d., o vartotojas į RRT kreipėsi tik 2025 m. sausio 21 d., t. y. praėjus

¹ Patvirtintas RRT Tarybos 2005 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

²

https://assets.ezys.lt/5029bv43vyam/7MH9N9XDK5adqLaZdZSa4E/29d13328817ddfa969d9f7eb8cb5fb39/2024.09.16_I_ankstinio_mok_jimo_paslaug_teikimo_taisykl_s_Telia.pdf?_gl=1*1ncqxiq*_gcl_au*MTA1MjEyODYuMTczODIOMzAwMQ..

³ Taisyklių redakcija, galiojusi nuo 2023 m. balandžio 17 d. Nuoroda https://assets.ezys.lt/5029bv43vyam/1lameMCEWtUoUexsvrNUhY/f5942f4509573fd8741d28aab98222c5/2023.04.17_FINAL_I_ankstinio_mok_jimo_paslaug_teikimo_taisykl_s_Telia-PARA_AS.pdf

⁴ Taisyklių 20 punkte įtvirtinta, kad teikėja „turi teisę nedelsiant apriboti (nutraukiant tik išeinančio ryšio ir duomenų perdavimą) arba visai nutraukti paslaugų teikimą klientui, jei kliento veiksmai kelia pavojų „Telia“ tinklo saugumui ir vientisumui, daro neigiamą įtaką viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų elektroninių paslaugų teikimui, viešųjų elektroninių ryšių tinklų veikimui, ar riboja kitų klientų galimybę naudotis „Telia“ teikiamomis paslaugomis, arba pažeidžia asmeninių poreikių tenkinimo ir / ar sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygų įsipareigojimus, kaip numatyta 18 punkte <...>“.

⁵ Patvirtintų RRT Tarybos 2011 m. spalio 10 d. nutarimus Nr. 1V-960 „Dėl Prieigos, įskaitant tinklų sujungimą, suteikimo ir teikimo taisyklių patvirtinimo“.

daugiau, kaip 6 mėnesiams, teikėja neturi galimybės pateikti numerio detalių sąskaitos išsklotinių, tačiau, pasak teikėjos, vartotojas nuolat ir sistemingai pažeidinėja Taisykles ir jose numatytas sąžiningo naudojimosi „Ežio“ paslaugomis sąlygas inicijuodamas dirbtinį skambučių srautą į UAB „CSC Telecom“ tinklą, naudodamas skirtingus „Ežio“ paslaugų ryšio numerius, tokiu būdu siekdamas pasipelnėti iš tinklų sujungimo mokesčių. Sistemingą vartotojo veikimą, pasak teikėjos, patvirtina ir tokie vartotojo veiksmai, kaip antai skundo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – VVTAT) dėl klaidinančios reklamos pateikimas, kuriame vartotojas nurodė, jog teikėja 2025 m. sausio 6 d. vartotojui „Ežio“ paslaugų ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris 1) atsiuntė SMS apie pažeidžiamas sąžiningo naudojimosi sąlygas ir galimą paslaugų teikimo apribojimą. Pasak teikėjos, numeris 1 buvo aktyvuotas 2024 m. gruodžio 31 d., o išjungtas 2025 m. sausio 14 d., per šį laikotarpį vartotojui sugeneravus beveik 150 valandų dirbtinio skambučių srauto į vieną UAB „CSC Telecom“ ryšio numerį. Taip pat teikėja nurodė, kad vartotojas VVTAT 2025 m. sausio 2 d. pateikė skundą dėl iš teikėjos 2024 m. liepos 9 d. gautos SMS „Ežio“ paslaugų ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) apie pažeidžiamas sąžiningo naudojimosi sąlygas ir galimą paslaugų teikimo apribojimą, keldamas analogiškus reikalavimus, kaip ir prašyme, t. y. atstatyti paslaugų teikimą ir sumokėti kompensaciją. Be to, kaip nurodė teikėja, vartotojas į ją kreipėsi 2025 m. sausio 15 d. iš el. pašto adresu (duomenys neskelbtini), kurį nurodė prašyme, dėl ryšio numerio (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris 2) išjungimo. Numeris 2, pasak teikėjos, buvo aktyvuotas 2024 m. gruodžio 31 d., o išjungtas 2025 m. sausio 14 d. taip pat dėl nesąžiningo „Ežio“ paslaugų naudojimo, iš šio ryšio numerio sugeneravus beveik 100 valandų dirbtinio skambučių srauto į du UAB „CSC Telecom“ ryšio numerius. Numeriu 2, pasak teikėjos, vartotojui buvo išsiųstos dvi SMS, informuojančios apie nesąžiningą naudojimąsi „Ežio“ paslaugomis ir jų teikimo nutraukimą⁶. Papildomai teikėja pažymėjo, kad vartotojas nuolat kreipiasi į teikėją su įvairiais prašymais dėl asmens / srauto duomenų tvarkymo, gautų pranešimų apie nesąžiningą paslaugų naudojimą, įvairių skirtingų ryšio numerių išjungimo ir pan.

(5) Kartu su paaiškinimais teikėja, be kita ko, RRT pateikė susirašinėjimo su vartotoju el. paštu medžiagos kopiją ir numerio 1 bei numerio 2 detales sąskaitų išsklotines (toliau – išsklotinės), kuriose fiksuoti duomenys apie vartotojo 2025 m. sausio 1–14 d. laikotarpiu inicijuotų skambučių srautą⁷.

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

(6) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu nutraukimo, kuris šiuo atveju reiškia ir tarp

⁶ 2025 m. sausio 6 d. SMS, informuojanti: „Sveiki. Jūsų naudojimasis „Ežio“ balso skambučių paslaugomis turi atitikti paslaugų teikimo taisyklių ir sąžiningo naudojimosi sąlygas. Kitu atveju paslaugų teikimas jums gali būti apribotas arba nutrauktas. „Ežys“, ir 2025 m. sausio 14 d. SMS, informuojanti: „Sveiki, dėl paslaugų teikimo taisyklių ir sąžiningo naudojimosi sąlygų pažeidimų nutraukiame Jums mobiliojo ryšio paslaugų teikimą. „Ežys“.

⁷ Numeriu 1 iš viso buvo inicijuoti 156 skambučiai į vienintelį ryšio numerį, kurių bendra trukmė sudaro apie 150 valandų, o kiekvienas skambutis, atliktas maždaug kas valandą, atskirai truko apie 44–60 min. Numeriu 2 daugiausia skambučių, kurių bendra trukmė – apie 100 valandų, o vieno skambučio dažniausiai fiksuota trukmė – virš 59 min., buvo inicijuoti į tuos pačius du ryšio numerius.

vartotojo bei teikėjos sudarytos sutarties dėl šių paslaugų teikimo nutraukimą⁸, teisėtumo ir vartotojo keliamų reikalavimų įjungti numerį ir sumokėti kompensaciją pagrįstumo.

(7) Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 40 straipsnio 1 dalyje numatyta, jog paslaugos turi būti teikiamos laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK), ERĮ ir ERPTT nustatytų reikalavimų. CK 6.217 straipsnio, reglamentuojančio bendras sutarčių nutraukimo taisykles, 1 dalyje įtvirtinta kiekvienos sutarties šalies teisė nutraukti sutartį, jeigu kita šalis sutarties neįvykdo ar netinkamai įvykdo ir tai yra esminis sutarties pažeidimas. Analogiškos nuostatos, įtvirtinančios paslaugų teikėjo teisę savo iniciatyva nutraukti sutartį dėl jos esminio pažeidimo įtvirtintos ir ERPTT 28 punkte: „tuo atveju, jeigu abonentas iš esmės pažeidžia sutartį, ji gali būti nutraukta <...> paslaugų teikėjo iniciatyva sutartyje nurodytu būdu ir iš anksto, ne vėliau kaip prieš teisės aktų ar sutartyje nustatytą, bet ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų terminą, apie tai pranešus abonentui“.

(8) Nors tai, kas yra esminis sutarties pažeidimas, nėra apibrėžta nei CK, nei šio ginčo kontekste aktualiuose elektroninių ryšių veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose (ERĮ ir ERPTT), esminis sutarties pažeidimas, dėl kurio paslaugų teikėjas (šiuo atveju teikėja) įgyja teisę vienašališkai nutraukti sutartį, gali būti detalizuotas pačioje sutartyje, be kita ko, kartu su kitomis sutarties nutraukimo sąlygomis ir tvarka, apie kurias informaciją pateikti paslaugų teikėjas (atitinkamai ir teikėja) turi pareigą pagal ERPTT 21.6 papunktį⁹. Šiuo atveju pagal ginčo medžiagą matyti, kad sutartinės sąlygos, kuriomis vadovaudamasi teikėja teikia „Ežio“ paslaugas, įskaitant sąlygas dėl sutarties nutraukimo, yra įtvirtintos Taisyklėse, kurių 20 punkte numatyta, kad teikėja „turi teisę <...> visai nutraukti paslaugų teikimą klientui, jei kliento veiksmai <...> pažeidžia asmeninių poreikių tenkinimo ir / ar sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygų įsipareigojimus, kaip numatyta 18 punkte <...>“, o 18 punkte paaiškinta, kad „klientas įsipareigoja naudotis paslaugomis tik asmeniniams poreikiams ryšio paslaugoms gauti ir užtikrinti sąžiningų naudojimosi paslaugomis sąlygų <...> laikymąsi“.

(9) Pagal ginčo nagrinėjimo medžiagą, įskaitant teikėjos ir vartotojo komunikaciją el. paštu, matyti, kad „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu nutraukimą teikėja iš esmės grindžia tuo, jog vartotojo naudojimasis paslaugomis neatitiko Taisyklių 18 punkte įtvirtintų naudojimosi „Ežio“ paslaugomis tik asmeniniams poreikiams tenkinti sąlygų, kurias vienas iš identifikuojančių kriterijų, – inicijuotų skambučių trukmė. Analizuojant Taisyklių 18 punktą matyti, kad inicijuojamų skambučių trukmė neturėtų viršyti 4 valandų per parą arba 20 valandų per savaitę, arba 70 valandų per mėnesį. Tuo tarpu atitinkamos skambučių bendros trukmės per nurodytą laikotarpį (parą, savaitę ar mėnesį) viršijamas teikėjos gali laikomas neatitinkančiu naudojimosi „Ežio“ paslaugomis asmeniams poreikiams tenkinti sąlygų ir dėl to įvertinamas iš esmės kaip nesąžiningas, Taisyklės pažeidžiantis paslaugų gavėjo elgesys. Be to, pažymėtina, kad toks naudojimasis paslaugomis, t. y. neatitinkantis Taisyklių 18 punkte numatytų naudojimosi paslaugomis asmeniniams poreikiams tenkinti kriterijų, teikėjos yra laikomas esminiu sutarties pažeidimu, vadovaujantis Taisyklių 21 punktu¹⁰.

⁸ Iš ginčo šalių pateiktų paaiškinimų matyti, kad vartotojui „Ežio“ paslaugų teikimas numeriu buvo nutrauktas pilna apimtimi, t. y. nepaliekant galimybės vartotojui numeriu naudotis nemokamomis paslaugomis, pvz., priimti nemokamus įeinančio ryšio skambučius ar skambinti skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriais.

⁹ Kaip numato ERPTT 21.6 papunktis, paslaugų teikėjas turi pareigą sutartyje, sudaromoje raštu, arba paslaugų teikimo taisyklėse, jei sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, nurodyti sutarties nutraukimo sąlygas bei tvarką.

¹⁰ „Šių taisyklių 18, 20 punktuose nurodyti pažeidimai yra esminiai ir „Telia“ šių pažeidimų atveju pasilieka teisę nedelsdama nutraukti paslaugų teikimą ir anuliuoti kliento sąskaitą bei priskirti telefono numerį kitam klientui, nesilaikydama numatytų sąskaitos galiojimo terminų“.

(10) Kadangi Taisyklės yra skelbiamos viešai teikėjos valdomoje interneto svetainėje www.ezys.lt¹¹ (toliau – „Ežio“ svetainė), Taryba konstatuoja, kad vartotojas, prieš sudarydamas sutartį dėl „Ežio“ paslaugų teikimo su teikėja konkludentiniais veiksmais¹², turėjo galimybę susipažinti su Taisyklėse įtvirtintomis šių paslaugų teikimo sąlygomis, kaip numato ERPTT 20 punktas, o pradėjęs naudotis¹³ „Ežio“ paslaugomis savo ruožtu išreiškė ir sutikimą naudotis jomis teikėjos Taisyklėse numatytomis sąlygomis, įskaitant sąlygas, reglamentuojančias naudojimosi „Ežio“ paslaugomis tik asmeniniams poreikiams tenkinti kriterijus (ginčo atveju – skambučių trukmę, numatytą Taisyklių 18 punkte).

(11) Nors ginčo nagrinėjimo metu RRT nebuvo pateikta numerio detali sąskaitos išsklotinė, kurioje būtų fiksuoti duomenys apie iki 2024 m. liepos 17 d.¹⁴ numeriu vartotojo inicijuotų skambučių srautą, šiuo atveju viena iš svarbių aplinkybių, į kurias atsižvelgtina ginčo atveju, yra ta, jog, vadovaudamasi ERĮ 78 straipsnio 4 dalimi¹⁵, teikėja atitinkamus duomenis turėjo teisę saugoti tik 6 mėnesius, o vartotojas į RRT su prašymu nagrinėti tarp jo ir teikėjos kilusį ginčą kreipėsi tik 2025 m. sausio 21 d., t. y. praėjus daugiau, kaip 6 mėnesiams nuo „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu nutraukimo. Taryba atkreipia dėmesį ir į tai, kad ginčo atveju pats vartotojas iš esmės neginčija, kad jo numeriu inicijuoti skambučiai viršijo Taisyklių 18 punkte numatytą skambučių trukmę, kuri, kaip konstatuota šio nutarimo 9 pastraipoje, yra vienas iš kriterijų, identifikuojančių, ar „Ežio“ paslaugomis naudojamosi asmeninių poreikių tenkinimo tikslais.

(12) Kaip matyti pagal ginčo medžiagą, vartotojas teikėjos veiksmus nutraukiant sutartį dėl „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu kvestionuoja iš esmės tik tuo pagrindu, jog, pasak vartotojo, jis numeriui buvo įsigijęs mokėjimo planą, suteikiantį neribotas paslaugas (pvz., pokalbių minutes), dėl ko, vartotojo teigimu, paslaugų kiekis (šiuo atveju skambučių trukmė) neturėjo būti ribojamas. Tačiau Taryba neturi pagrindo su šiais vartotojo argumentais sutikti, kadangi vartotojas naudodamasis „Ežio“ paslaugomis turėjo laikytis Taisyklėse numatytų sąžiningo naudojimosi šiomis paslaugomis sąlygų, kurios aiškiai įpareigojo vartotoją paslaugas naudoti tik asmeninių poreikių tenkinimo tikslais, o Taisyklių 18 punkte numatytą trukmę viršijančių skambučių inicijavimas tokių tikslų neatitinka. Be to, pastebėtina, kad informacija apie tai, jog naudojantis „Ežio“ paslaugomis yra taikomos sąžiningo naudojimo sąlygos, papildomai yra skelbiama ir „Ežio“ svetainėje ties kiekvienu mokėjimo planu¹⁶.

(13) Be to, vertindama RRT pateiktų duomenų visetą, įskaitant numerio 1 ir numerio 2 išsklotines, rodančias, kad vartotojo inicijuojami skambučiai yra atliekami iš esmės į tuos pačius numerius, o jų trukmė vien tik per dvi savaites gerokai viršija skambučių bendrą trukmę, numatytą mėnesio laikotarpiui, Taryba konstatuoja, kad tokie duomenys rodo ir sistemingą nesąžiningą, t. y. Taisyklėse numatytas naudojimosi „Ežio“ paslaugomis sąlygas pažeidžiantį, vartotojo elgesį, o daryti išvadą, kad ginčo atveju vartotojo naudojimas „Ežio“ paslaugomis buvo kitoks, nepakanka

¹¹ <https://www.ezys.lt/paslaugu-teikimo-taisykles>

¹² Pagal ERPTT 20 punktą, paslaugos teikiamos sudarius sutartį raštu arba konkludentiniais veiksmais, o konkludentiniais veiksmais sudarytomis sutartims prilyginamos visos sutartys, sudarytos nerašytine forma.

¹³ Pagal Taisyklių 2 punktą pradėti naudotis paslaugomis galima aktyvavus „Ežio“ SIM kortelę.

¹⁴ Iki „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu nutraukimo dienos.

¹⁵ Pagal ERĮ 78 straipsnio 4 dalį, „nutraukus sutartį su abonentu <...> sukaupti abonento <...> srauto ir susiję duomenys <...> gali būti saugomi ne ilgiau kaip 6 mėnesius nuo ryšio datos“.

¹⁶ „Ežio“ interneto svetainėje adresu <https://www.ezys.lt/planai> skelbiama: „naudojantis neribotomis paslaugomis galioja paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos sąžiningo naudojimosi sąlygos“.

pagrindo. Pastebėtina ir tai, kad minėtose išsklotinėse fiksuoti duomenys apie vartotojo inicijuojamų skambučių srautą apskritai leidžia vertinti tokį srautą, kaip Prieigos taisyklių priede įtvirtintus kriterijus atitinkantį skambučių srautą, kuris gali daryti neigiamą įtaką viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) paslaugų teikimui, viešųjų elektroninių ryšių tinklų veikimui ar riboti galutinių paslaugų gavėjų galimybes naudotis paslaugomis, kaip numatyta priedo 1 punkte¹⁷.

(14) Taigi, apibendrinama nutarimo 11–13 pastraipose išdėstytas aplinkybes, Taryba konstatuoja, kad vartotojas, turėdamas galimybę susipažinti tiek su „Ežio“ svetainėje prie mokėjimo planų teikėjos skelbiama informacija apie naudojimuisi paslaugomis taikomas sąžiningo naudojimosi sąlygas, tiek su atitinkamomis sąlygomis, detalizuotomis Taisyklėse, privalėjo jų laikytis, o to nepadaręs – prisiimti galimas pasekmes, šiuo atveju susijusias su sutarties dėl „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu nutraukimu. Nors vartotojas teigia, kad teikėja turėjo užtikrinti galimybę naudotis nemokamomis paslaugomis, o to nepadariusi, pasak vartotojo, pažeidė ERPTT, šiuo atveju atkreiptinas dėmesys, kad, pagal ERPTT, nemokamų paslaugų teikimas turi būti užtikrintas tik laikino paslaugų teikimo nutraukimo (apribojimo) atveju¹⁸. Kadangi, kaip konstatuota nutarimo 9 pastraipoje, Taisyklių 18 punkto pažeidimas (ginčo atveju – skambučių trukmės, nurodytos Taisyklių 18 punkte, viršijimas), laikytinas esminiu sutarties pažeidimu, Taryba daro išvadą, jog teikėja, nutraukdama vartotojui „Ežio“ paslaugų teikimą numeriu, neturėjo pareigos užtikrinti vartotojui galimybę naudotis nemokamomis paslaugomis pagal ERPTT, todėl ERPTT nepažeidė.

(15) Atsižvelgdama į ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių ir RRT pateiktų įrodymų visumą, sistemiškai įvertinusi „Ežio“ svetainėje ir Taisyklėse skelbiamą informaciją apie naudojimosi „Ežio“ paslaugomis sąlygas, taip pat atsižvelgdama į CK ir ERPTT įtvirtintas nuostatas, reglamentuojančias sutarties nutraukimą paslaugų teikėjo iniciatyva dėl esminio sutarties pažeidimo, bei atsižvelgusi į tai, kad prieš „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu nutraukimą vartotojas buvo informuotas ne vėliau kaip prieš ERPTT 28 punkte numatytą terminą¹⁹, Taryba daro išvadą, kad teikėja pagrįstai ir teisėtai šiuo atveju nutraukė vartotojui „Ežio“ paslaugų teikimą numeriu. Atitinkamai, Taryba konstatuoja, kad šiuo atveju nėra pagrindo tenkinti vartotojo prašyme keliamo reikalavimų, t. y. įjungti numerį ir sumokėti kompensaciją.

¹⁷ Pagal Prieigos taisyklių priedo 1 punktą, „skambučių srautu, kuris gali daryti neigiamą įtaką viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) <...> paslaugų teikimui, <...> tinklų veikimui ar riboti galutinių <...> paslaugų gavėjų galimybes naudotis <...> paslaugomis, laikomas srautas, atitinkantis ne mažiau kaip vieną šio priedo 1.1 papunktyje nustatytą kriterijų ir ne mažiau kaip vieną iš kriterijų, nustatytų šio priedo 1.2 – 1.17 papunkčiuose“, o priedo 1.1 ir 1.2 – 1.17 papunkčiuose numatyti tokie kriterijai, kaip, pvz., „siunčiami nacionaliniai skambučiai <...> išimtinai į vieno iš operatorių naudojamus ryšio numerius iš kito ar keleto kitų operatorių naudojamų ryšio numerių <...> 1naudojant išankstinio apmokėjimo paslaugas“, „pasikartojančios ir (ar) panašios trukmės skambučiai“; „ilgos trukmės skambučiai“, „periodiškai pasikartojantys skambučiai“ ir kt.

¹⁸ ERPTT 57 punkte įtvirtinta: „apribojus <...> paslaugų teikimą, abonentui turi būti sudaryta galimybė skambinti visais nemokamais ryšio numeriais, įskaitant skubiosios pagalbos tarnybų ryšio numeriu 112 <...> paslaugų gavėjas turi teisę gauti nemokamus skambučius, išskyrus sukčiavimo atvejus <...>“, o ERPTT 58 punkte numatyta, jog „paslaugų teikėjas turi teisę nesilaikyti <...> 56 ir 57 punktų reikalavimų, jei abonentas inicijuoja skambučių ir SMS srautą, kuris gali daryti neigiamą įtaką viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų elektroninių paslaugų teikimui, viešųjų elektroninių ryšių tinklų veikimui ar riboti galutinių paslaugų gavėjų galimybes naudotis viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis, arba abonto veiksmai sukelia pavojų viešojo elektroninių ryšių tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar kitaip riboja kitų abonentų galimybę pasinaudoti šio teikėjo teikiamomis viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis“.

¹⁹ Pagal ERPTT 28 punktą, nutraukdamas sutartį paslaugų teikėjas privalo apie tai informuoti abonentą ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas. Pagal ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių visumą matyti, kad vartotojas apie galimą „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu nutraukimą buvo informuotas SMS, išsiųsta numeriu 2024 m. liepos 9 d., o sutartis dėl šių paslaugų teikimo buvo nutraukta 2024 m. liepos 17 d., t. y. šeštą darbo dieną nuo informavimo.

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:

Atmesti vartotojo A. M. 2025 m. sausio 21 d. skunde keliamus reikalavimus.

Ginčo šalys per 30 (trisdešimt) 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