



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

**NUTARIMAS
DĖL GINČO TARP E.D. IR TELIA LIETUVA, AB NAGRINĖJIMO**

2025 m. rugpjūčio 28 d.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), dalyvaujant Tarybos pirmininko pavaduotojui Dariui Kuliešiui, pavaduojančiam Tarybos pirmininką ir nariams: Vygantui Vaitkui ir Giedriui Pūriui, Kristinai Mikoliūnienei sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2025 m. rugpjūčio 28 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą tarp vartotojo E. D. (gyvenančio adresu: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (buveinės adresas: 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. liepos 15 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2025 m. liepos 9 d. prašymą dėl maršrutizatoriaus nuomos paslaugos atsisakymo, teikėjai neperskaičiuojant priemokos už techninių galimybių paslaugai įrengti sudarymą sumos 128,87 Eur bei netaikant kitokių mokesčių dėl maršrutizatoriaus nuomos paslaugos atsisakymo (toliau – prašymas). Teikėja 2025 m. liepos 30 d. raštu Nr. 2025-01620 (toliau – Raštas) pateikė paaiškinimus dėl prašymo, bei 2025 m. rugpjūčio 13-14 d. el. laiškais pateikė papildomus paaiškinimus.

(2) Prašyme nurodoma, kad vartotojas 2025 m. vasario 3 d. iš teikėjos gavo preliminarų paslaugų „Šviesolaidinio interneto planas 1 Gbps“ teikimo sutarties pasiūlymą. Vartotojas teigia, kad įvertinęs sutarties sąlygas, pastebėjo, kad tarp užsakomų paslaugų yra įtraukta maršrutizatoriaus nuomos paslauga, kurios kaina su nuolaida – 4,00 Eur/ mėn. Tą pačią 2025 m. vasario 3 d. vartotojas teigia, jog kreipėsi telefonu į teikėją, nurodydamas, jog maršrutizatoriaus nuomos paslauga jam nėra reikalinga, vartotojas turi savo įrangą, kuria ketina naudotis. Vartotojui teikėja atsakė, kad jis gali pasirašyti sutarties esamą, pateiktą variantą, o atlikus šviesolaidinio interneto įrengimo darbus, jis paprašys nutraukti maršrutizatoriaus nuomą ir nuo to laikotarpio, nuomos mokestis jam nebus taikomas. Vartotojas susitarimą Nr. (duomenys neskelbtini) paslaugų teikimo sutarties sudarymo bei dėl šviesolaidinio interneto įvado statybos (toliau – Susitarimas) pasirašė 2025 m. vasario 3 d., o pagrindinė paslaugų „Šviesolaidinio interneto planas 1 Gbps“ bei maršrutizatoriaus nuomos teikimo sutartis (toliau – Sutartis) sudaryta 2025 m. balandžio 8 d.

(3) Vartotojas prašyme nurodo, jog 2025 m. gegužės 7 d. kreipėsi raštu į teikėją dėl maršrutizatoriaus nuomos paslaugos atsisakymo ir įrenginio grąžinimo. Teikėja 2025 m. gegužės 22 d. vartotojui nurodė, kad maršrutizatoriaus nuomos mokesčio gali netaikyti tik tuo atveju, jeigu būtų perskaičiuojama priemoka vertinant sutartą bei mažėjančią abonentinį mokestį ir įvado darbų kainą, nurodytą Susitarimo 5.2.6 papunktyje, tokiu atveju vartotojui vietoj 128,87 Eur priemokos už techninių galimybių paslaugai įrengti sudarymą, atsisakius maršrutizatoriaus nuomos, būtų taikoma 292,75 Eur priemoka.

(4) Vartotojas 2025 m. gegužės 22 d. el. laišku nurodė, kad nesutinka, jog jam atsisakius maršrutizatoriaus nuomos paslaugos, teikėja perskaičiuotų priemokos už techninių galimybių paslaugai įrengti sudarymą mokestį. Vartotojo teigimu, su teikėja sudarytoje Sutartyje numatytas trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis – 24 mėn. bei nuolaida šiam laikotarpiui taikoma šviesolaidinio interneto paslaugai, tačiau toks trumpiausias naudojimosi paslauga terminas, nėra numatytas maršrutizatoriaus nuomos paslaugai. Vartotojo teigimu, jam atsisakius maršrutizatoriaus nuomos paslaugos, teikėja neturi teisės taikyti jokių papildomų Sutartyje nenumatytų mokesčių.

(5) Vartotojas, atsižvelgdamas į tai, jog su teikėja nepavyko situacijos išspręsti, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – RRT) prašyme prašo įpareigoti teikėją priimti grąžinamą maršrutizatorių ir nuo 2025 m. birželio 6 d., kada buvo pateiktas prašymas grąžinti maršrutizatorių, netaikyti 4,00 Eur nuomos mokesčio, netaikyti jokių papildomų mokesčių, įskaitant ir priemokos už techninių galimybių paslaugai teikti sudarymą perskaičiavimą.

(6) Teikėja Rašte pažymi, kad kai kreipiasi vartotojai, kurių gyvenamuoju adresu nėra techninių galimybių paslaugų teikimui ir reikalinga šviesolaidinio interneto įvado statyba, yra siūlomi interneto ir pagal poreikį televizijos paslaugų planai su standartine kaina (negalioja akcijos, skelbiamos www.telia.lt). Paslaugų teikimo planai ir galima priemoka apskaičiuojami vieningu visiems vartotojams taikomu principu pagal įmonės vidinę tvarką įvertinant reikalingų atlikti darbų apimtį ir planuojamus patirti „Telia“ kaštus įvado statybai. Teikėja nurodo, jog su vartotoju yra sudaromas susitarimas dėl įvado statybos, kuriame yra nurodomos visos sąlygos. „Telia“ savo lėšomis vykdo šviesolaidinio interneto įvado statybos darbus, o vartotojas įsipareigoja naudotis pasirinktu paslaugų rinkiniu 24 mėnesių laikotarpį bei sumoka priemoką (jei tokia taikoma), numatytą susitarime. Priemokos dydis yra nustatomas įvedus pasirinkto paslaugų rinkinio kainas į skaičiuoklę. Vartotojo atveju, kaip nurodo teikėja, jam pasirašius Susitarimą, kuriuo jis sutiko su pateiktu pasiūlymu dėl šviesolaidinio interneto įvado statybos. Tuo pačiu, vartotojas, pasak teikėjos, įsipareigojo 24 mėnesius naudotis teikėjos paslaugomis šiomis sąlygomis: šviesolaidinio interneto planas 1 Gbps – 22,90 Eur/mėn., bevielio interneto įrangos nuoma – 4 Eur/mėn., vienkartinis paslaugų aktyvavimo mokestis – 29,95 Eur. Priemoka už techninių galimybių paslaugai teikti sudarymą (kliento finansuojama dalis): 128,87 Eur.

(7) Teikėja nurodo, kad 2025 m. birželio 26 d. atsakydama vartotojui, pakartotinai pateikė pasiūlymą, jog sutinka priimti maršrutizatorių ir anuliuoti modemo nuomos mokestį bei papildomai informavo, jog atliktų modemo nuomos mokesčio kompensaciją už visą laikotarpį tuo atveju, jei vartotojas sutiktų atlikti Susitarimo keitimą - keičiant priemokos dydį (Susitarimo 5.2.8. papunktis) į 292,75 Eur (teikėja patvirtina, jog 128,87 Eur suma yra apmokėta, atliekant perskaičiavimą į tai būtų atsižvelgta). Teikėjos vertinimu, šis pasiūlymas vartotojo netenkino.

(8) Teikėja atkreipia dėmesį, kad vartotojui netaiko suteiktoms nuolaidų grąžinimo mokesčio pagal 2025 m. balandžio 8 d. (paslaugos aktyvavimo metu) pasirašyto užsakymo sąlygas. Vartotojams, pasirašiusiems susitarimus klientų aptarnavimo sistemoje yra žyma, jog yra sudarytas susitarimas dėl įvado statybos, ir tuo atveju, jei sutartis būtų nutraukiama anksčiau, nei baigiasi 24 mėnesių įsipareigojimų laikotarpis yra taikomas ne suteiktų nuolaidų grąžinimo mokestis, numatytas užsakymu, o yra prašoma atlyginti „Telia“ patirtas išlaidas įvado statybai pagal Susitarimo

5.2.6. papunktį. Šiuo atveju teikėjos patirtos išlaidos dėl atliktų įvado darbų: 1299,54 Eur su PVM, vartotojo sumokėta priemoka 128,87 Eur.

(9) Teikėja 2025 m. rugpjūčio 13-14 d. el. laiškais papildomai RRT paaiškino, kad jeigu vartotojas pageidauja naudotis tik šviesolaidinio interneto paslaugomis – 22,90 Eur/ mėn., techninių galimybių paslaugai teikti sudarymu priemokos suma nuo 128,87 Eur pasikeistų į 292,75 Eur. Teikėja nori atkreipti dėmesį į tai, kad šviesolaidinio interneto įvado darbams vartotojui yra suteikusi 1170,67 Eur su PVM nuolaidą. Teikėja nurodo, kad neprašo padengti patirtų tiesioginių išlaidų už įvado įrengimą – 1299,54 Eur su PVM. Vietoj to, siūlo galimybę vartotojui pakeisti Sutarties sąlygas. Pasak teikėjos, Sutarties skiltyje „Svarbi informacija“ yra numatyta, kad „Jei ne dėl „Telia“ kaltės atsisakytumėte užsakytų paslaugų anksčiau, nei pasibaigia trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis, arba nutrauktumėte jų teikimą sutartyje numatyta tvarka, turėtumėte sumokėti nesumokėtus mokesčius už šiuo laikotarpiu faktiškai suteiktas nuolaidas, per 5 darbo dienas grąžinti nuomojamą įrangą bei atlyginti kitas mūsų išlaidas (tiesioginius nuostolius), patirtas iki atsisakymo dienos“.

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

(10) Įvertinusi vartotojo ir teikėjos pateiktą informaciją, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl vartotojo teisės atsisakyti maršrutizatoriaus nuomos paslaugos teikimo, teikėjai neperskaičiuojant techninių galimybių paslaugai teikti sudarymu priemokos sumos bei netaikant jokių kitų papildomų mokesčių, pagrįstumo.

(11) Taryba pažymi, jog Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių¹ (toliau – ERPTT) 21.6.2. papunktyje numatyta, kad sutartyje, sudaromoje raštu arba viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjas, be kita ko, privalo aiškiai nurodyti sutarties trukmę, sutarties pakeitimo, papildymo ir nutraukimo sąlygas, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant sutartį, įskaitant su galinių įrenginių suteikimu susijusias viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjo patirtas išlaidas, jeigu pagal sutartį yra suteikiamas galinis įrenginys.

(12) Iš ginčo nagrinėjimo metu pateiktos šalių sudarytos Sutarties matyti, kad trumpiausias naudojimosi paslauga terminas – 24 mėn. numatytas tik prie šviesolaidinio interneto paslaugos. Atkreiptinas dėmesys, jog joks trumpiausias naudojimosi paslauga terminas Sutartyje nėra numatytas prie informacijos apie įrangos nuomos paslaugą. Vadinasi pagal šalių sudarytą paslaugų teikimo Sutartį, maršrutizatoriaus nuomos paslauga yra teikiama neterminuotą laikotarpį, kurios pagal Sutartyje pateiktą informaciją „Sutarties galiojimo trukmė, pratęsimas ir nutraukimas“ yra galimybė įspėjus teikėją prieš 5 d. d. atsisakyti, grąžinus teikėjai įrangą.

(13) Teikėja teigia, jog vartotojui atsisakant maršrutizatoriaus nuomos paslaugos, ji perskaičiuotų Susitarimo 5.2.8 papunktyje numatytą priemokos už techninių galimybių paslaugai teikti sudarymą sumą iš 128,87 Eur, kurią jau vartotojas yra sumokėjęs, į 292,75 Eur. Kaip teigia teikėja, ji savo lėšomis įrengė šviesolaidinio tinklo įvadą ir atliktiems darbams suteikė nuolaidą, kuri galioja tik tuo atveju, jeigu vartotojas laikosi sudaryto Susitarimo sąlygų. Vartotojui atsisakant maršrutizatoriaus nuomos paslaugos, teikėjos teigimu, yra nesilaikoma pagrindinių Susitarimo sąlygų.

(14) Vertinant teikėjos pateiktus argumentus, pažymėtina, jog Susitarimo 9.2. papunktyje numatyta, kad klientas įsipareigoja „naudotis paslaugomis ne trumpiau, nei nustatytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis <..> nevykdant šio įsipareigojimo pagal „Telia“ pateiktą PVM sąskaitą faktūrą iki PVM sąskaitoje faktūroje nurodytos dienos turėtumėte sumokėti visus

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

mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis paslaugomis ir paslaugos įdiegimo mokesčius (jeigu jie nebuvo sumokėti) bei atlyginti 5.2.6 punkte nurodytą darbų įvado darbų kainą bei 5.2.8. punkte nurodytą techninių galimybių paslaugai teikti sudarymo išlaidas (arba atitinkamą jų dalį, jei dalis išlaidų buvo sumokėta arba „Telia“ paprašytų atlyginti tik išlaidų dalį bei kitas „Telia“ išlaidas, kurias mes, norėdami įvykdyti sutartį, padarėme iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš jūsų dienos“. Kaip minėta, Sutartyje, kurios pagrindu yra teikiamos paslaugos, nėra numatyta, kad maršrutizatoriaus nuomos paslaugą vartotojas įsipareigoja naudotis tam tikrą trumpiausią laikotarpį. Vadinasi esant neterminuotam maršrutizatoriaus nuomos paslaugos teikimui, Susitarimo 9.2. papunktyje teisė teikėjai reikalauti sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis paslaugomis, įskaitant ir priemokos už techninių galimybių paslaugai teikti sudarymą sumos perskaičiavimą, negalioja.

(15) Taigi apibendrinant tai, kas išdėstyta, Taryba konstatuoja, kad nei Sutartyje, nei Susitarime nėra numatyta teisė teikėjai perskaičiuoti didinant priemokos už techninių galimybių paslaugai teikti sudarymą sumos, vartotojui atsisakius tik neterminuotos maršrutizatoriaus nuomos paslaugos. Svarbu pažymėti tai, jog vartotojas neatsisako naudotis šviesolaidinio interneto paslaugomis numatytą trumpiausią naudojimosi paslauga laikotarpį. Taryba atkreipia dėmesį ir į tai, jog apskritai nei Sutartyje, nei Susitarime nėra numatyta, jog atsisakius maršrutizatoriaus nuomos paslaugos, kuri pagal Sutartį yra neterminuota, teikėja turėtų teisę taikyti nuolaidų grąžinimo ar kitokius mokesčius. Sutartyje teisė teikėjai reikalauti sumokėti grąžintinių nuolaidų mokesčius yra numatyta tik tuo atveju, jeigu vartotojas pasinaudojo akcija, kurioje yra nurodytas trumpiausias paslaugomis laikotarpis ar sąlygos naudotis atitinkamomis paslaugomis. Jeigu tokių paslaugų teikimas nutrūktų anksčiau, vartotojas turėtų sumokėti nesumokėtus mokesčius, už šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas.

(16) Papildomai pažymėtina, jog vartotojui pageidaujant atsisakyti maršrutizatoriaus nuomos paslaugos, jis pagal Sutartyje numatytas sąlygas, turi prieš 5 d. d. apie tai įspėti teikėją ir kaip numatyta „Telia“ galinės įrangos grąžinimo taisyklių 3 punktu, pačiam, grąžinti maršrutizatorių pristatant į teikėjos saloną arba teikėjai atsiunčiant kurjerį jo paimti.

(17) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi visas ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir sutartinius dokumentus, Taryba sprendžia, jog vartotojo reikalavimai tenkintini iš dalies.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 41 straipsnio 5 dalimi ir Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 2 punktu,

Taryba n u t a r i a :

1. Tenkinti vartotojo E. D. reikalavimą ir pripažinti, kad jam atsisakant maršrutizatoriaus nuomos paslaugos ir jį grąžinus, Telia Lietuva, AB neturi teisės perskaičiuoti susitarimo Nr. (duomenys neskelbtini) 5.2.8 papunktyje numatytos ir vartotojo sumokėtos priemokos už techninių galimybių paslaugai teikti sudarymą sumos – 128,87 Eur ar taikyti kitokius mokesčius dėl maršrutizatoriaus nuomos paslaugos atsisakymo.

2. Iš dalies tenkinti vartotojo E. D. keliamą reikalavimą - nuo 2025 m. birželio 6 d. netaikyti vartotojui maršrutizatoriaus nuomos mokesčio bei atvykti Telia Lietuva, AB įrenginį atsiimti į paslaugos teikimo vietą suderinus laiką su vartotoju, įpareigojant Telia Lietuva, AB priimti maršrutizatorių iš vartotojo prieš 5 d. d. vartotojui įspėjus Telia Lietuva, AB apie maršrutizatoriaus grąžinimą, bei nurodžius maršrutizatoriaus grąžinimo vietą.

3. Įpareigoti Telia Lietuva, AB per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo šio nutarimo priėmimo dienos raštu pranešti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai apie šio nutarimo 1 punkto įvykdymą arba neįvykdymą.

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 pirmininko pavaduotojas,
pavaduojantis Tarybos pirmininką

Darius Kuliešius