



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBOS NARYS**

**SPRENDIMAS  
DĖL S. F. 2022 M. BIRŽELIO 16 D. SKUNDO**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 41 straipsnio 1 dalimi 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) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo S. F. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2022 m. birželio 16 d. skundą<sup>1</sup> (toliau – Skundas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2022 m. rugpjūčio 3 d. raštą Nr. 10026281 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

N u s t a č i a u, kad:

(1) Vartotojas su teikėja 2019 m. rugpjūčio 31 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis Nr. 1), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugos teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) už 4,90 Eur/mėn. (su PVM) užmokestį (mokėjimo planas „Laisvas internetas 25 GB“) taikant 8,10 Eur/mėn. (su PVM) nuolaidą 18 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. Šalys taip pat 2021 m. gegužės 29 d. pratęsė sutartinius santykius sudarydamos Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis Nr. 2) (toliau Sutartis Nr. 1 ir Sutartis Nr. 2 abi kartu – Sutartis), kuria susitarė dėl interneto prieigos paslaugos teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) už 6,90 Eur/mėn. (su PVM) užmokestį (mokėjimo planas „Laisvas internetas 50 GB“) taikant 8,10 Eur/mėn. (su PVM) nuolaidą 18 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu.

(2) Vartotojas Skunde teigia, kad jam 2021 m. birželio 23-24 d. buvo nutrauktas interneto prieigos paslaugos teikimas ir vartotojui 2021 m. birželio 24 d. nuvykus į teikėjos atstovybę Vilniuje buvo paaiškinta, kad interneto prieigos paslaugos teikimas nutrauktas dėl skolos, tačiau paslaugų teikimas buvo „netrukus“ atnaujintas. Vartotojo teigimu, jis nebuvo skolingas teikėjai, nes sudarius Sutartį Nr. 2 buvo susidariusi 13,00 Eur permoka.

(3) Anot vartotojo, prieš pasirašant Sutartį Nr. 2 vartotojui taip pat be pagrindo buvo nutrauktas interneto prieigos paslaugos teikimas, tačiau ir tuomet nuvykus į teikėjos atstovybę vartotojui buvo paaiškinta, kad paslaugos nutraukimo priežastis – skola, kuri susidarė dėl nepratęstos Sutarties Nr. 1 ir pradėjus taikyti 13,00 Eur/mėn. (su PVM) užmokestį, taip pat, vartotojo teigimu, jam nepranešus. Vartotojas nurodo 2021 m. balandžio 25 d. sumokėjęs 13,00 Eur (su PVM) teikėjai ir tokiu būdu, pasak vartotojo, susidarė minėta permoka.

(4) Vartotojas informavo, kad gavo 2022 m. gegužės 11 d. B2Kapital, UAB pranešimą (toliau – Pranešimas), kuriame nurodyta neegzistuojanti skola, su kuria vartotojas nesutinka.

---

<sup>1</sup> Skundo trūkumai buvo pašalinti 2022 m. birželio 30 d. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje gautu vartotojo raštu.

(5) Vartotojas teigia iš teikėjos ne kartą reikalavęs pateikti visų apmokėjimų už teiktas paslaugas suvestinę, bet ji nebuvo pateikta, nes teikėja nurodė tokios nebeturinti, neteikianti tokios paslaugos, arba kad reikia prašančiojo asmens identifikavimo, tokia suvestinė neteikiama el. paštu, o tik paprastu paštu ir pan. Anot vartotojo, jam galiausiai buvo pateikta tik dalies apmokėjimų suvestinė ir nepagrįstai reikalauta apmokėjimų už jau nebeteiktas paslaugas, kadangi vartotojas nekokybiškų paslaugų atsisakė.

(6) Vartotojas Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyboje (toliau – RRT) 2022 m. birželio 30 d. gautame rašte reikalauja privalomo sprendimo dėl teikėjos ir B2Kapital, UAB sukčiavimo ir žmogaus veiksmų laisvės varžymo: nutraukti teikėjos agresiją prieš vartotojo orumą, garbę, teises ir laisves bei teisėtus interesus ir nusikalstamų veikų tęsimą ir kėsinimąsi į vartotojo privačią nuosavybę, pasitelkus tam ir bendrininkaujant su B2Kapital, UAB. Vartotojas reikalauja atmesti išgalvotas teikėjos ir B2Kapital, UAB pretenzijas vartotojui.

(7) Teikėja raštu informavo RRT, kad nuo 2021 m. kovo 2 d.<sup>2</sup>, pasibaigus Sutartyje Nr. 1 nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui ir vartotojui nesikreipiant dėl jos nutraukimo, paslaugos vartotojui buvo toliau teikiamos, tačiau jau be nuolaidos.

(8) Teikėja nurodė, kad vartotojo kreipimaisi dėl sąskaitų už 2021 m. kovo – birželio mėn., gautų mokėjimų bei ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamų paslaugų apribojimo buvo gauti 2021 m. gegužės 29 d., 2021 m. birželio 24 d. ir 2021 m. liepos 14 d. Teikėja informavo, kad gautus skundus išnagrinėjo ir atsakymus vartotojui pateikė raštu. Teikėja atkreipė dėmesį, kad 2021 m. gegužės 29 d., vartotojui kreipusis dėl nuo 2021 m. kovo mėn. ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) teikiamų paslaugų mokėjimo planui nebetaikomų nuolaidų, pateikė paaiškinimą, kad nuolaidos po minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos nebuvo taikomos pagrįstai, tačiau siekiant vartotojui palankaus sprendimo, teikėja kompensavo 13,00 Eur sumą, t. y. vieno mėnesio mokėjimo plano užmokestį, kompensaciją pritaikydama 2021 m. birželio mėn. sąskaitoje.

(9) Teikėja nurodė, kad vartotojas pagal sutartinius dokumentus įsipareigojo laiku sumokėti už teikėjos suteiktas paslaugas, t. y. apmokėti sąskaitą vėliausiai per 30 dienų nuo jos išrašymo dienos, o sąskaitos už ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas kiekvieną mėnesį buvo nemokamai talpinamos teikėjos savitarnos svetainėje [mano.tele2.lt](http://mano.tele2.lt) vartotojo paskyroje.

(10) Teikėja patikslino, kad dėl laiku neapmokėtos 24,72 Eur sumos už ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2021 m. balandžio – gegužės mėn. teikėjos suteiktas paslaugas, 2021 m. birželio 22 d. šiuo ryšio numeriu pagrįstai buvo apribotas paslaugų teikimas. Teikėja atkreipė dėmesį, kad paslaugos automatiškai atsinaujina gavus mokėjimą, o įmokas paprastai teikėja gauna per 1 – 2 d. d., tačiau klientams užregistravus atliktą mokėjimą (padengus visą skolos sumą) [mano.tele2.lt](http://mano.tele2.lt) savitarnos svetainėje, paskambinus į Klientų aptarnavimo liniją arba atvykus į saloną, paslaugos yra atnaujinamos nedelsiant. Pasak teikėjos, 2021 m. birželio 24 d., atsižvelgdama į susiklosčiusią situaciją, ji paslaugas vartotojui laikinai atnaujino ir suteikė galimybę padengti susidariusią 24,72 Eur skolą artimiausiu metu, tačiau ir toliau nesulaukus skolos apmokėjimo, 2021 m. liepos 13 d. ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo pakartotinai apribotas paslaugų teikimas.

(11) Teikėja informavo, kad 2021 m. rugpjūčio 11 d. sutartiniuose dokumentuose nurodytu adresu (duomenys neskelbtini) išsiuntė vartotojui priminimo apie susidariusią skolą laišką, kuriame nurodė, kad tuo metu susidariusi 33,42 Eur skola turi būti sumokėta iki 2021 m. rugpjūčio 25 d., o nesulaukus mokėjimo, skolos administravimas bus perduotas skolų išieškojimo įmonei B2Kapital, UAB. Teikėja nurodė, kad, negavusi mokėjimo iki nurodytos datos, 2021 m. rugpjūčio 30 d. informaciją apie skolą pagrįstai perdavė skolų išieškojimo įmonei B2Kapital, UAB. Teikėjos teigimu, vartotojui turint papildomų klausimų dėl skolos (jos apmokėjimo, taikomų skolos administravimo mokesčių ar kt.), jis turėtų kreiptis į minėtą įmonę.

(12) Anot teikėjos, nesulaukdama skolos apmokėjimo, 2021 m. spalio 28 d. Sutartį Nr. 2 savo iniciatyva nutraukė dėl vartotojo sutartinių įsipareigojimų nevykdymo. Teikėja atkreipė dėmesį, kad

---

<sup>2</sup> Pagal teikėjos el. paštu RRT pateiktą vartotojui išrašytą sąskaitą už 2021 m. kovo mėn., 13,00 Eur/mėn. (su PVM) užmokestis buvo pradėtas taikyti nuo 2021 m. kovo 1 d.

vardotojo prašymu jam išrašytų sąskaitų ir gautų mokėjimų balansas nuo 2018 m. rugsėjo mėn. iki 2021 m. liepos mėn. vartotojui buvo pateiktas 2021 m. liepos 28 d. Teikėja informavo, kad mokėjimus vartotojas atlikdavo ne kiekvieną kalendorinį mėnesį ir patikslino, kad nuo 2018 m. rugsėjo mėn. iki 2022 m. rugpjūčio mėn. vartotojui buvo išrašyta sąskaitų už 273,93 Eur, o gauta mokėjimų suma – 175,06 Eur. Taigi, šiuo metu yra likusi neapmokėta 98,87 Eur skola, kurią sudaro 2021 m. balandžio – spalio mėn. neapmokėtos sąskaitos.

(13) Teikėjos atstovė 2022 m. rugsėjo 8 d. el. paštu informavo RRT, kad neturi galimybės pateikti 2021 m. birželio 22 d. ir 2021 m. liepos 13 d. išrašų dėl vartotojui siūstos informacijos apie paslaugų apribojimą ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) iš vidinės sistemos, nes šie įrašai yra per seni ir šiuo metu nebėra saugomi. Teikėjos atstovė patikslino, kad apribojus paslaugų teikimą dėl skolos, visi klientai apie tai automatiškai informuojami trumposiomis žinutėmis, siunčiamas tekstas toks: „Sveiki, apgailėstaujame, tačiau apmokėjimo už susidariusį įsiskolinimą negavome, todėl teikiamas paslaugas turime apriboti. (Nurodoma skolos suma) Eur sumą prašome sumokėti kuo skubiau. Jūsų mokėtojo kodas (nurodomas mokėtojo kodas). Kai tik mokėjimas bus įskaitytas, paslaugas iškart atnaujinsime (atnaujinimo mokestis 2.61 Eur). Greitesniam paslaugų atnaujinimui užregistruokite mokėjimą savitarnoje <https://mano.tele2.lt>. Taip pat Jums jau paruošėme (Nurodoma praėjusio mėn. sąskaitos suma) Eur sąskaitą už praėjusį mėn. Ją apmokėti galite iki šio mėnesio pabaigos. Ačiū, kad esate su TELE2!“ Teikėjos atstovė taip pat nurodė, kad prieš sudarant Sutartį Nr. 2 paslaugų teikimas ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) apribotas nebuvo.

K o n s t a t u o j u, kad:

(14) 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. Vadovaujantis Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios laikytinos Sutarties sudėtine dalimi, 1 dalies „Sutarties dalykas“ pirmąją ir antrąją pastraipomis, vartotojui pagal Sutartį teikiamos paslaugos, o vartotojas įsipareigojo atsiskaitymus už pagal Sutartį teikiamas paslaugas vykdyti sąžiningai ir rūpestingai, vadovaujantis Sutarties sąlygomis, todėl darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta Sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad Sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruoja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl Sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinėms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartis turi būti sudaroma laikantis CK ir ERĮ nustatytų reikalavimų, o paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

(15) Iš Skundo matyti, kad vartotojas skundžia 13,00 Eur/mėn. (su PVM) užmokesčio taikymą pasibaigus Sutartyje Nr. 1 nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, teikėjos atliktą interneto prieigos paslaugos teikimo ribojimą prieš sudarant Sutartį Nr. 2 ir 2021 m. birželio 23-24 d., taip pat 2022 m. gegužės 11 d. B2Kapital, UAB pranešime nurodytą 98,87 Eur skolą teikėjai.

*Dėl paslaugų teikimo apribojimo*

(16) Priede prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Priedas Nr. 1) nurodyta, jog minimalus mėnesinis mokestis – 13,00 Eur (su PVM) ir nurodyta, kad suteikiama „*papildoma 8,10 Eur (su PVM) nuolaida paslaugoms kiekvieną mėnesį, sudarant 18 mėn. sutartį.*“ ERPT taisyklių<sup>3</sup> 6.7.1 papunktyje nustatyta, kad „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant minimalų naudojimosi Paslaugomis, Teikėjo siūlomomis pagal specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas, laikotarpį.*“ Atsižvelgiant į tai, jog Sutartis Nr. 1 sudaryta 2019 m. rugpjūčio 31 d. ir Sutartyje Nr. 1 nurodyta, kad „*Sutarties laikotarpis 18 mėn., nuo sutarties aktyvavimo datos*“, vadinasi, laikytina, kad šalys susitarė dėl 18 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio, kuris pasibaigė 2021 m. vasario 28 d. Atsižvelgiant į tai, konstatuotina, kad teikėja nuo 2021 m. kovo 1 d. turėjo teisę vartotojui pagal Sutartį Nr. 1 taikyti 13,00 Eur/mėn. (su PVM) užmokestį be nuolaidos ir neturėjo pareigos atskirai informuoti vartotoją apie didesnio mėnesinio užmokesčio taikymą (nuo 2021 m. kovo 1 d.), kadangi minėtas užmokestis aiškiai įtvirtintas Sutartyje Nr. 1 ir susietas su 18 mėn. minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaiga.

(17) Vartotojas Skunde nurodo, kad jam interneto prieigos paslaugos teikimas nepagrįstai buvo apribotas prieš sudarant Sutartį Nr. 2, taip pat 2021 m. birželio 23-24 d., tuo tarpu teikėja rašte nurodo, jog paslaugų teikimas ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) buvo apribotas 2021 m. birželio 22-24 d., taip pat nuo 2021 m. liepos 13 d. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas nenurodė, nuo kada ir kiek laiko jam buvo ribojamas paslaugų teikimas prieš sudarant Sutartį Nr. 2, t. y. iki 2021 m. gegužės 29 d., o teikėja, kaip nurodyta šio sprendimo 13 pastraipoje, informavo RRT, kad prieš sudarant Sutartį Nr. 2 paslaugų teikimas ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) apribotas nebuvo, RRT pasisako tik dėl paslaugų apribojimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2021 m. birželio mėn., kurį patvirtina abi ginčo šalys ir kurio pagrįstumą vartotojas ginčija.

(18) ERPT taisyklių<sup>4</sup> 6.11 papunktyje ir 31 bei 32 punktuose atitinkamai nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas turi aiškiai nurodyti paslaugų teikimo apribojimo, nutraukimo sąlygas, terminus ir tvarką, „*Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas arba pasibaigia Paslaugų kredito limitas.*“ ir „*Apribojės Paslaugų teikimą, jei prieš tai abonentas nebuvo įspėtas pagal Taisyklių 27 punktą, Teikėjas privalo nedelsdamas informuoti abonentą apie Paslaugų teikimo apribojimo priežastį.*“, 60 punkte taip pat įtvirtinta, kad „*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.*“ Vartotojo parašu patvirtintoje Sutartyje nurodyta, kad „*Klientas, pasirašydamas sutartį, patvirtina, kad pateikė tikslius bei teisingus savo duomenis, susipažino su Tele2 privatumo politika, paslaugų kainoraščiu, įrangos (jei tokia perkama) kokybės garantijos sąlygomis ir UAB Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosiomis sąlygomis. <...>*“. Bendrųjų sąlygų<sup>5</sup>, kurios laikytinos Sutarties Nr. 2 sudėtine dalimi, 4.1 papunktyje numatyta, kad „*Ataskaitinis paslaugų apskaitymo laikotarpis yra vienas kalendorinis mėnuo. Jūs įsipareigojate laiku sumokėti visą sąskaitoje nurodytą mokėtiną sumą už Tele2 bei kitų tiekėjų (kai taikoma) paslaugas, suteiktas per praėjusį ataskaitinį laikotarpį ir (arba) sumokėti Sutartyje nurodytą minimalų mėnesio mokestį ir (arba) kitą mokestį, taikomą pagal Sutartyje nurodytas arba kitais pagrindais taikomas apmokestinimo sąlygas (pvz., kai Sutartyje nurodytos sąlygos vėliau buvo pakeistos Jūsų prašymu).* <...>“, 4.4 papunktyje nustatyta, jog „*Tele2 el. sąskaita pateikiama per 10 dienų po kalendorinio mėnesio pabaigos. <...> Apmokėti sąskaitą turite ne vėliau kaip iki einamojo kalendorinio mėnesio pabaigos. <...>*“, 5.1 papunktyje įtvirtinta, kad „*Tele2 paslaugų teikimas Jums bus apribotas (t. y.*

<sup>3</sup> Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo metu.

<sup>4</sup> Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo metu.

<sup>5</sup> Atnaujintų 2021 m. kovo 25 d.

*neteikiamos išeinančio ryšio ir/ar kitos mokamos paslaugos bei mokamos įeinančio ryšio paslaugos), jeigu buvo viršytas Jums taikomas kredito limitas. Tele2 paslaugų teikimas taip pat gali būti apribotas, jeigu netinkamai vykdėte šioje Sutartyje numatytus Kliento įsipareigojimus (Sutarties pažeidimas), įskaitant atsiskaitymo įsipareigojimus <...>“. Remiantis teikėjos kartu su raštu pateiktu Mokėjimų ir sąskaitų balansu už laikotarpį nuo 2018 m. rugpjūčio mėn. iki 2022 m. liepos mėn. (toliau – Balansas) ir vartotojo kartu su Skundu pateiktu 2021 m. balandžio 25 d. mokėjimo kvitu 303/1816, matyti, kad vartotojas 2021 m. balandžio 25 d. atliko paskutinį 13,00 Eur (su PVM) mokėjimą už teikėjos paslaugas, kuris padengė teikėjos vartotojui išrašytą sąskaitą už 2021 m. kovo mėn. Kaip nustatyta iš Balanso, paslaugų teikimo apribojimo dieną, t. y. 2021 m. birželio 22 d., vartotojas nebuvo laiku apmokėjęs sąskaitos už 2021 m. balandžio mėn. (13,00 Eur (su PVM) ir nors teikėja rašte nurodo, kad paslaugų teikimas buvo apribotas 2022 m. birželio 22 d. dėl neapmokėtų ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaitų už 2021 m. balandžio ir gegužės mėn., tačiau konstatuotina, kad sąskaitos už 2021 m. gegužės mėn. (13,41 Eur (su PVM) apmokėjimo terminas (2021 m. birželio 30 d.) paslaugų teikimo apribojimo dieną (2021 m. birželio 22 d.) nebuvo pasibaigęs. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, laikytina, kad teikėja turėjo teisę apriboti paslaugų teikimą 2021 m. birželio 22 d. dėl vartotojo laiku neapmokėtos sąskaitos už 2021 m. balandžio mėn. Šalių paaiškinimai patvirtina, kad paslaugų teikimas vartotojui buvo atnaujintas 2021 m. birželio 24 d., nors vartotojo skola ir nebuvo padengta.*

(19) Kaip nurodyta šio sprendimo 13 pastraipoje, teikėja negali pateikti įrodymų, jog nedelsiant informavo vartotoją apie 2021 m. birželio 22 d. paslaugų teikimo apribojimo priežastį, t. y., jog laikėsi ERPT taisyklių<sup>6</sup> 32 punkto reikalavimų, tačiau tai nėra pagrindas konstatuoti, jog paslaugų teikimas ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) 2021 m. birželio 22 d. buvo apribotas nepagrįstai.

#### *Dėl galutinės skolos*

(20) ERPT taisyklių<sup>7</sup> 6.5 papunktyje nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas turi aiškiai nurodyti „*Paslaugų kainas, galiojančias Sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, Paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką, taip pat kainų skirtumus, priklausančius nuo abonento pasirinktos atsiskaitymo tvarkos*“.

(21) Vartotojas Skunde ginčija teikėjos pasitelkiant B2Kapital, UAB veiksmus reikalaujant Pranešime nurodytos nepagrįstos skolos teikėjai – 98,87 Eur (su PVM). Minėta suma sutampa su vartotojui pateiktoje sąskaitoje už 2021 m. spalio mėn. ir Balanse nurodyta galutine mokėtina suma. Teikėjos kartu su raštu vartotojui pateiktose sąskaitose nurodytos šios apskaičiuotos sumos: 13,00 Eur (su PVM) mėnesinis užmokestis (sąskaita už 2021 m. balandžio mėn.); 12,41 Eur (su PVM) mėnesinis užmokestis ir 1,00 Eur (su PVM) vienkartinis sutarties administravimo mokestis (sąskaita už 2021 m. gegužės mėn.); 6,90 Eur (su PVM) mėnesinis užmokestis, 1,80 Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokestis, 2,60 Eur (su PVM) įjungimo po įsiskolinimo mokestis ir 13,00 Eur (su PVM) kompensacija (sąskaita už 2021 m. birželio mėn.); 6,90 Eur (su PVM) mėnesinis užmokestis ir 1,80 Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokestis (sąskaita už 2021 m. liepos mėn.); 6,90 Eur (su PVM) mėnesinis užmokestis ir 1,80 Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokestis (sąskaita už 2021 m. rugpjūčio mėn.); 6,90 Eur (su PVM) mėnesinis užmokestis ir 1,80 Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokestis (sąskaita už 2021 m. rugsėjo mėn.); 6,01 Eur (su PVM) mėnesinis mokestis, 40,24 Eur (su PVM) mokestis „Sutarties nutraukimas: atsiskaitymas už įrangą ar suteiktas nuolaidas“ ir 1,80 Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokestis (sąskaita už 2021 m. spalio mėn.).

(22) RRT vertinimu, teikėja pagrįstai, t. y. remdamasi Sutarties nuostatomis, apskaičiavo vartotojui mėnesinius užmokesčius sąskaitose už 2021 m. balandžio – spalio mėn. ir 1,00 Eur (su PVM) vienkartinį sutarties administravimo mokestį (sąskaitoje už 2021 m. gegužės mėn.). Pasisakant dėl 1,80

<sup>6</sup> Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo metu.

<sup>7</sup> Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo metu.

Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokesčio, kuris pritaikytas sąskaitose už 2022 m. birželio – spalio mėn. ir nurodytas Priede prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini)<sup>8</sup> (toliau – Priedas Nr. 2), t. y. Sutarties Nr. 2 priede, tačiau nenurodytas Sutarties Nr. 1 prieduose, pastebėtina, kad teikėja 13,00 Eur, t. y. vieno mėnesio mokėjimo plano užmokesčio, kompensaciją pritaikė 2021 birželio mėn. sąskaitoje. Vadinas, minėta kompensacija padengė sąskaitą už 2021 m. balandžio mėn., todėl nelaikytina, kad 2021 m. birželio mėn. sąskaitos išrašymo dieną (2021 m. birželio 30 d.) vartotojas buvo skolingas teikėjai (sąskaitos už 2021 m. gegužės mėn. apmokėjimo terminas – 2021 m. birželio 30 d.), be to, vėluojančios įmokos administravimo mokestis nenurodytas Sutarties Nr. 1 prieduose, todėl bet koku atveju negalėjo būti taikomas už laiku neapmokėtą 2021 m. balandžio mėn. sąskaitą. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad 1,80 Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokestis nepagrįstai pritaikytas sąskaitoje už 2021 m. birželio mėn., tačiau pagrįstai taikytas vėlesnėse sąskaitose (už 2021 m. liepos – spalio mėn.), nes, kaip minėta šio sprendimo 18 pastraipoje, vartotojas paskutinį mokėjimą teikėjai atliko 2021 m. balandžio 25 d.

(23) Vartotojui taip pat sąskaitoje už 2021 m. birželio mėn. pritaikytas 2,60 Eur (su PVM) įjungimo po įsiskolinimo mokestis, kadangi, kaip nurodyta šio sprendimo 18 pastraipoje, paslaugų teikimas vartotojui buvo atnaujintas 2021 m. birželio 24 d., nors vartotojo skola (už 2021 m. balandžio mėn.) ir nebuvo padengta. Priede Nr. 1 nurodytas įjungimo po įsiskolinimo administravimo mokestis – 2,61 Eur (su PVM). Bendrųjų sąlygų, kurios laikytinos Sutarties Nr. 1 sudėtine dalimi, 5 dalies „Paslaugų teikimo ribojimai“ 3 pastraipoje nustatyta, kad „*Atnaujinant paslaugų teikimą po apribojimo ar nutraukimo dėl įsipareigojimų laiku mokėti Sutartyje numatytus mokėjimus nevykdymo, taikomas Sutarties kainoraštyje nurodytas paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis.*“ Taigi, Sutarties Nr. 1 nuostatos suponuoja, kad paslaugų teikimas atnaujinamas, kai skola yra padengiama, todėl teikėjai laikinai atnaujinus paslaugų teikimą (2021 m. birželio 24 d.) ir suteikus galimybę vartotojui padengti susidariusią skolą (už 2021 m. balandžio mėn.) artimiausiu metu, kaip nurodyta teikėjos 2021 m. liepos 8 d. rašte Nr. 10012132 vartotojui, laikytina, kad teikėja neturėjo pagrindo taikyti 2,60 Eur (su PVM) įjungimo po įsiskolinimo mokesčio sąskaitoje už 2021 m. birželio mėn.

(24) Sąskaitoje už 2021 m. spalio mėn. taip pat pritaikytas 40,24 Eur (su PVM) mokestis „Sutarties nutraukimas: atsiskaitymas už įrangą ar suteiktas nuolaidas“. Kaip nurodyta šio sprendimo 12 pastraipoje, teikėja 2021 m. spalio 28 d. Sutartį Nr. 2 savo iniciatyva nutraukė dėl skolos. ERPT taisyklių<sup>9</sup> 11 punkte nustatyta, kad „*Sutartis gali būti nutraukta Teikėjo iniciatyva Sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia Sutartį <...>*“. Sutarties Nr. 2 Bendrųjų sąlygų 10.5 papunktyje nustatyta, kad „*Tele2 turi teisę savo iniciatyva nutraukti Sutartį pranešusi apie tai Klientui ne mažiau kaip prieš 5 darbo dienas, jeigu Klientas iš esmės pažeidė Sutartį – t. y. Paslaugomis naudojosi ne pagal paskirtį, ir/arba nesilaikė Sutartyje numatytų paslaugų sąžiningo naudojimosi sąlygų, ir/arba po pateikto priminimo bei išpėjimo per nurodytą laikotarpį neapmokėjo sąskaitos (-ų) pagal šią Sutartį.*“ Vadinas, Sutarties Nr. 2 nutraukimo mokesčio (40,24 Eur (su PVM), pritaikyto sąskaitoje už 2021 m. spalio mėn., pagrįstumui įvertinti pirmiausia būtina nustatyti, ar Sutartis Nr. 2 buvo nutraukta dėl esminio vartotojo atlikto Sutarties Nr. 2 pažeidimo. Pažymėtina, kad teikėja kartu su raštu pateikė vartotojui el. paštu adresuotus 2021 m. liepos 8 d. Nr. 10012132 ir 2021 m. liepos 28 d. Nr. 10005541 raštus, kuriuose nurodoma vartotojo skola (24,72 Eur suma, kurią teikėja skaičiuoja už 2021 m. balandžio – gegužės mėn., tačiau, kaip minėta šio sprendimo 22 pastraipoje, teikėjai kompensavus 13,00 Eur sąskaitoje už 2021 m. birželio mėn., laikytina, kad vartotojo skola už 2021 m. balandžio mėn. buvo padengta ir vartotojas 2021 m. liepos mėn. teikėjai buvo skolingas tik už 2021 m. gegužės mėn.). Taigi, paslaugų teikėjas turi teisę nutraukti paslaugų teikimo sutartį tik dėl esminio sutarties pažeidimo, o Sutarties Nr. 2 Bendrųjų sąlygų 10.5 papunktyje nurodytas sąskaitų neapmokėjimas „*per nurodytą laikotarpį*“ laikytinas esminiu Sutarties Nr. 2 pažeidimu kaip atitinkantis CK 6.217 straipsnio 2 dalies

<sup>8</sup> „*Vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, vienam mokėtojo kodui (įskaitant visus jam priskirtus telefono numerius ir/ar kitokias paslaugas, apmokamas per Tele2 sąskaitą) gali būti taikomas vėluojančios įmokos administravimo mokestis 1,80 Eur / mokėtojo kodui*“.

<sup>9</sup> Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo metu.

1<sup>10</sup> ir 4<sup>11</sup> punktų kriterijus. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad teikėja Sutartį Nr. 2 nutraukė dėl esminio Sutarties Nr. 2 pažeidimo, t. y. dėl to, jog vartotojas laiku neapmokėjo sąskaitų už 2021 m. gegužės – rugpjūčio mėn. Pastebėtina, kad vartotojas neginčija Sutarties Nr. 2 nutraukimo pagrįstumo, be kita ko, Skunde nurodydamas, kad pats vartotojas atsisakė nekokybiškų teikėjos paslaugų. Toliau šio sprendimo 25 – 27 pastraipose pasisakoma dėl sąskaitoje už 2021 m. spalio mėn. pritaikyto 40,24 Eur (su PVM) mokesčio ir jo dydžio pagrįstumo.

(25) Sutarties Nr. 2 Bendrųjų sąlygų 10.3 papunktyje nurodyta, kad „*Jei įsipareigojote naudotis Tele2 paslaugomis tam tikrą minimalų laikotarpį, nutraukdami Sutartį anksčiau numatyto laikotarpio pabaigos (įskaitant Tele2 atliekamą Sutarties nutraukimą dėl Kliento kaltės Sutartyje numatytais atvejais), turėsite atlyginti Tele2 suteiktas nuolaidas ir(ar) sumokėti kitus Jūsų Sutartyje nurodytus mokesčius <...>. Šiuo atveju bendrą atlyginamą sumą sudarys: neapmokėtos pagal Sutartį suteiktos paslaugos ir(ar) pagal Sutartį taikomi mėnesio, įrangos ar kiti nurodyti mokesčiai bei paslaugoms suteiktos nuolaidos <...>. Tele2 administravimo išlaidų ir paslaugų mėnesio mokesčio nuolaidų dėl išankstinio Sutarties nutraukimo neturėsite atlyginti (t. y. nemokėsite netesybų mokesčio), jeigu nesibaigus numatytam minimaliam naudojimosi laikotarpiui Sutartį nutraukiate dėl Tele2 kaltės – Tele2 įvykdyto esminio Sutarties sąlygų pažeidimo arba Tele2 vienašališkai pakeistų Sutarties sąlygų, kurių taikyti nesutinkate.*“. Pagal CK 6.71 straipsnį, netesybomis laikoma įstatymų, sutarties ar teismo nustatyta pinigų suma, kurią skolininkas privalo sumokėti kreditoriui, jeigu prievolė neįvykdyta arba netinkamai įvykdyta. 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 įsipareigojimus<sup>12</sup>.

(26) Paslaugų teikėjų su šių paslaugų gavėjais sudaromose sutartyse dėl paslaugų teikimo gali būti nustatomas minimalus naudojimosi šiomis paslaugomis laikotarpis ir paslaugų gavėjams suteikiamos tam tikros nuolaidos (paslaugų įrengimui, mėnesiniam mokesčiui, įrangai ir pan.), taip pat gali būti 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 (ERPT taisyklių<sup>13</sup> 6.7.1, 6.7.2 papunkčiai). Atsižvelgiant į tai, vertintina, kad sutartinės 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. Todėl Sutarties Nr. 2 Bendrųjų sąlygų 10.3 papunkčio nuostatos, numatančios suteiktų nuolaidų iki Sutarties Nr. 2 nutraukimo dienos grąžinimą, laikytinos šalių susitarimu dėl netesybų teikėjai nutraukus sutartinius santykius (2021 m. spalio 28 d.) anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio pabaigos dėl vartotojo kaltės. Kaip nurodyta Priede Nr. 2, vartotojui sudarant Sutartį Nr. 2 buvo suteikta 8,10 Eur/mėn. (su PVM) nuolaida paslaugoms 18 mėn. minimaliu naudojimosi paslaugomis laikotarpiu. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta šio sprendimo 25 ir 26 pastraipose, sąskaitoje už 2021 m. spalio mėn. apskaičiuotas 40,24 Eur (su PVM) mokestis laikytinas šalių sulygtomis netesybomis už anksčiau laiko (nepasibaigus minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpiui) nutrauktą Sutartį Nr. 2 dėl vartotojo kaltės, kurių teikėja turi teisę reikalauti, remiantis sutartiniais dokumentais.

(27) Įvertinus sąskaitoje už 2021 m. spalio mėn. apskaičiuotą 40,24 Eur (su PVM) netesybų dydį, konstatuotina, kad minėta suma neviršija teikėjos Sutarties Nr. 2 galiojimo laikotarpiu (nuo 2021 m. gegužės 29 d. iki 2021 m. spalio 28 d.) suteiktų nuolaidų paslaugoms sumos<sup>14</sup>. CK 6.73 straipsnio 2

<sup>10</sup> „ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, išskyrus atvejus, kai kita šalis nenumatė ir negalėjo protingai numatyti tokio rezultato“.

<sup>11</sup> „ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje“.

<sup>12</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. sausio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-95-313/2017.

<sup>13</sup> Redakcija, galiojusi Sutarties sudarymo metu.

<sup>14</sup> 8,10 Eur/mėn. (su PVM) x 5 mėn. = 40,50 Eur (su PVM).

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. Pažymėtina, kad šiuo atveju RRT neturi pagrindo pripažinti netesybas nepagrįstomis ir jas sumažinti.

*Dėl B2Kapital, UAB*

(28) Vartotojas ginčija B2Kapital, UAB veiksmus kartu su teikėja reikalaujant iš vartotojo skolos. Visų pirma, pažymėtina, kad Sutarties Nr. 2 Bendrųjų sąlygų 14.5 papunktyje nustatyta, kad „*Klientui nevykdant finansinių įsipareigojimų pagal sudarytą Tele2 Sutartį ir nepašalinus šio pažeidimo po pateikto įspėjimo, Tele2, laikydama teisės aktų nustatytos atitinkamų duomenų tvarkymo bei perdavimo tvarkos, turi teisę šias aplinkybes paviėšinti arba perduoti Kliento įsiskolinimo bei asmens duomenis (įskaitant asmens kodą) teisėtą interesą turintiems asmenims, jungtinių skolininkų duomenų rinkmenų valdytojams, įsiskolinimo valdymo ir(ar) išieškojimo tikslais.*“ Antra, B2Kapital, UAB yra skolų išieškojimo bendrovė<sup>15</sup>, kurios veiksmų teisėtumo reikalaujant skolos teikėjai apmokėjimo RRT nevertina, kadangi minėta bendrovė nėra paslaugų teikėja: pagal ERĮ 41 straipsnio 1 dalį, RRT kompetentinga nagrinėti galutinių viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka.

Tenkinu iš dalies S. F. 2022 m. birželio 16 d. skundą<sup>16</sup> ir pripažįstu, kad UAB „Tele2“ nepagrįstai sąskaitoje už 2021 m. birželio mėn. pritaikė 1,80 Eur (su PVM) vėluojančios įmokos administravimo mokestį ir 2,60 Eur (su PVM) įjungimo po įsiskolinimo mokestį.

Netenkinu S. F. 2022 m. birželio 16 d. skundo<sup>17</sup> dėl ginčo nagrinėjimo likusioje dalyje.

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

RRT sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus aukščiau nurodytam terminui. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Tarybos narys

Vygas Vaitkus

---

<sup>15</sup> <https://www.b2kapital.lt/>

<sup>16</sup> Skundo trūkumai buvo pašalinti 2022 m. birželio 30 d. RRT gautu vartotojo raštu.

<sup>17</sup> Skundo trūkumai buvo pašalinti 2022 m. birželio 30 d. RRT gautu vartotojo raštu.