



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL V. R. 2018 M. LAPKRIČIO 15 D. PRAŠYMO**

2019 m. vasario 19 d. Nr. 1V-212
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERI) ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 38.4 ir 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs V. R. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotoja) 2018 m. lapkričio 15 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), elektroninių ryšių paslaugų teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, LT-03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2018 m. gruodžio 10 d. raštą Nr. 2018-06051 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotoja su teikėja 2011 m. spalio 14 d. pasirašė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo. Vartotoja ir teikėja pagal sutartį taip pat buvo pasirašiusios šiuos sutartinius dokumentus (toliau žemiau išvardinti sutartiniai dokumentai visi kartu – akcijų užsakymai):

2015 m. gruodžio 5 d. Abonento (-ų) įjungimą ir 2015 m. gruodžio 5 d. Akcijos užsakymą „Telefonų akcijos privatiems klientams (P1302NT99)“ dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), taikant mokėjimo planą „Mano 0“. Vartotoja pagal šią akciją įsigijo telefono ryšio aparatą iPhone 6S 16GB 4G Space Gray, telefono ryšio aparato kaina 759 Eur (su PVM), pradinė įmoka 69,70 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 689,30 Eur (su PVM), todėl vartotojai 24 mėn. taikomas 28,67 Eur (su PVM) „Telefono mokestis“, įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 24 mėn.;

2016 m. gegužės 24 d. Abonento (-ų) įjungimą ir 2016 m. gegužės 24 d. Akcijos užsakymą „Gegužės telefonų išsimokėtinai pasiūlymai su 24 mėn. įsipareigojimu (X1605NT26X) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), taikant mokėjimo planą „NERIBOTAI XL“. Vartotoja pagal šią akciją įsigijo telefono ryšio aparatą Samsung S7 edge G935 4G++ Gold 32GB ES/EEE modelis, telefono ryšio aparato kaina 819 Eur (su PVM), pradinė įmoka 75 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 744 Eur (su PVM), todėl vartotojai 24 mėn. taikomas 26 Eur (su PVM) „Telefono mokestis“, įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 24 mėn.;

2016 m. rugpjūčio 20 d. Abonento (-ų) įjungimą ir 2016 m. rugpjūčio 20 d. Akcijos užsakymą „Mobiliųjų telefonų lizingo akcijos naujiems klientams (X1109NT39)“ dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), taikant mokėjimo planą „Mano 0“. Vartotoja pagal šią akciją įsigijo telefono ryšio aparatą Huawei P9 Lite VNS-L21 4G Gold 16GB dual SIM, telefono ryšio aparato kaina 279 Eur (su PVM), pradinė įmoka 6,76 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 272,24 Eur (su PVM), todėl vartotojai 24 mėn. taikomas 11,30 Eur (su PVM) „Telefono mokestis“, įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), ne trumpiau nei 24 mėn.;

2017 m. balandžio 26 d. Akcijos užsakymą „Telefonų išsimokėtinai pasiūlymas su 24 mėn. įsipareigojimu (X1611TK12M)“¹ (toliau – 2017 m. balandžio 26 d. akcija X1611TK12M) dėl

¹ Akcija aktyvuota 2017 m. balandžio 27 d.

paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ir Mokėjimo plano keitimą telefono ryšio numeriui nustatant naują mokėjimo planą „Smart“, t.y. L:4.0 GB, 5,95 Eur/mėn. Vartotoja pagal šią akciją įsigijo telefono ryšio aparatą Honor 8 64GB FRD-L19 4G+, telefono ryšio aparato kaina 499 Eur (su PVM), pradinė įmoka 21 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 478 Eur (su PVM), todėl vartotojai 24 mėn. taikomas 12 Eur (su PVM) „Telefono mokestis“, įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 24 mėn.;

2017 m. spalio 11 d. Akcijos užsakymą P1610LOSTL² (toliau – 2017 m. spalio 11 d. akcija P1610LOSTL) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini). Pagal šią akciją vartotojai 24 mėn. suteikiama 2,20 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano „START“ arba „PRAKTIŠKAS“ duomenų plano L mėnesiniam mokesčiui, minimali mėnesio įmoka yra 6,75 Eur/mėn. (kiekvienam telefono ryšio numeriui), t. y. pritaikius nuolaidą, duomenų plano L mėnesinis mokestis yra 3,75 Eur/mėn., įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 12 mėn.;

2017 m. lapkričio 10 d. Abonento (-ų) įjungimą ir 2017 m. lapkričio 10 d. Akcijos užsakymą „Mobiliųjų telefonų išsimokėtinai pasiūlymai privatiems/verslo klientams 24 mėn. (X1704NT46)“ (toliau – 2017 m. lapkričio 10 d. akcija X1704NT46) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Vartotoja pagal šią akciją įsigijo telefono ryšio aparatą iPhone X 64GB 4G++ Space Grey, telefono aparato kaina 1179 Eur (su PVM), pradinė įmoka 75 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 1104 Eur (su PVM), todėl pagal šią akciją vartotojai 24 mėn. taikomas 46 Eur/mėn. (su PVM) „Telefono mokestis“, įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 24 mėn.;

2018 m. balandžio 11 d. Akcijos užsakymą „Telefono išsimokėtinai akcija su 24 mėn. įsipareigojimu (P1511TK35)“ (toliau – 2018 m. balandžio 11 d. akcija P1511TK35) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Vartotoja pagal šią akciją įsigijo telefono ryšio aparatą Samsung S9+64GB 4G++PRG965, telefono ryšio aparato kaina 959 Eur (su PVM), pradinė kaina 19,24 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 939,76 Eur (su PVM). Pagal šią akciją vartotojai 24 mėn. taikomas 34,99 Eur/mėn. (su PVM) „Telefono mokestis“, įsipareigojant 24 mėn. naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Taip pat telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) 2018 m. balandžio 11 d. buvo įjungta akcija P1710PL790, pagal kurią 24 mėn. suteikiama 5,99 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano „Premium“ duomenų plano L mėnesiniam mokesčiui, minimali mėnesio įmoka 7,90 Eur, vartotojai įsipareigojant 24 mėn. naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotoja prašyme nurodo, kad 2018 m. sausio mėn. persikraustė gyventi į (duomenys neskelbtini) ir iš karto pastebėjo, kad teikėjos teikiamos paslaugos yra prastos kokybės, todėl 2018 m. sausio 27 d. į vartotojos namus atvyko teikėjos darbuotojas įvesti „namų paslaugų“, tačiau jam nepavyko užpildyti darbo paskyros savo įrenginyje, kadangi nebuvo ryšio. Prašyme nurodoma, kad kitą dieną vartotoja užregistravo gedimą, tačiau teikėjos atstovams nesusisiekus, pakartotinai užregistravo gedimą ir iki 2018 m. balandžio mėn. vartotoja į teikėją kreipėsi mažiausiai 5 kartus, tačiau vėlgį, pasak vartotojos, su ja susisiekti nebuvo, o ryšio kokybė buvo labai prasta arba ryšio iš viso nebuvo. Vartotoja nurodo, kad 2018 m. balandžio mėn. besibaigiant vienai iš su teikėja sudarytų sutarčių, paskambino teikėjos vadybininkas ir pasiūlė pratęsti sutartį palankesniais sąlygomis kartu įsigyjant telefono ryšio aparatą su nuolaida. Vartotojai paklausus dėl ryšio kokybės, jai buvo atsakyta, jog ryšys pagerės artimiausiu metu. Anot vartotojos, 2018 m. gegužės mėn. situacija nepasikeitė ir pateikus teikėjai eilinę pretenziją, buvo atsakyta, kad ryšio kokybė yra vidutiniška ir dėl prasto ryšio yra kaltos medžiagos, naudotos namo statybai (pasak vartotojos, šio fakto niekas niekad nebuvo atvykęs patikrinti fiziškai). Vartotoja nurodo, kad iki 2018 m. rugpjūčio mėn. į teikėją kreipėsi daugiau nei 20 kartų. Dėl ryšio pagerėjimo išėitis buvo statyti ryšio stiprinimo antena, kurios kaina 2500 Eur. Teikėja pasiūlė padaryti tai savo lėšomis, tačiau vartotoja nusprendė perkelti 4 savo

² Šis akcijos užsakymas buvo sudarytas telefonu.

naudojamus telefono ryšio numerius į kito paslaugų teikėjo tinklą. Vartotoja nurodo, kad teikėja jai atsiuntė 2176,93 Eur sąskaitą už netesybas, o po kelių savaitių perdavė skolą UAB „Sergel“ ir suma išaugo iki 2368,70 Eur. Vartotoja prašo sumažinti 2368,70 Eur sumą iki 1200 Eur, padalinant ją į lygias dalis ne trumpesniam kaip 18 mėn. laikotarpiui.

Teikėja informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad su vartotoja sudarė sutartį bei akcijų užsakymus. Teikėja nurodo, jog, pamatavus vartotojos adresu (duomenys neskelbtini) ryšio signalo lygius vartotojos kreipimosi metu, buvo nustatyta, kad 3G signalas vidutinis -80 dBm, kas, anot teikėjos, nėra blogas ryšys ar visiškai ryšio nebuvimas. Pasak teikėjos, pagal turimus duomenis ir remiantis Tarnybos teorinio padengimo žemėlapiu (<http://epaslaugos.rrt.lt/apreptis/>), teikėja mano, kad vartotojos skundas dėl ryšio nebuvimo yra nepagrįstas. Teikėjos teigimu, vartotojai ryšiui pagerinti buvo siūlyta lokaliai pastato viduje įsigyti ir įsirengti anteną „Nextivity Cell Fi Pro“ (kaina 915 Eur su PVM). Teikėja pažymėjo, kad 2018 m. liepos 26 d. vartotojai perkėlus savo 4 naudojamus telefono ryšio numerius į kito paslaugų teikėjo tinklą, buvo paskaičiuotos netesybos:

pagal 2017 m. balandžio 26 d. akciją X1611TK12M – 179,82 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini));

pagal 2017 m. spalio 11 d. akciją P1610LOSTL – 15,79 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini));

pagal 2018 m. balandžio 11 d. akciją P1511TK35 – 815,59 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini));

pagal 2017 m. spalio 11 d. akciją P1610LOSTL – 16,69 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini)).

Rašte nurodoma, kad už paslaugas vartotoja paskutinį kartą mokėjo 2018 m. gegužės 31 d., o vėliau iki rašto pateikimo Tarnybai dienos už paslaugas ir įsigytą įrangą vartotoja nemokėjo, kas matyti Skolų suderinimo akte. Teikėja taip pat pažymi, jog už skolą 2018 m. rugsėjo 28 d. nutraukus vartotojai paslaugas telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), buvo paskaičiuotos 616,19 Eur netesybos (pagal 2017 m. lapkričio 10 d. akciją X1704NT46). Teikėja nurodo, kad didesnė dalis vartotojai paskaičiuotų netesybų yra už vartotojos įsigytą įrangą, kurių teikėja kompensuoti neturi pagrindo. Anot teikėjos, telefono ryšio numeriams (duomenys neskelbtini) netesybos paskaičiuotos už suteiktas mokėjimo planui nuolaidas, jas, teikėja teigia, kompensavusi (32,48 Eur)³. Teikėja pažymi, jog taip pat papildomai vartotojai geranoriškai suteikė 50 Eur, t. y. iš viso 82,49 Eur 2018 m. lapkričio 28 d. Kreditine PVM sąskaita faktūra serija (duomenys neskelbtini) (toliau – kreditinė sąskaita) ir ši kompensacija padengė dalį neapmokėtų sąskaitų, tačiau netesybų suma liko nepakitusi, o daugiau suteikti kompensacijų, teikėja teigia neturinti pagrindo. Teikėja rašte nurodė, kad rašto pateikimo Tarnybai dienai vartotoja yra skolinga 450,36 Eur už paslaugas bei 1644,08 Eur netesybų.

2019 m. sausio 29 d. el. paštu teikėja papildomai nurodė, kad 2018 m. spalio 26 d. vartotojos skolos išieškojimas perduotas UAB „Sergel“, o 2019 m. vasario 12 d. patikslino, kad paslaugos telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) buvo nutrauktos dėl susidariusios skolos vartotojai neapmokėjus sąskaitų.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis (paslaugų teikėjas) įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra paslaugų sutartis. Pagal sutarties 1.1 papunktį, teikėja įsipareigojo vartotojai teikti paslaugas, o vartotoja įsipareigojo naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutartyje nustatyta tvarka. Nustačius, kad sutartis yra

³ 2019 m. vasario 13 d. el. paštu teikėja Tarnybai patikslino, kad vartotojai buvo suteikta telefono ryšio numeriams (duomenys neskelbtini) paskaičiuotų netesybų dydžio (32,48 Eur) kompensacija, kuri sumažino vartotojos skolą pagal sąskaitas, tačiau pačių netesybų reikalavimo telefono ryšio numeriams (duomenys neskelbtini) (32,48 Eur) teikėja neanuliuojo, todėl reikalaujama 1644,08 Eur netesybų suma vartotojai nesumažėjo.

priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintųjų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojos ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintųjų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojos ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje ir akcijų užsakymuose nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos iš vartotojos reikalaujamos 1644,08 Eur sumos nutraukus sutartį nepasibaigus atitinkamuose akcijų užsakymuose nustatytiems minimaliems naudojimosi paslaugomis laikotarpiams, 450,36 Eur skolos dėl vartotojos neapmokėtų sąskaitų už paslaugas ir įrangą bei 274,26 Eur išieškojimo išlaidų.

Vartotoja prašo iš jos reikalaujamą apmokėti 2368,70 Eur sumą sumažinti iki 1200 Eur, padalinant ją į lygias dalis ne trumpesniam kaip 18 mėn. laikotarpiui.

Iš prašyme nurodytų aplinkybių matyti, kad vartotojos prašymas sumažinti 2368,70 Eur⁴ iš esmės yra grindžiamas tuo, kad teikėjos teikiamos paslaugos 2018 m. sausio mėn. vartotojai persikrausčius gyventi į (duomenys neskelbtini), nebuvo kokybiškos, vartotoja ne kartą dėl to kreipėsi į teikėją, tačiau, pasak vartotojos, interneto ryšiui nepagerėjus, vartotoja savo 4 naudojamus telefono ryšio numerius perkėlė į kito paslaugų teikėjo tinklą, nepasibaigus atitinkamuose akcijų užsakymuose nustatytiems minimaliems naudojimosi paslaugomis laikotarpiams.

Tarnyba, išanalizavusi sutartinius dokumentus ir įvertinusi teikėjos paaiškinimus raštu bei el. paštu nustatė, kad vartotojos ginčijamą 2368,70 Eur sumą sudaro: 1644,08 Eur sutarties nutraukimo mokesčių suma, teikėjos įvardinta kaip netesybos, iš jų 45,68 Eur suteiktų nuolaidų už paslaugas gražinimas, 1598,40 Eur paskaičiuota suma už su sutartimis įsigytą galinę įrangą; 450,36 Eur skola pagal sąskaitas (už paslaugas ir įrangą) bei 274,26 Eur UAB „Sergel“ išieškojimo išlaidos.

Dėl teikėjos reikalavimo gražinti 45,68 Eur suteiktų nuolaidų

ERPTT 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, <...> nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>“. Vadovaujantis sutarties 5.4 papunkčiu, vartotoja įsipareigojo „Atjungus abonentą nepaėjus minimaliam naudojimosi OMNITEL ryšio paslaugomis terminui, sumokėti netesybas už kiekvieną abonentą, kuriam nepasibaigęs minimalaus naudojimosi terminas. Netesybų dydis skaičiuojamas po 20 (dvidešimt) Lt už kiekvieną mėnesį nuo abonto atjungimo dienos iki minimalaus naudojimosi ryšio paslaugomis termino pabaigos. Kitoks netesybų dydis, jų skaičiavimo principai ar būdas gali būti nustatytas abonto, telefono aparato ar mobiliojo interneto įrangos įsigijimo dokumentuose ar kituose tarp OMNITEL ir KLIENTO sudarytuose susitarimuose.“

CK 6.71 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad netesybos – tai įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta (bauda, delspinigiai). Netesybomis laikoma bauda, nustatyta konkrečia pinigų suma arba užtikrinamos prievolės sumos procentu, arba delspinigiai, skaičiuojami už kiekvieną praleidimo termino dieną. Teismų praktikoje, kurioje aiškinamos nuostatos, susijusios su netesybų reglamentavimu, yra konstatuota, jog šalių susitarimu nustatytų netesybų tikslas – kompensuoti kreditoriaus galimus praradimus neįvykdžius ar netinkamai įvykdžius sutartinius arba ikisutartinius

⁴ Vartotoja visą šią sumą prašyme įvardina kaip netesybas.

įsipareigojimus⁵. Taigi paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo, kuriose nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat numatoma, kad suteiktas nuolaidas, remiantis atitinkamomis sutarties nuostatomis, paslaugų gavėjas privalo sumokėti paslaugų teikėjui, jei paslaugų teikimo sutartis nutraukiama nepasibaigus minimaliam naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpiui. Atsižvelgiant į tai, Tarnyba vertina, kad sutartinių dokumentų nuostatos, numatančios paslaugų gavėjo pareigą sumokėti šių paslaugų teikėjui sutarties sudarymo ar vykdymo metu suteiktas nuolaidas paslaugoms ir (ar) įrangai, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų.

ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „*Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytų Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį. <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.*“ Taigi, elektroninių ryšių paslaugų gavėjas turi teisę reikalauti nutraukti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį be netesybų ERPT taisyklių 12 punkte nurodytais atvejais, įskaitant ir kai elektroninių ryšių paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį. Sutarties 4.7 papunktyje nurodyta, kad „*OMNITEL iš esmės nevykdant savo sutartinių įsipareigojimų, KLIENTAS turi teisę, informavęs OMNITEL raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki sutarties nutraukimo, nutraukti šią sutartį nesilaikant minimalaus naudojimosi paslaugomis laiko ir reikalauti tiesioginių nuostolių atlyginimo. Esminis sutartinių įsipareigojimų nevykdymas yra suprantamas kaip sistemingas 2.1-2.8 sutarties punktų pažeidimas, jeigu KLIENTAS dėl to negali naudotis pagal šią sutartį teikiamomis paslaugomis ar naudojimasis teikiamomis paslaugomis yra nepagrįstai apsunkintas.*“, o 4.10 papunktyje nustatyta, kad „*KLIENTAS turi teisę į tiesioginių nuostolių atlyginimą, kurie atsirado dėl ryšio paslaugų sutrikimų Lietuvos Respublikoje (negautų ar nekokybiškų ryšio paslaugų), jei tokie nuostoliai atsirado dėl OMNITEL kaltės. Tokiu atveju KLIENTAS turi kreiptis į OMNITEL ir pateikti įrodymus, kuriais disponuoja ir kurie pagrįdžia jo reikalavimą.*“ Taip pat, ar teikėja pažeidė sutartį iš esmės, sprendžina pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo protingai numatyti tokio rezultato, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt. Kaip nustatyta aukščiau, sutartį vartotoja su teikėja sudarė 2011 m., tačiau Tarnybai pateikta informacija, kad dėl paslaugų kokybės vartotoja pradėjo skųstis tik 2018 m. sausio mėn. jai persikrausčius gyventi į (duomenys neskelbtini). Teikėja nurodė, jog, pamatavus vartotojos adresu (duomenys neskelbtini) ryšio signalo lygius vartotojos kreipimosi metu, buvo nustatyta, kad 3G signalas vidutinis -80 dBm, kas, anot teikėjos, nėra blogas ryšys ar visiškas ryšio nebuvimas. Pasak teikėjos, pagal turimus duomenis ir remiantis Tarnybos teorinio padengimo žemėlapiu (<http://epaslaugos.rrt.lt/apreptis/>), teikėja mano, kad vartotojos skundas dėl ryšio nebuvimo yra nepagrįstas.

Tarnyba pažymi, kad vienas iš parametrų, lemiančių paslaugų kokybę, yra ryšio signalo lygis, matuojamas dBm (gaunamos vertės nuo -51 dBm iki -113 dBm)⁶. Mažiausia signalo vertė -113 dBm reiškia labai silpną signalą, kuriam esant praktiškai nebegalima naudotis duomenų perdavimo paslauga. Stiprus signalo lygis laikomas, kai jo vertė yra nuo -76 iki -85 dBm, toks stiprumo lygis leidžia gauti geros kokybės paslaugas. Labai stiprus signalo lygis laikomas, kai vertė yra daugiau arba lygu -75 dBm, toks stiprumo lygis leidžia gauti labai geros kokybės paslaugas.

Vartotoja nepateikė Tarnybai įrodymų, jog teikėja sistemingai ir/ar ilgą laiką neužtikrino paslaugų kokybės, taip pat įrodymų, kad paslaugomis „dėl ryšio nebuvimo“ negalėjo naudotis. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus,

⁵ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

⁶ <http://matavimai.rrt.lt/about.html>.

patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis.

Iš Tarnybai pateiktų dokumentų nustatyta, jog šalių sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) pasibaigė 2018 m. liepos 26 d. vartotojai perkėlus šiuos telefono ryšio numerius į kito paslaugų teikėjo tinklą, sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) buvo nutraukti vienašališkai teikėjos iniciatyva dėl vartotojos nesumokėtos skolos už paslaugas bei įrangą 2018 m. rugsėjo 28 d., o telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) vartotoja perkėlė į išankstinio apmokėjimo paslaugas „Ežys“ 2018 m. gegužės 24 d. Kaip jau minėta aukščiau, vartotojos teigimu, paslaugų kokybė suprastėjo jai pakeitus gyvenamąją vietą. Atkreiptinas dėmesys, kad paslaugų kokybė (įskaitant ryšio signalo stiprumą) yra ne absoliuti ir priklauso nuo įvairių išorinių faktorių, t. y. naudojamos galinės įrangos, pasirinktos technologijos, geografinės vietovės, įskaitant reljefą, ryšio trikdžių, kuriuos gali lemti gamtos reiškiniai ir kt.

Taigi sistemiškai įvertinus aukščiau išdėstytas aplinkybes dėl paslaugų kokybės, darytina išvada, kad teikėjos pateikti duomenys dėl ryšio signalo lygio (-80 dBm) vartotojos adresu (duomenys neskelbtini) bei Tarnybos skelbiami matavimų duomenys⁷ patvirtina, kad vartotojai nurodytu adresu (duomenys neskelbtini) egzistavo reali galimybė gauti pakankamai geros kokybės paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, kad teikėja vartotojai neužtikrino paslaugų kokybės, o vartotoja įgijo teisę nutraukti sutartį be netesybų.

Tai pat Tarnyba pažymi, kad paslaugų teikimo sutartimi nustatomos netesybos, visų pirma, skirtos skatinti paslaugų gavėją įvykdyti savo įsipareigojimą naudotis paslaugomis nustatyta minimalų laikotarpį, tačiau jos neturi tapti paslaugų teikėjo galimybe gauti nepagrįstą finansinę naudą dėl pernelyg didelio netesybų dydžio, todėl kilus klausimui dėl netesybų dydžio, Tarnyba sprendžia dėl jų mažinimo. Netesybos yra nukreiptos į minimalių kreditoriaus nuostolių atlyginimą ir negali būti kreditoriaus pasipelnymo šaltinis bei negali leisti nukentėjusiai šaliai piktnaudžiauti savo teise bei nepagrįstai praturtėti kitos šalies sąskaita⁸. CK 6.73 straipsnio 2 dalyje ir 6.258 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad, jeigu netesybos (bauda, delspinigiai) aiškiai per didelės (neprotingai didelės) arba prievolė iš dalies įvykdyta, teismas gali netesybas sumažinti, tačiau tik tiek, kad jos netaptų mažesnės už nuostolius, patirtus dėl prievolės neįvykdymo ar netinkamo įvykdymo.

2017 m. spalio 11 d. akcijos P1610LOSTL 2.2 papunktyje nustatyta, kad „*Jei įsipareigojote naudotis paslaugomis nurodytą laikotarpį ir paslaugų teikimas nesant „Telia“ kaltės bus nutrauktas anksčiau nei pasibaigia minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, įsipareigojate sumokėti šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas.*“ Vartotoja su teikėja 2017 m. spalio 11 d. akcija P1610LOSTL⁹ susitarė dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini). Pagal šią akciją vartotojai 24 mėn. suteikiama 2,20 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano „START“ arba „PRAKTIŠKAS“ duomenų plano L mėnesiniam mokesčiui, t. y. minimalią mėnesio įmoką 6,75 Eur/mėn. (kiekvienam telefono ryšio numeriui) sudaro: 3,75 Eur/mėn duomenų plano mokeskis pritaikius nuolaidą ir mokėjimo plano „START“ arba „PRAKTIŠKAS“ mėnesinis mokeskis 3 Eur, įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 12 mėn., t. y. iki 2018 m. spalio 11 d. Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja savo naudojamus telefono ryšio numerius (duomenys neskelbtini) perkėlė į kito paslaugų teikėjo tinklą 2018 m. liepos 26 d., t. y. nepasibaigus 2017 m. spalio 11 d. akcijoje P1610LOSTL nustatytam 12 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja pareikalavo iš vartotojos netesybų: 15,79 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini) ir 16,69 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini)). Taigi, vartotoja minėtais telefono ryšio numeriais teikėjos teikiamomis paslaugomis naudojosi 9,5 mėn., t. y. nuo 2017 m. spalio 11 d. iki 2018 m. liepos 26 d. Tarnyba, išnagrinėjusi teikėjos pateiktas telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) paskaičiuotas netesybas, nustatė, kad netesybos buvo

⁷ <http://matavimai.rrt.lt/index-arch.html>.

⁸ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. vasario 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-17-378/2017.

⁹ Šis akcijos užsakymas buvo sudarytas telefonu.

paskaičiuotos 1,82 Eur sumą x 8 (mėn.)¹⁰ + 1,23 Eur (už 2017 m. spalio 11-31 d. laikotarpį) = 15,79 Eur. Telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) netesybos buvo paskaičiuotos 1,82 Eur x 8 (mėn.)¹¹ + 1,23 Eur (už 2017 m. spalio 11-31 d. laikotarpį.) + 0,90 Eur (2017 m. spalio 2-11 d. laikotarpį suteiktas nuolaidas pagal prieš tai galiojusią akciją) = 16,69 Eur. Pažymėtina, kad minimali mėnesinė įmoka už kiekvieną iš šių telefono ryšio numerių yra 6,75 Eur. Vartotoja telefono ryšio numerius į kito paslaugų teikėjo tinklą perkėlė 2018 m. liepos 26 d., t. y. likus 2,5 mėn. iki nustatyto 12 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis termino pabaigos. Tokiu atveju, jeigu vartotoja nebūtų nutraukusi sutartinių santykių anksčiau nustatyto termino, ji po 2018 m. liepos 26 d. teikėjai pagal minėtą akciją būtų sumokėjusi po 16,88 Eur už kiekvieną telefono ryšio numerį. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja reikalauja iš vartotojos mažesnės mėnesinės nuolaidos sumos nei realiai buvo suteikta vartotojai naudojantis paslaugomis (pagal 2017 m. spalio 11 d. akciją P1610LOSTL suteikiama 2,20 Eur nuolaida, o teikėja paskaičiavo po 1,82 Eur), taip pat vartotojos likę sumokėti mokesčiai, jei įsipareigojimas būtų įvykdytas tinkamai, būtų didesni nei teikėjos reikalaujamos sumos netesybos, Tarnyba nemato pagrindo jų mažinti, todėl vartotojos reikalavimas dalyje dėl netesybų sumažinimo telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini) (iš viso 32,48 Eur) yra netenkinamas.

2018 m. balandžio 11 d. akcijos P1710PL790 2.2 papunktyje nustatyta, kad „*Jei įsipareigojote naudotis paslaugomis nurodytą laikotarpį ir paslaugų teikimas nesant „Telia“ kaltės bus nutrauktas anksčiau nei pasibaigia minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis, įsipareigojate sumokėti šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas.*“ Pagal šią akciją vartotojai 24 mėn. suteikiama 5,99 Eur/mėn. nuolaida mokėjimo plano „Premium“ duomenų plano L mėnesiniam mokesčiui, minimali mėnesio įmoka 7,90 Eur, vartotojai įsipareigojant 24 mėn. naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), t. y. iki 2020 m. balandžio 11 d. Minimalią 7,90 Eur mėnesio įmoką su nuolaidomis sudaro mokėjimo plano „Premium“ mokestis 6,99 Eur/mėn. ir 0,91 Eur /mėn. duomenų plano L mokestis. Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja savo naudojamą telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) perkėlė į kito paslaugų teikėjo tinklą 2018 m. liepos 26 d., t. y. nepasibaigus 2018 m. balandžio 11 d. akcijoje P1710PL790 nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja pareikalavo iš vartotojos 13,20 Eur netesybų¹². Taigi, vartotoja minėtu telefono ryšio numeriu teikėjos teikiamomis paslaugomis naudojosi 3,5 mėn., t. y. nuo 2018 m. balandžio 11 d. iki 2018 m. liepos 26 d. Tarnyba, išnagrinėjusi teikėjos pateiktas telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) paskaičiuotas netesybas, nustatė, kad netesybos buvo paskaičiuotos 3,30 Eur (2018 m. balandžio 11-30 d.) + 4,95 Eur (2018 m. gegužės 1-31 d.) + 4,95 Eur (2018 m. birželio 1-30 d.) = 13,20 Eur. Pažymėtina, kad minimali mėnesinė įmoka už telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamas paslaugas yra 7,90 Eur. Vartotoja telefono ryšio numerį į kito paslaugų teikėjo tinklą perkėlė 2018 m. liepos 26 d., t. y. likus 20,5 mėn. iki nustatyto 24 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis termino pabaigos (2020 m. balandžio 11 d.). Tokiu atveju, jeigu vartotoja nebūtų nutraukusi sutartinių santykių anksčiau nustatyto termino, ji po 2018 m. liepos 26 d. teikėjai pagal minėtą akciją būtų sumokėjusi 161,95 Eur. Atsižvelgiant į tai, kad teikėja reikalauja iš teikėjos mažesnės mėnesinės nuolaidos sumos nei realiai buvo suteikta vartotojai naudojantis paslaugomis (pagal 2018 m. balandžio 11 d. akciją P1710PL790 suteikiama 5,99 Eur nuolaida, o teikėja paskaičiavo po 4,95 Eur), taip pat vartotojos likę sumokėti mokesčiai, jei įsipareigojimas būtų įvykdytas tinkamai, būtų didesni nei teikėjos reikalaujamos sumos netesybos, Tarnyba nemato pagrindo jų mažinti, todėl vartotojos reikalavimas dalyje dėl netesybų sumažinimo telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini) (13,20 Eur) yra netenkinamas.

Dėl teikėjos reikalaujamos 1598,40 Eur sumos už įrangą

Teikėja taip pat reikalauja iš vartotojos:

¹⁰ Teikėja neįtraukė vartotojai suteiktos nuolaidos už 2018 m. liepos 1-26 d. laikotarpį.

¹¹ Teikėja neįtraukė vartotojai suteiktos nuolaidos už 2018 m. liepos 1-26 d. laikotarpį.

¹² Pažymėtina, kad ši netesybų suma už mokėjimo planui suteiktas nuolaidas įeina į bendrą 815,39 Eur netesybų sumą paskaičiuotą telefono ryšio numeriui (duomenys neskelbtini).

pagal 2017 m. balandžio 26 d. akciją X1611TK12M – 179,82 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini);

pagal 2018 m. balandžio 11 d. akciją P1511TK35 – 815,59 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini);

pagal 2017 m. lapkričio 10 d. akciją X1704NT46 – 616,19 Eur (telefono ryšio numeris (duomenys neskelbtini).

Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateiktus tarp ginčo šalių sudarytus sutartinius dokumentus, nustatė, kad tarp vartotojos ir teikėjos buvo susiklostę mišrūs sutartiniai santykiai dėl paslaugų teikimo ir įrangos įsigijimo, t. y. vartotojos įsigijimas telefono ryšio aparatų išsimokėtinai iš teikėjos yra sąlygotas teikėjos įsipareigojimu naudotis teikėjos paslaugomis atitinkamame akcijos užsakyme nurodytą minimalų laikotarpį. Darytina išvada, kad teikėjos reikalavimas vartotojai sumokėti aukščiau nurodytas sumas grindžiamas vartotojos įsipareigojimo naudotis nustatyta laikotarpį teikėjos paslaugomis neįvykdymu ir kyla iš akcijų užsakymų (1.4) 1.5¹³ papunkčių nuostatos, kurioje įtvirtinta, kad „*Prekės kainos ir pradinės įmokos skirtumą (toliau – Skirtumas) KLIENTAS įsipareigoja kompensuoti naudodamasis „Telia“ paslaugomis šiame dokumente nustatyta minimalų naudojimosi paslaugomis terminą bei mokėdamas nurodytą „Telefono mokesį“.* Jei abonentas, nesant „Telia“ kaltės, bus išjungtas nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui, „Telia“ prašys KLIENTO kompensuoti Skirtumo dalį, kuri apskaičiuojama Skirtumą (Eur su PVM), padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) ir padauginus iš likusio dienu skaičiaus nuo abonento atjungimo dienos iki įsipareigojimo naudotis „Telia“ paslaugomis termino pabaigos.“ Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojai yra privalomi. Apie tai, kad su sutarties sąlygomis (ir akcijos užsakymais) vartotoja susipažino ir sutiko, ji patvirtino savo parašu, todėl darytina išvada, kad vartotoja žinojo ir suprato visas sutarties sąlygas, įskaitant ir tai, kad, pasirašydama akcijų užsakymus ir įsigydama išsimokėtai iš teikėjos įrangą (telefono ryšio aparatą), įsipareigojo naudotis teikėjos paslaugomis ne trumpiau nei 24 mėn. nuo atitinkamos akcijos pasirašymo dienos bei 24 mėn. mokėti atitinkamą „Telefono mokesį“, taip pat suprato aukščiau nurodytą akcijų užsakymų 1.4 (1.5) papunkčių nuostatą, kuri aiškintina kaip suteikianti teikėjai teisę reikalauti atlyginti teikėjos nuostolius, kurie buvo patirti nutraukus konkretų akcijos užsakymą anksčiau sulygtą minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos.

Pagal 2017 m. balandžio 26 d. akcijos X1611TK12M vartotoja įsigijo telefono ryšio aparatą Honor 8 64GB FRD-L19 4G+ (telefono ryšio aparato kaina 499 Eur (su PVM), pradinė įmoka 21 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 478 Eur (su PVM)), vartotojai įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 24 mėn. ir 24 mėn. mokant 12 Eur (su PVM) „Telefono mokesį“ bei 5,95 Eur/mėn. mokesį už paslaugas, t.y. iki 2019 m. balandžio 27 d.¹⁴ Pagal 2017 m. balandžio 26 d. akcijos X1611TK12M 1.5 papunktį, „*Prekės kainos ir pradinės įmokos skirtumą (toliau – Skirtumas) KLIENTAS įsipareigoja kompensuoti naudodamasis „Telia“ paslaugomis šiame dokumente nustatyta minimalų naudojimosi paslaugomis terminą bei mokėdamas nurodytą „Telefono mokesį“.* Jei abonentas, nesant „Telia“ kaltės, bus išjungtas nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui, „Telia“ prašys KLIENTO kompensuoti Skirtumo dalį, kuri apskaičiuojama Skirtumą (Eur su PVM), padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) ir padauginus iš likusio dienu skaičiaus nuo abonento atjungimo dienos iki įsipareigojimo naudotis „Telia“ paslaugomis termino pabaigos.“

Tarnyba, įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą, nustatė, kad vartotoja savo naudojamą telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) perkėlė į kito paslaugų teikėjo tinklą 2018 m. liepos 26 d., t. y. nepasibaigus 2017 m. balandžio 26 d. akcijoje X1611TK12M nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja pareikalavo 179,82 Eur ir pateikė Tarnybai šios sumos paskaičiavimo lentelę. Tarnyba, išnagrinėjusi pateiktą lentelę, nustatė, kad vartotojai 179,82 Eur

¹³ Analogiška nuostata atitinkamuose sutartiniuose dokumentuose (akcijų užsakymuose) įtvirtinta 1.4 arba 1.5 papunktyje.

¹⁴ Akcija buvo aktyvuota 2017 m. balandžio 27 d.

suma buvo paskaičiuota vadovaujantis 2017 m. balandžio 26 d. akcijos X1611TK12M 1.5 papunkčio nuostatomis, t. y. telefono ryšio aparato kainos ir pradinės įmokos skirtumą (478 Eur (su PVM) padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) (730 dienų) ir padauginus iš likusio dienų skaičiaus (275 dienos) nuo telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) perkėlimo į kito paslaugų teikėjo tinklą dienos (2018 m. liepos 26 d.) iki įsipareigojimo naudotis teikėjos paslaugomis termino pabaigos (2019 m. balandžio 27 d.). Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos iš vartotojos reikalaujama 179,82 Eur (be PVM) suma atitinka tarp šalių sudaryto susitarimo nuostatas, nėra nepagrįsta, todėl Tarnyba nemato pagrindo ją mažinti.

Pagal 2018 m. balandžio 11 d. akciją P1511TK35 vartotoja įsigijo telefono ryšio aparatą Samsung S9+64GB 4G++PRG965, telefono ryšio aparato kaina 959 Eur (su PVM), pradinė kaina 19,24 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 939,76 Eur (su PVM), įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 24 mėn. ir 24 mėn. mokant 34,99 Eur/mėn. (su PVM) „Telefono mokesčių“, t. y. iki 2020 m. balandžio 11 d. Pagal 2018 m. balandžio 11 d. akcijos P1511TK35 1.4 papunktį, *„Prekės kainos ir pradinės įmokos skirtumą (toliau – Skirtumas) KLIENTAS įsipareigoja kompensuoti naudodamasis „Telia“ paslaugomis šiame dokumente nustatytą minimalų naudojimosi paslaugomis terminą bei mokėdamas nurodytą „Telefono mokesčių“. Jei abonentas, nesant „Telia“ kaltės, bus išjungtas nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui, „Telia“ prašys KLIENTO kompensuoti Skirtumo dalį, kuri apskaičiuojama Skirtumą (Eur su PVM), padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) ir padauginus iš likusio dienų skaičiaus nuo abonento atjungimo dienos iki įsipareigojimo naudotis „Telia“ paslaugomis termino pabaigos.“* Atsižvelgiant į tai, kad vartotoja savo naudojamą telefono ryšio numerį (duomenys neskelbtini) perkėlė į kito paslaugų teikėjo tinklą 2018 m. liepos 26 d., t. y. nepasibaigus 2018 m. balandžio 11 d. akcijoje P1511TK35 nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja pareikalavo 815,59 Eur ir pateikė Tarnybai šios sumos paskaičiavimo lentelę. Tarnyba, išnagrinėjusi pateiktą lentelę, nustatė, kad vartotojai minėta suma buvo paskaičiuota vadovaujantis 2018 m. balandžio 11 d. Akcijos užsakymo P1511TK35 1.4 papunkčio nuostatomis, t. y. telefono ryšio aparato kainos ir pradinės įmokos skirtumą (939,76 Eur (su PVM) padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) (730 dienų) ir padauginus iš likusio dienų skaičiaus (625 dienos) nuo telefono ryšio numerio (duomenys neskelbtini) perkėlimo į kito paslaugų teikėjo tinklą dienos (2018 m. liepos 26 d.) iki įsipareigojimo naudotis teikėjos paslaugomis termino pabaigos (2020 m. balandžio 11 d.) bei pridėjus 13,20 Eur suteiktą nuolaidą mokėjimo planui¹⁵. Taigi, teikėjos reikalaujama suma pagal 2018 m. balandžio akciją P1511TK35 yra 802,39 Eur (815,59 Eur -13,20 Eur =802,39 Eur). Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos iš vartotojos reikalaujama 802,39 Eur (be PVM) suma atitinka tarp šalių sudaryto susitarimo 1.4 papunkčio nuostatas, nėra nepagrįsta, todėl Tarnyba nemato pagrindo ją mažinti.

Pagal 2017 m. lapkričio 10 d. akciją X1704NT46, vartotoja įsigijo telefono ryšio aparatą iPhone X 64GB 4G++ Space Grey, telefono ryšio aparato kaina 1179 Eur (su PVM), pradinė įmoka 75 Eur (su PVM), kainos ir pradinės įmokos skirtumas 1104 Eur (su PVM), todėl pagal šią akciją vartotojai 24 mėn. taikomas 46 Eur /mėn. (su PVM) „Telefono mokesčių“, vartotojai įsipareigojant naudotis teikėjos paslaugomis telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ne trumpiau nei 24 mėn., t. y. iki 2019 m. lapkričio 10 d. Pagal 2017 m. lapkričio 10 d. akcijos X1704NT46 1.4 papunktį, *„Prekės kainos ir pradinės įmokos skirtumą (toliau – Skirtumas) KLIENTAS įsipareigoja kompensuoti naudodamasis „Telia“ paslaugomis šiame dokumente nustatytą minimalų naudojimosi paslaugomis terminą bei mokėdamas nurodytą „Telefono mokesčių“. Jei abonentas, nesant „Telia“ kaltės, bus išjungtas nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui, „Telia“ prašys KLIENTO kompensuoti Skirtumo dalį, kuri apskaičiuojama Skirtumą (Eur su PVM), padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) ir padauginus iš likusio dienų skaičiaus nuo abonento atjungimo dienos iki įsipareigojimo naudotis „Telia“ paslaugomis termino pabaigos.“* Atsižvelgiant į tai, kad paslaugos vartotojai telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo

¹⁵ Dėl iš vartotojos reikalaujamų 13,20 Eur netesybų už mokėjimo planui suteiktas nuolaidas Tarnyba pasisakė aukščiau.

teikėjos vienašališkai nutrauktos 2018 m. rugsėjo 28 d. dėl vartotojos skolos, t. y. nepasibaigus 2017 m. lapkričio 10 d. akcijoje X1704NT46 nustatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėja pareikalavo 616,19 Eur ir pateikė Tarnybai šios sumos paskaičiavimo lentelę. Tarnyba, išnagrinėjusi pateiktą lentelę nustatė, kad vartotojai minėta suma buvo paskaičiuota vadovaujantis 2017 m. lapkričio 10 d. akcijos X1704NT46 1.4 papunkčio nuostatomis, t. y. telefono ryšio aparato kainos ir pradinės įmokos skirtumą (1104 Eur (su PVM) padalinus iš minimalaus naudojimosi paslaugomis termino (dienomis) (730 dienų) ir padauginus iš likusio dienų skaičiaus (408 dienos) nuo paslaugų telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) atjungimo dienos (2018 m. rugsėjo 28 d.) dėl vartotojos skolos iki įsipareigojimo naudotis teikėjos paslaugomis termino pabaigos (2019 m. lapkričio 10 d.). Atsižvelgiant į tai, kad teikėjos iš vartotojos reikalaujama 616,19 Eur (be PVM) suma atitinka tarp šalių sudaryto susitarimo nuostatas, nėra nepagrįsta, todėl Tarnyba nemato pagrindo ją mažinti.

Dėl skolos pagal sąskaitas

Kaip Tarnybos nustatyta aukščiau, vartotojos prašomą sumažinti 2368,70 Eur sumą sudaro: 1644,08 Eur sutarties nutraukimo mokesčių, 450,36 Eur skola pagal sąskaitas (už paslaugas ir įrangą) bei UAB „Sergel“ išieškojimo išlaidos.

ERPT taisyklių 60 punktas numato, jog „Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos“. Sutarties 5.8 papunktyje nustatytas įsipareigojimas vartotojai laiku sumokėti teikėjai už paslaugas, teikiamas pagal šią sutartį ir kitus su teikėja sudarytus susitarimus (šiuo atveju pagal sutartinius dokumentus) ir įsigytas prekes pagal teikėjos pateiktas sąskaitas. Pagal sutarties 6.1 papunktį, „Ataskaitinis laikotarpis, už kurio metu suteiktas ryšio ar kitas paslaugas skaičiuojamas mokestis, yra kalendorinis mėnuo. Kas mėnesį už naudojamąsi ryšio paslaugomis KLIENTAS ne vėliau kaip iki sąskaitoje nurodytos datos privalo sumokėti OMNITEL pagal pateiktas sąskaitas <...>“, o pagal 6.2 papunktį „KLIENTAS įsipareigoja ne vėliau kaip iki sąskaitoje nurodytos datos sumokėti OMNITEL pagal pateiktas sąskaitas už įsigytas prekes“. Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka.

Teikėja Tarnybai pateikė nuo 2018 m. gegužės 1 d. iki 2018 m. rugsėjo 28 d. vartotojai išrašytų PVM sąskaitų faktūrų (toliau – sąskaitos) kopijas, t. y. iki dienos, kai sutartis su vartotoja buvo nutraukta dėl skolos¹⁶. Tarnyba, išanalizavusi sąskaitas, nustatė, kad vartotoja nuo 2018 m. gegužės 31 d. nebemokėjo teikėjai pagal pateiktas sąskaitas nei už paslaugas, nei už įrangą, t. y. neapmokėtos 2018 m. gegužės 31 d. sąskaita – 167,67 Eur, 2018 m. birželio 30 d. sąskaita – 137,01 Eur, 2018 m. liepos 31 d. sąskaita – 132,31 Eur, 2018 m. rugpjūčio 31 d. sąskaita – 52,92 Eur ir 2018 m. rugsėjo 28 d. sąskaita – 42,94 Eur, iš viso pagal sąskaitas vartotoja neapmokėjo 532,85 Eur sumos už paslaugas ir įrangą. Kaip nustatyta aukščiau, 2018 m. lapkričio 28 d. kreditine sąskaita buvo suteikta 82,49 Eur kompensacija, kurią sudarė telefono ryšio numeriams (duomenys neskelbtini) (15,79 Eur) ir (duomenys neskelbtini) (16,69 Eur) paskaičiuotų netesybų dydžio suma, iš viso 32,48 Eur, taip pat 50 Eur kompensacija, ši kompensacija padengė dalį vartotojos neapmokėtų sąskaitų (532,85 Eur – 82,49 Eur = 450,36 Eur) ir vartotojos skolą pagal sąskaitas sumažino iki 450,36 Eur.

Pažymėtina, kad prievolės, kylančios iš paslaugų teikimo sutarčių, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal paslaugų teikimo sutartį tol, kol paslaugų teikimo sutartis nėra nutraukta, o paslaugų gavėjams kyla pareiga sumokėti sutartus mokesčius. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, konstatuotina, kad vartotojai, neapmokėjęs ginčijamų sąskaitų per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos (toks apmokėjimo terminas yra nustatytas sąskaitose), teikėja

¹⁶ 2018 m. rugsėjo 28 d. buvo nutrauktas paslaugų teikimas likusiais vartotojos naudojamais telefono ryšio numeriais (duomenys neskelbtini).

pagrįstai reikalauja iš vartotojos sumokėti susidariusią 450,36 Eur skolą pagal sąskaitas, todėl vartotojos reikalavimas dalyje dėl 450,36 Eur sumos sumažinimo yra netenkinamas.

Dėl išieškojimo išlaidų

Teikėja el. paštu 2019 m. sausio 29 d. informavo Tarnybą, kad nuo 2018 m. spalio 26 d. vartotojos skolos išieškojimas perduotas UAB „Sergel“. Tarnyba aukščiau konstatavo, kad vartotoja turi pareigą apmokėti 450,36 Eur pagal sąskaitas. Tarnybai buvo pateikta teikėjos priminimo vartotojai dėl 2176,93 Eur skolos apmokėjimo iki 2018 m. spalio 18 d. kopija, kuriame, be kita ko, vartotojai buvo pranešta, kad iki nurodytos datos vartotojai nesumokėjus skolos, vartotojos skolos išieškojimas bus perduotas skolų išieškojimo įmonei. Vadovaujantis sutarties 3.15 papunkčiu, teikėja turi teisę „*KLIENTUI nevykdant šioje sutartyje nustatytų įsipareigojimų, reikalauti atlyginti visas įsiskolinimo išieškojimo išlaidas*“. Iš Tarnybai pateiktos 2018 m. spalio mėn. UAB „Sergel“ pranešimo kopijos matyti, kad iš vartotojos papildomai reikalaujama 3,20 Eur delspinigių bei 188,57 Eur skolos išieškojimo išlaidų. Tarnyba pažymi, kad vadovaujantis ERĮ 9 straipsnio 1 punktu, Tarnyba prižiūri ir įgyvendina ERĮ ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatas, išskyrus ERĮ ir kitų teisės aktų nuostatas, kurių priežiūra ir įgyvendinimas pagal ERĮ nustatytą kompetenciją priklauso kitoms valstybės institucijoms. Pažymėtina, kad UAB „Sergel“ nėra paslaugų teikėjas, kurio veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl vartotojos reikalavimas sumažinti ginčijamos 2368,70 Eur sumos dalį, kurią sudaro UAB „Sergel“ išieškojimo išlaidos, nėra ERĮ reguliavimo dalykas ir Tarnybai nėra suteikti įgaliojimai nagrinėti tokio pobūdžio prašymų.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja šių taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jei vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Atsižvelgiant į tai, vartotojos prašymo nagrinėjimas dalyje dėl ginčytinos 2368,70 Eur sumos dalies, kurią sudaro išieškojimo išlaidos, sumažinimo yra nutrauktinas.

3. N e t e n k i n u vartotojos V. R. 2018 m. lapkričio 15 d. prašymo nagrinėti ginčą dalyje dėl 2094,44 Eur sumos (sutarties nutraukimo mokesčių ir skolos) sumažinimo.

4. N u t r a u k i u ginčo pagal vartotojos V. R. 2018 m. lapkričio 15 d. prašymą nagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl skolos išieškojimo išlaidų sumažinimo.

5. I š a i š k i n u, kad:

5.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

5.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 5.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

6. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojai ir teikėjai.

Tinklų reguliavimo departamento direktorius,
pavadojantis direktorių

Viktoras Syrusas