



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
TARYBA**

NUTARIMAS

DĖL GINČO TARP J. Ž. IR TELIA LIETUVA, AB NAGRINĖJIMO

2026 m. sausio 20 d. Nr.
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Nadeždai Maciejevskai, 2026 m. sausio 20 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp J. Ž. (gyvenančio adresu: (duomenys neskelbtini)) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (buveinės adresas: Saltoniškių g. 7A, 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. gruodžio 22 d. priėmė nagrinėti vartotojo 2025 m. gruodžio 16 d. prašymą (toliau – prašymas) dėl užmokesčių už tarptinklinio ryšio paslaugas. Teikėja 2026 m. sausio 5 d. raštu Nr. 2025-02912 (toliau – raštas) pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo.

(2) Vartotojas prašyme nurodė, kad 2025 m. birželio mėn. teikėja į paslaugų sąskaitą įtraukė 0,89 Eur sumą, už kaip nurodo vartotojas, skambučius padidinto tarifo numeriu, kurių, kaip teigia vartotojas, jis nebuvo atlikęs. 2025 m. rugsėjo 29 d. vartotojas teigia, jog būnat Graikijoje, gavo iš teikėjos pranešimą, kad pasiekė 100 proc. naudojamų interneto duomenų užsienyje ir, kaip nurodo vartotojas, iškart išjungė tarptinklinio ryšio duomenų siuntimą. Vartotojas teigia, jog teikėja jam už šias paslaugas į 2025 m. rugsėjo mėn. sąskaitą įtraukė 4,52 Eur. Vartotojui kreipusis raštu į teikėją, teikėja, kaip nurodo vartotojas, tenkino jo reikalavimą. 2025 m. spalio 1 d. vartotojas iš teikėjos gavo analogišką pranešimą, kad vėl išnaudojo 100 proc. mobiliųjų duomenų užsienyje, nors, kaip teigia vartotojas, atvykęs į viešbutį Graikijoje, naudojosi tik viešbučio Wi-Fi ryšiu. Galvodamas, jog tai pakartotinė žinutė iš teikėjos, dar kartą patikrino ar tarptinklinio ryšio duomenų naudojimas yra išjungtas, pasak vartotojo, ši funkcija telefone buvo išjungta. Tarptinklinio ryšio duomenų naudojimą vartotojas telefone įjungė 2025 m. spalio 7 d., išvykdamas iš viešbučio Graikijoje, prieš skrydį į Varšuvą, tačiau sunaudotų duomenų kiekis, pasak vartotojo, negalėjo būti didelis. 2025 m. lapkričio mėn. vartotojas gavęs sąskaitą iš teikėjos, pastebėjo, jog joje buvo nurodyta mokėtina suma 47,99 Eur už neva viršytą tarptinklinio ryšio duomenų kiekį. Vartotojas 2025 m. lapkričio 28 d. kreipėsi į teikėją raštu, nesutikdamas su pritaikyta 47,99 Eur suma. Teikėja atmetė vartotojo pretenziją ir paragino vartotoją sumokėti nurodytą sumą. Po kurio laiko, vartotojas iš teikėjos gavo pranešimą, jog jam nesumokėjus sąskaitos, nutrauks paslaugų teikimą. Vartotojas prašo panaikinti 48,88 Eur sumą.

(3) Teikėja rašte paaiškino, jog vartotojas naudoja mobiliojo kalbinio ryšio „4G Mobilus S“ paslaugų planu, pagal kurio sąlygas jam yra suteikiamas 5 GB mobiliojo interneto duomenų kiekis Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės šalyse. Šis duomenų kiekis nustatytas vadovaujantis galiojančiomis paslaugų teikimo sąlygomis. Teikėja nurodo, kad apskaitos ir tinklo valdymo sistemose buvo užfiksuotas vartotojo tarptinklinio mobiliojo interneto duomenų naudojimas, kuris atitinka vartotojo sąskaitos išsklaidytus duomenis. Sisteminiai duomenys, pasak teikėjos, patvirtina, kad vartotojas, būdamas ES / EEE šalyse, visiškai išnaudojo jam pagal planą suteiktą 5 GB mobiliojo interneto duomenų kiekį. Išnaudojus šį kiekį, tolesnis mobiliojo interneto naudojimas buvo apmokestintas pagal nustatytą tarifą. Apie suteikto tarptinklinio interneto duomenų kiekio išnaudojimą ir apie tai, kad tolimesnis mobiliojo interneto naudojimas bus apmokestinamas, vartotojas buvo informuotas SMS žinutėmis, kurios išsiunčiamos automatiškai išnaudojus nustatytą duomenų limitą ir taikomos visiems abonentams. Teikėja paaiškina, kad 2025 m. rugsėjo 29 d. 22:10 val. vartotojui buvo išsiųsta žinutė: „Mielas kliente, jūs išnaudojote 80 % turimų mobiliųjų duomenų Europos Sąjungos zonoje. „Telia“.“ 22:27 val. vartotojas gavo žinutę: „Mielas kliente, jūs išnaudojote 100 % turimų mobiliųjų duomenų Europos Sąjungos zonoje ir nuo šiol naršote 0,00154 Eur/MB tarifu. Kaina(-os) nurodyta(-os) su PVM. „Telia“.“ Kaip teigia teikėja, analogiška situacija fiksuota 2025 m. spalio 1 dieną. Išnaudojus pagal planą suteiktus 5 GB duomenų, tolesnis interneto naudojimas buvo apmokestintas pagal nustatytą tarifą, apie ką vartotojas taip pat buvo informuotas SMS žinutėmis: 2025-10-01 20:27 val. – „Mielas kliente, jūs išnaudojote 80 % turimų mobiliųjų duomenų Europos Sąjungos zonoje. „Telia“.“ ir 20:42 val. – „Mielas kliente, jūs išnaudojote 100 % turimų mobiliųjų duomenų Europos Sąjungos zonoje ir nuo šiol naršote 0,00154 Eur/MB tarifu. Kaina(-os) nurodyta(-os) su PVM. „Telia“.“

(4) Teikėja pažymi, kad atsižvelgdama į tai, kad vartotojo tarptinklinio mobiliojo interneto duomenų naudojimas buvo užfiksuotas tiksliai ir pagrįstai, suteiktas duomenų kiekis buvo visiškai išnaudotas, o vartotojas buvo tinkamai ir laiku informuotas apie tolimesnį paslaugų apmokestinimą, teigia, jog ginčijamas mobiliojo interneto paslaugų apmokestinimas buvo atliktas teisėtai ir laikantis sutartinių įsipareigojimų. Teikėja kartu su raštu pateikė laikotarpio nuo 2025 m. rugsėjo 19 d. iki 2025 m. spalio 10 d. detalią informaciją apie apmokėtas paslaugas (išsklaidė) (toliau – detali sąskaita), kurioje yra užfiksuotas naudojimas tarptinklinio ryšio paslaugomis Graikijoje ir Lenkijoje.

(5) Teikėja 2026 m. sausio 12 d. el. paštu patikslino, kad dėl užsienio operatoriaus gautų duomenų pateikimo, pažymi, jog šiuo metu turi galimybę matyti tik iš užsienio operatoriaus gautą apskaitos informaciją. Pasak teikėjos, ši informacija sutampa su duomenimis, nurodytais vartotojui pateiktoje ginčijamoje sąskaitoje, t. y. duomenų perdavimas fiksuotas to paties užsienio operatorių (Graikijos ir Lenkijos), kaip ir nurodyta sąskaitoje.

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

(6) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, Taryba daro išvadą, kad ginčas yra kilęs dėl sąskaitoje apmokestintų tarptinklinio ryšio paslaugų.

(7) Kaip nurodyta nutarimo 4 pastraipoje, ginčijamų tarptinklinio ryšio paslaugų naudojimas yra užfiksuotas detalioje sąskaitoje, be kita ko, teikėja pateikė ir iš užsienio operatorių „Cosmote – Greece“ (Graikijos) ir „Polkomtel/Plus – Poland“ (Lenkijos) gautus duomenis. Teikėjos pateiktoje informacijoje nurodyta, kad pagal „Cosmote – Greece“ (Graikijos) operatoriaus pateiktus duomenis, vartotojas išnaudojo 43996,5 Mb, o pagal „Polkomtel/Plus – Poland“ (Lenkijos) 191,8 Mb duomenų. Tarybos vertinimu, nėra pagrindo abejoti teikėjos detalioje sąskaitoje pateiktų duomenų patikimumu, t. y. kad buvo naudojamos tarptinklinio ryšio paslaugomis Graikijoje ir Lenkijoje. Taryba pažymi, kad paslaugų teikėjo pateikiama detali sąskaita yra vienas iš įrodymų, pagrindžiančių sąskaitos išrašymą paslaugų gavėjui. Visos paslaugos (trumposios žinutės (SMS), duomenų perdavimo paslaugos ir kt.), kuriomis paslaugų gavėjas naudojasi per ataskaitinį laikotarpį, paslaugų teikėjo užfiksuojamos ir pateikiamos

paslaugų gavėjui detalioje sąskaitoje už atitinkamą ataskaitinį laikotarpį. Taip pat, kaip ir minėta, teikėja pateikė ir iš užsienio operatorių gautus duomenis, kurie patvirtina detalioje sąskaitoje įtrauktus tarptinklinio ryšio duomenis. Atsižvelgiant į tai, kaip minėta, nėra pagrįsto pagrindo teigti, kad nebuvo naudotasi tarptinklinio ryšio paslaugomis. Be kita ko, Taryba pažymi, kad, jei tarptinklinio ryšio paslaugų naudojimas buvo inicijuotas dėl įrangos nustatymų, tai nėra teikėjos atsakomybė.

(8) Atsižvelgiant į tai, kad išdėstyta, Tarybos vertinimu, vartotojo reikalavimas nepagrįstas, todėl atmestinas.

Vadovaudamasi ERĮ 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 reikalavimą.

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