



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

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

2025 m. balandžio 4 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, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2025 m. balandžio 8 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp vartotojo A. M.¹ (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. vasario 13 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka vartotojo 2025 m. vasario 6 d. skundą dėl ryšio numerio (duomenys neskelbtini) išjungimo (toliau – skundas Nr. 1) ir 2025 m. vasario 6 d. skundą dėl ryšio numerio (duomenys neskelbtini) išjungimo (toliau – skundas Nr. 2) (toliau skundas Nr. 1 ir skundas Nr. 2 kartu – prašymai). Teikėja 2025 m. vasario 19 d. raštu Nr. 2025-00334 pateikė paaiškinimus dėl prašymų (toliau – paaiškinimai).

(2) Skunde Nr. 1 vartotojas nurodė, kad 2024 m. liepos 18 d. teikėja išjungė išankstinio mokėjimo paslaugų „Ežys“ (toliau – „Ežio“ paslaugos) ryšio numerį (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris 1). Atsižvelgdamas į tai, vartotojas ne kartą el. paštu kreipėsi į teikėją, tačiau, pasak vartotojo, teikėja nieko iš esmės nedetalizavo, tik nurodė, jog numeriu 1 paslaugų teikimas buvo nutrauktas dėl pažeistų sąžiningo naudojimo taisyklių, vartotojui viršijus jose numatytą paslaugų limitą. Kadangi, pasak vartotojo, jis buvo įsigijęs mokėjimo planą, suteikiantį neribotus skambučius ir trumpąsias žinutes (SMS), teikėja neteisėtai užblokavo numerį 1, o parduodama neribotus planus, bet bandydama paslaugas riboti, vykdo nesąžiningą veiklą ir skelbia klaidinančią reklamą. Taip pat vartotojas akcentuoja, kad teikėja neturėjo teisės visai išjungti numerio 1, kadangi, pasak vartotojo,

¹ Vartotojo tapatybė nustatyta patikrinus RRT nagrinėjimui pateiktą 2025 m. vasario 6 d. skundų duomenis, pagal kuriuos identifiukuota, jog dokumentai pasirašyti A. M. kvalifikuotais elektroniniais parašais.

pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles² (toliau – ERPTT), turėjo veikti įeinantis ryšys ir leista skambinti visais nemokamais ryšio numeriais.

(3) Skunde Nr. 2 nurodyta, kad teikėja 2025 m. sausio 6 d. ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) (toliau – numeris 2) (toliau numeris 1 ir numeris 2 kartu – numeriai) atsiuntė neaiškią trumpąją žinutę (toliau – SMS), informuojančią, kad numerio 2 naudojimas balso skambučių paslaugoms turi atitikti paslaugų tiekimo taisyklių ir sąžiningo naudojimosi sąlygas. Reaguodamas į SMS, vartotojas kreipėsi į teikėją el. paštu, reikalaudamas informuoti, ko vartotojo naudojimas paslaugomis neatitinka, ir pažymėdamas, kad numeriui 2 yra įsigijęs mokėjimo planą, suteikiantį neribotas minutes ir SMS. Pasak vartotojo, teikėja į kreipimąsi neatsakė, o 2025 m. sausio 15 d. neteisėtai visiškai išjungė numerį 2, neužtikrindama nemokamų paslaugų teikimo ir įeinančio ryšio.

(4) Atsižvelgdamas į prašymuose išdėstytas aplinkybes, vartotojas iš teikėjos reikalauja įjungti numerius bei sumokėti kompensaciją dėl numeriais negautų paslaugų.

(5) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad „Ežio“ paslaugos yra teikiamos, vadovaujantis „Išankstinio mokėjimo paslaugų teikimo taisyklėmis“ (toliau – Taisyklės), kurios skelbiamos viešai, interneto svetainės adresu <https://www.ezys.lt/paslaugu-teikimo-taisykles>³ (toliau – „Ežio“ svetainė). Teikėja pažymėjo, kad vartotojai įsigydami ir pradėdami naudotis „Ežio“ paslaugomis įsipareigoja laikytis Taisyklių, informacija apie kurių taikymą, be kita ko, pateikiama ant „Ežio“ paslaugų pakuočių. Taip pat teikėja atkreipė dėmesį, kad nuo 2025 m. sausio 1 d. įsigaliojus Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) pakeitimui, įpareigojančiam nustatyti (registruoti) išankstinio mokėjimo mobiliojo ryšio paslaugų kliento tapatybę, prieš pradedant teikti paslaugas, vartotojai, registruodami „Ežio“ paslaugų ryšio numerį internetu privalo patvirtinti, kad susipažino su Taisyklėmis.

(6) Teikėja informavo, kad Taisyklių 18 punkte yra numatyta, jog „klientas įsipareigoja naudotis paslaugomis tik asmeniniams poreikiams ryšio paslaugoms gauti ir užtikrinti sąžiningų naudojimosi paslaugomis sąlygų laikymąsi. <...> „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 21 punkte numatytų veiksmų, jeigu „Telia“ vertinimu jie bus reikalingi, siekiant užtikrinti naudojimąsi „Telia“ paslaugomis nepažeidžiant šių taisyklių <...>“, o 21 punkte įtvirtinta teikėjos teisė apriboti arba nutraukti paslaugų teikimą atitinkamas, Taisyklės numatytas sąlygas pažeidus⁴. Taip pat teikėja informavo, kad Taisyklių 2 priedo „Sąžiningo naudojimosi taisyklės“ 6 punkte yra numatytas teikėjos klientų įsipareigojimas teikėjos (ar kitų jos klientų) „sąskaita nesiekti piniginės naudos sau, nebandyti pasipelnyti iš „Telia“ ar kitų operatorių, įskaitant nebandymo pasipelnyti iš

² Patvirtintas RRT Tarybos 2005 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“.

³ Nuo 2025 m. sausio 1 d. galiojančios Taisyklių redakcijos nuoroda:

https://assets.ezys.lt/5029bv43vyam/5xMnDAb7TbmfmXrBjHPbUy/740e4a571442efcd769f1404677f3808/2025.01.01_I_ankstinio_mok_jimo_paslaug_teikimo_taisykl_s_Telia.pdf?_gl=1*kuwcqu*_gcl_au*MTA1MjEyODYuMTczODIOMzAwMQ..

⁴ Taisyklių 21 punkte įtvirtinta, kad teikėja „turi teisę nedelsiant apriboti (nutraukiant tik išėinančio 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) <...> 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 18-19 punktuose <...>“.

skirtumo tarp <...> taikomo tarifo, tinklų sujungimo mokesčio ir kitų rinkoje galiojančių kainų“, o 8 punkte numatytas įsipareigojimas „nenaudoti „Telia“ paslaugų neprotingai didelio balso ir SMS paslaugų srauto inicijavimui bei nepagrįstai didelio mobiliojo interneto srauto siuntimui, priėmimui arba dalijimuisi, arba kitokiam vartojimui, kuris pagal savo pobūdį, apimtį yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio <...> kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms bei gali daryti įtaką kitų „Telia“ klientų naudojimosi paslaugomis kokybei“. Teikėja taip pat paaiškino, kad dirbtinis skambučių srautas, galintis daryti neigiamą įtaką paslaugoms, tinklams, jų veikimui ir / ar galintis riboti galutinių paslaugų gavėjų galimybes naudotis paslaugomis, yra toks srautas, kuris nėra būdingas įprastam racionaliam vartojimui, kurio požymių visuma leidžia daryti pagrįstą išvadą, kad skambučiai yra generuojami automatinio būdu, pvz., siekiant pasipelnyti iš tinklų sujungimo mokesčių ar panašių tarifų. Teikėja pažymėjo, kad kiekvieną galimą Taisyklių ir sąžiningo naudojimosi sąlygų pažeidimo atvejį vertina individualiai, informuoja vartotojus, kurie Taisyklių nesilaiko, ir sudaro galimybę pažeidimą nutraukti, o paslaugų teikimas vartotojams nutraukiamas tik išimtiniais atvejais, kai pažeidimai yra grubūs, sisteminiai ir / ar piktybiniai.

(7) Teikėja nurodė, kad numeris 2 buvo aktyvuotas 2024 m. gruodžio 31 d., o vartotojas 2025 m. sausio 6 d. gavo SMS, informuojančią, kad naudojimasis „Ežio“ balso skambučių paslaugomis turi atitikti Taisyklės ir sąžiningo naudojimosi sąlygas, nes kitu atveju paslaugų teikimas gali būti apribotas arba nutrauktas. Teikėja patvirtino, kad vartotojas, reaguodamas į SMS, pareikalavo teikėjos paaiškinimo dėl gautos SMS ir teikėja informavo vartotoją, jog tokios SMS siunčiamos tais atvejais, kai pažeidžiamos Taisyklės ir sąžiningo naudojimosi sąlygos, bei pateikė vartotojui aktualų Taisyklių punktą ir nuorodą į jas. Teikėja pažymėjo, kad numerio 2 detalioje sąskaitos išskaitinėje už 2025 m. sausio 1 d. – 2025 m. sausio 13 d. (imtinai) laikotarpį matyti, kad kiekvieną dieną sistemingai iš eilės buvo vykdomi nuo 45 min. iki 61 min. trukmės skambučiai, kurių bendra trukmė per parą siekė daugiau, kaip 11 val., o nurodytą visą laikotarpį – daugiau, kaip 150 val. Taip pat teikėja pažymėjo, kad visi skambučiai buvo atliekami į tą patį vieną ryšio numerį, veikiantį UAB „CSC TELECOM“⁵. Pasak teikėjos, akivaizdu, jog toks skambučių srautas nėra racionalus ir būdingas įprastam vartojimui, o skambučių srauto požymių visuma leidžia daryti išvadą, kad skambučiai yra generuojami automatinio būdu, siekiant kitų tikslų, nei naudotis paslaugomis asmeniniams poreikiams ryšio paslaugoms gauti, pvz., siekiant pasipelnyti iš tinklų sujungimo mokesčio, kurį teikėja sumokėtų UAB „CSC TELECOM“. Kadangi, pasak teikėjos, vartotojas net ir gavęs įspėjimą SMS toliau pažeidinėjo Taisyklės ir sąžiningo naudojimosi sąlygas, vadovaujantis Taisyklėmis, „Ežio“ paslaugų teikimas numeriu 2 buvo nutrauktas 2025 m. sausio 14 d., prieš tai išsiuntus SMS, informuojančią: „sveiki, dėl paslaugų teikimo taisyklių ir sąžiningo naudojimosi sąlygų pažeidimų nutraukiame Jums mobiliojo ryšio paslaugų teikimą <...>“.

(8) Taip pat teikėjos paaiškinimuose nurodyta, kad numeriu 1 vartotojui 2024 m. liepos 9 d. buvo išsiųstas pranešimas (SMS), informuojantis: „<...> Jei nepaisysite sąžiningo vartojimo taisyklės sąlygų, būsime priversti nutraukti Jums paslaugų teikimą <...>“. Kadangi vartotojas vis tiek pažeidinėjo Taisyklės ir sąžiningo naudojimosi sąlygas, „Ežio“ paslaugų teikimas numeriu 1 buvo nutrauktas 2024 m. liepos 16 d. Teikėja pažymėjo, kad, atsižvelgiant į tai, jog vartotojas į RRT dėl

⁵ Informacija apie ryšio numerių operatorius prieinama viešai RRT interneto svetainėje, adresu: <https://numeracija.rtt.lt/>.

numerio 1 kreipėsi praėjus daugiau, kaip 6 mėnesiams, teikėja negali pateikti šio numerio detalių sąskaitos išsklaidinių. Papildomai teikėja paaiškino, kad tais atvejais, kai „Ežio“ paslaugų teikimas yra nutraukiamas (ryšio numeris išjungiamas) dėl sąžiningo naudojimosi „Ežio“ paslaugomis sąlygų pažeidimo, vartotojams paslaugų teikimas nėra laikinai apribojamas ar užtikrinamas nemokamų paslaugų teikimas, nes tokią paslaugų teikėjo teisę numato ERPTT 58 punktas⁶. Taip pat teikėja papildomai pažymėjo, kad negali toleruoti tokių akivaizdžių ir sistemingų Taisyklių ir sąžiningo naudojimosi sąlygų pažeidimų, nes neribojant tokių veiksmų būdų daroma neigiama įtaka viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir paslaugų teikimui, veikimui ar būtų ribojamos sąžiningų vartotojų galimybės naudotis paslaugomis.

(9) Kartu su paaiškinimais teikėja, be kita ko, RRT pateikė numerio 2 detaliąją sąskaitos išsklaidinę, kuriose fiksuoti duomenys apie vartotojo 2025 m. sausio 1–14 d. laikotarpiu inicijuotų skambučių srautą.

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

(10) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl „Ežio“ paslaugų teikimo numeriais nutraukimo, kuris šiuo atveju reiškia ir tarp vartotojo bei teikėjos sudarytos sutarties nutraukimą, teisėtumo ir vartotojo keliamų reikalavimų įjungti numerius ir sumokėti kompensaciją dėl numeriais negautų paslaugų pagrįstumo.

(11) 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, numatančios paslaugų teikėjo teisę savo iniciatyva nutraukti sutartį dėl jos esminio pažeidimo įtvirtintos ir ERPTT 28 punkte: „<...> jeigu abonentas iš esmės pažeidžia sutartį, ji gali būti nutraukta <...> paslaugų teikėjo iniciatyva sutartyje nurodytu būdu <...> ne vėliau kaip prieš <...> 5 darbo dienų terminą, apie tai pranešus abonentui“.

(12) Nors tai, kas yra esminis sutarties pažeidimas, nėra apibrėžta minėtuose teisės aktuose, 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 papunktį⁷. Pagal RRT pateiktą ginčo šalių informaciją matyti, kad šio ginčo kontekste aktualios sutartinės sąlygos, kuriomis vadovaudamasi teikėja teikia „Ežio“ paslaugas, įskaitant sąlygas dėl sutarties nutraukimo, yra įtvirtintos Taisyklėse, kurių turinys iš esmės detalizuotas šio nutarimo 6 pastraipoje.

(13) Išanalizavus ginčo nagrinėjimo medžiagą, įskaitant teikėjos ir vartotojo komunikaciją el. paštu, matyti, kad „Ežio“ paslaugų teikimą numeriais teikėja vartotojui nutraukė dėl to, kad

⁶ 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“.

⁷ 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.

naudotojo naudojimas paslaugomis neatitiko Taisyklėse įtvirtintų naudojimosi „Ežio“ paslaugomis tik asmeniniams poreikiams tenkinti sąlygų, kurias vienas iš identifikuojančių kriterijų, – inicijuotų skambučių trukmė, kuri neturi viršyti 4 valandų per parą arba 20 valandų per savaitę, arba 70 valandų per mėnesį. Atitinkamos skambučių bendros trukmės per nurodytą laikotarpį (parą, savaitę ar mėnesį) viršijamas teikėjos gali būti laikomas neatitinkančiu naudojimosi „Ežio“ paslaugomis asmeniniams poreikiams tenkinti sąlygų ir dėl to įvertinamas iš esmės kaip nesąžiningas, Taisyklės pažeidžiantis paslaugų gavėjo elgesys. Be to, toks naudojimas paslaugomis, t. y. neatitinkantis Taisyklėse numatytų naudojimosi paslaugomis asmeniniams poreikiams tenkinti kriterijų, teikėjos yra laikomas esminiu sutarties pažeidimu⁸.

(14) Kadangi Taisyklės yra skelbiamos viešai „Ežio“ svetainėje, Taryba konstatuoja, kad vartotojas, prieš sudarydamas sutartį dėl „Ežio“ paslaugų teikimo su teikėja konkludentiniais veiksmais⁹, turėjo galimybę susipažinti su Taisyklėmis, kaip numato ERPTT 20 punktas, o pradėjęs naudotis¹⁰ „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).

(15) Nors ginčo nagrinėjimo metu RRT buvo pateikta tik numerio 2 detali sąskaitos išsklotinė, pagal kurioje fiksuotus duomenis matyti, jog vartotojo naudojimas „Ežio“ paslaugomis šiuo numeriu neatitiko Taisyklių 18 punkte įtvirtintų naudojimosi paslaugomis asmeniniams poreikiams tenkinti kriterijų¹¹, svarbi aplinkybė numerio 1 atveju, į kurią atsižvelgtina, yra ta, jog, vadovaudamasi ERĮ 78 straipsnio 4 dalimi¹², teikėja srauto duomenis turi teisę saugoti tik 6 mėnesius, o vartotojas į RRT su skundu Nr. 1 kreipėsi tik 2025 m. vasario 6 d., t. y. praėjus daugiau, kaip 6 mėnesiams nuo „Ežio“ paslaugų teikimo numeriu 1 nutraukimo. Taip pat Taryba atkreipia dėmesį, kad ginčo atveju pats vartotojas iš esmės neginčija, kad jo numeriais inicijuoti skambučiai viršijo Taisyklių 18 punkte numatytą skambučių trukmę, o teikėjos veiksmus nutraukiant sutartį dėl „Ežio“ paslaugų teikimo numeriais kvestionuoja iš esmės tik tuo pagrindu, jog, pasak vartotojo, jis numeriams buvo įsigijęs mokėjimo planus, suteikiančius neribotas minutes ir SMS, dėl ko, vartotojo teigimu, paslaugų kiekis (ginčo atveju skambučių trukmė) neturėjo būti ribojamas. Vertindama šiuos vartotojo argumentus, Taryba pažymi, kad neturi pagrindo su jais 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

⁸ Taisyklių 22 punkte numatyta, kad „šių taisyklių 18, 19, 21 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“ (iš esmės analogiško turinio nuostatos įtvirtintos ir numerio 1 atveju taikytinoje Taisyklių redakcijoje, galiojusioje 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)

⁹ Pagal ERPTT 20 punktą, paslaugos teikiamos sudarius sutartį raštu arba konkludentiniais veiksmais, o konkludentiniais veiksmais sudarytomis sutartims prilyginamos visos sutartys, sudarytos nerašytine forma.

¹⁰ Pagal Taisyklių 2 punktą pradėti naudotis paslaugomis galima aktyvavus „Ežio“ SIM kortelę.

¹¹ 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.

¹² 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“.

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 planu¹³.

(16) Taip pat Taryba, vertindama RRT pateiktų duomenų visetą, įskaitant numerio 2 detaliąją sąskaitos išklotinę, rodančią, kad vartotojo inicijuoti skambučiai buvo atliekami į tą patį numerį, o jų trukmė vien tik per dvi savaites gerokai viršijo skambučių bendrą trukmę, numatytą mėnesio laikotarpiui, Taryba konstatuoja, kad tokie duomenys apskritai leidžia vartotojo inicijuotų skambučių srautą vertinti, kaip Prieigos, įskaitant tinklų sujungimą, suteikimo ir teikimo taisyklių¹⁴ 1 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 atitinkamo priedo 1 punkte¹⁵.

(17) Vertindama vartotojo teiginius dėl teikėjos padaryto galimo ERPTT pažeidimo, neužtikrinus nemokamų paslaugų teikimo, Taryba pažymi, kad, pagal ERPTT, nemokamų paslaugų teikimas turi būti užtikrintas tik laikino paslaugų teikimo nutraukimo (apribojimo) atveju¹⁶. Kadangi, kaip konstatuota nutarimo 13 pastraipoje, Taisyklių 18 punkto pažeidimas (skambučių trukmės, nurodytos šiame Taisyklių punkte, viršijimas), laikytinas esminiu sutarties pažeidimu, Taryba konstatuoja, kad teikėja, nutraukdama vartotojui „Ežio“ paslaugų teikimą numeriais, neturėjo pareigos užtikrinti vartotojui galimybę naudotis nemokamomis paslaugomis ir ERPTT nepažeidė.

(18) Apibendrindama tai, kas išdėstyta aukščiau, įvertinusi ginčo nagrinėjimo metu nustatytų aplinkybių ir RRT pateiktų įrodymų visumą, „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, Taryba konstatuoja, kad teikėja pagrįstai ir teisėtai šiuo atveju nutraukė vartotojui „Ežio“ paslaugų teikimą numeriais, todėl nėra pagrindo tenkinti vartotojo prašymuose keliamų reikalavimų, t. y. įjungti numerius ir sumokėti kompensaciją.

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

¹³ „Ežio“ interneto svetainėje adresu <https://www.ezys.lt/planai> skelbiama: „naudojantis neribotomis paslaugomis galioja paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos sąžiningo naudojimosi sąlygos“.

¹⁴ Patvirtintų RRT Tarybos 2011 m. spalio 10 d. nutarimų Nr. 1V-960 „Dėl Prieigos, įskaitant tinklų sujungimą, suteikimo ir teikimo taisyklių patvirtinimo“.

¹⁵ „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, nustatytą 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.

¹⁶ 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 skambučius 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“.

Taryba n u t a r i a:

Atmesti vartotojo A. M. 2025 m. vasario 6 d. skunduose 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