



**LIETUVOS RESPUBLIKOS RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
TARYBA**

**NUTARIMAS**

**DĖL GINČO TARP A. L. IR UAB „TELE2“ NAGRINĖJIMO**

2024-06-20 Nr.

Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos taryba (toliau – Taryba), susidedanti iš Tarybos pirmininkės Jūratės Šovienės ir narių Kristinos Mikoliūnienės, Giedriaus Pūro, Vyganto Vaitkaus, sekretoriaujant Linai Kazlauskaitei, 2024 m. birželio 20 d. posėdyje rašytinės procedūros tvarka išnagrinėjo ginčą, kilusį tarp A. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, kodas Juridinių asmenų registre 111471645) (toliau – teikėja).

Taryba n u s t a t ė:

(1) Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) 2024 m. gegužės 9 d. priėmė nagrinėti ne teismo tvarka Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos persiūtą vartotojo 2024 m. gegužės 7 d. prašymą, papildytą 2024 m. gegužės 9 d. el. paštu, (toliau – prašymas) dėl su teikėja kilusio ginčo. Teikėja 2024 m. gegužės 17 d. raštu Nr. 35030323 pateikė RRT paaiškinimus dėl prašymo (toliau – paaiškinimai).

(2) Vartotojas prašyme nurodė, kad 2023 m. lapkričio mėn. iš teikėjos įsigijo 5G namų internetą ir modemą bei SIM kortelę. Vartotojo teigimu, iš pradžių interneto greitis buvo geras, tačiau po poros savaičių pradėjo silpnėti, kol galų gale 5G ryšio technologiją atitinkantis interneto greitis būdavo pasiekiamas tik vėlai naktį ar paryčiais. Vartotojas pažymėjo, kad daug kartų dėl paslaugų kokybės bendrauta su teikėjos klientų aptarnavimo specialistais, keistos SIM kortelės, taip pat pakeistas modemas, nustačius, kad jis brokuotas, tačiau situacija, net ir pakeitus modemą, nepagerėjo. Vartotojo teigimu, internetas yra lėtas, neatitinka 5G ryšio technologijos standartų ir vartotojo lūkesčių bei teikėjos reklamų.

(3) Vartotojas nurodė, kad 2024 m. balandžio 13 d. kreipėsi į teikėjos saloną, kuriame užpildė sutarties nutraukimo be netesybų prašymą, o 2024 m. balandžio 25 d. gavo teikėjos atsakymą, jog ji sutinka nutraukti sutartį be netesybų, tačiau vartotojas turi sumokėti modemo likutinę vertę. Vartotojas pažymėjo, kad sutarties nutraukimo atveju modemas jam yra nereikalingas, be to, kadangi teikėja tikina, jog paslaugų kokybė vartotojo gyvenamojoje vietoje yra ideali, tai verčia vartotoją abejoti paties modemo kokybe, juolab kad pirmasis modemas buvo pripažintas brokuotu. Vartotojas taip pat pažymėjo, kad sutarties santraukoje, kuri buvo pateikta pasirašant sutartį, nėra informacijos, jog sutarties nutraukimo atveju vartotojas bus priverstas pasilikti įrangą. Atsižvelgdamas į prašyme išdėstytas aplinkybes vartotojas reikalauja įpareigoti teikėją nutraukti

sutartį nereikalaujant sumokėti už nereikalingą modemą ir jį priimti atgal, kadangi ryšio problema gali būti susijusi ne tik su pačia paslauga, bet ir su įrangos kokybe.

(4) Papildomai vartotojas pateikė 2024 m. gegužės 9 d. užfiksuotus interneto greičio matavimo duomenis (telefono ekrano nuotraukas), pagal kuriuos matyti, kad duomenų parsisiuntimo sparta teikėjos tinkle siekia 100 Mbps.

(5) Teikėja paaiškinimuose nurodė, kad 2023 m. lapkričio 16 d. vartotojas pratęsė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) dėl interneto prieigos paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), pasirinkdamas mokėjimo planą „Laisvas internetas 5G Neriboti GB FUP“ (toliau – planas), kurio standartinė kaina – 34,00 Eur/mėn., ir įsipareigojo paslaugomis naudotis minimalų 24 mėn. laikotarpį (iki 2025 m. lapkričio 15 d.). Teikėja nurodė, kad sutartyje numatyta, jog 24 mėn. planui taikoma 12,10 Eur/mėn. nuolaida, o pirmus 12 mėn. papildoma „-50 proc.“ nuolaida, todėl plano kaina pirmus 12 mėn. sudaro 10,95 Eur/mėn., o likusį sutarties laikotarpį – 21,90 Eur/mėn.

(6) Taip pat teikėja nurodė, kad sutarties pagrindu vartotojas įsigijo modemą „TP-Link NX510v 5G Balta“ (IMEI (duomenys neskelbtini)) už 7,50 Eur/mėn. mokestį, taikomą 24 mėn., kuriam buvo suteikta 24 mėn. garantija. Garantiniu laikotarpiu, pasak teikėjos, ryšio įranga gali būti keičiama nauja arba grąžinami už ją sumokėti pinigai, jeigu klientas kreipiasi į garantinio aptarnavimo centrą ir pateikia raštišką atsisakymą nuo ryšio įrangos taisymo bei prašymą dėl jos keitimo, o kvalifikuoti darbuotojai nustato, kad ryšio įranga neatitinka gamintojo standartų (randamas gedimas / defektas). Teikėja nurodė, kad 2024 m. kovo 8 d. vartotojas dėl modemo „TP-Link NX510v 5G Balta“ (IMEI (duomenys neskelbtini)) gedimo kreipėsi į teikėjos atstovybę, iš kurios nurodytas modemas buvo išsiųstas į išmaniųjų įrenginių servisą „Smart Master“ (toliau – servisas), kuriame atlikus ryšio įrangos pirminę patikrą buvo nustatytas jos gedimas ir vartotojui išduotas prekės nurašymo aktas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – aktas). Pasak teikėjos, akto pagrindu 2024 m. balandžio 7 d. modemas „TP-Link NX510v 5G Balta“ (IMEI (duomenys neskelbtini)) buvo pakeistas į naują modemą „TP-Link NX510v 5G Balta (IMEI (duomenys neskelbtini)) (toliau – įranga), kuriam suteikta 24 mėn. garantija. Teikėja pažymėjo, kad dėl įrangos vartotojas į teikėjos atstovybę nesikreipė ir garantiniam aptarnavimui įrangos nepridavė, todėl teikėja neturi pagrindo abejoti įrangos kokybe. Teikėja pažymėjo, kad klientams sudarant sutartis dėl mobilaus interneto ryšio įrangos iš teikėjos įsigyti nėra būtina, kadangi teikėjos išduotą SIM kortelę klientai gali naudoti ir savo turimoje / kitur įsigytoje ryšio įrangoje.

(7) Pasak teikėjos, vietovėje, kurioje vartotojas naudojami paslaugomis, ryšio padengimas yra puikus, o per paskutinius 6 mėn. atitinkamoje vietovėje su vartotojo naudojama ryšio įranga buvo jungtasi prie 1801 Hz dažnio bazinės ryšio stoties, esančios už 0,9 km nuo naudojimosi paslaugomis vietos. Pagal signalo stiprumą, pasak teikėjos, 1801 Hz dažnis, prie kurio jungėsi vartotojo modemas, yra stiprus – 88 dBm. Teikėja pažymėjo, kad vartotojo naudojamas modemas agregavo ir 5G dažnius bei jungėsi 5G ryšio tinkle, o pagal signalo stiprumą 5G 3501 Hz dažnio padengimas taip pat yra stiprus – 84 dBm. Teikėja atkreipė dėmesį, kad agreguojant 5G dažnius, greitaveikų diapazonai gali svyruoti nuo 100 iki 500 Mbps dėl vietovės ypatumų, pvz., gali būti paveikti tokių kliūčių, kaip pastatai ar medžiai, kurie gali trukdyti signalo stiprumui. Taip pat teikėja pažymėjo, kad įvertinusi vartotojų pasiekiamos greitaveikos statistiką padieniu per paskutinių 6 mėn. laikotarpį 1801 Hz dažnio bazinėje ryšio stotyje nustatė, jog pasiekiamas mobilaus interneto greitis buvo ne mažesnis negu 17 Mbps (esant prisijungusiam virš 320 vartotojų skaičiui), todėl įvertinus stoties apkrovą, atstumą iki bazinės stoties, dažnių signalo lygį (dBm), pasak teikėjos, matyti, kad vartotojo nusiskundimai nėra susiję su bazine ryšio stotimi. Be to, teikėjos teigimu, vartotojo pateiktos greitaveikos (80–100 Mbps) yra geros, o greitaveikų svyravimus gali lemti kiti veiksniai, pvz.,

modemo konfigūracija (kokia dažnių juosta naudojama, ar nustatytas duomenų taupymo režimas ir pan.), modemo laikymo vieta (modemas spintoje, prie kitų elektromagnetines bangas skleidžiančių prietaisų ar pan.), vidaus tinklo (WiFi) padengimas namo viduje. Taip pat, pasak teikėjos, vartotojo išnaudojamų mobilaus interneto duomenų statistika 2023 m. lapkričio mėn. – 2024 m. balandžio mėn. laikotarpiu rodo, kad vartotojas interneto prieigos paslaugomis sėkmingai naudojosi (pasak teikėjos, 2023 m. lapkričio mėn. išnaudota 366,25 GB duomenų; 2023 m. gruodžio mėn. – 1,03 TB duomenų; 2024 m. sausio mėn. – 1,26 TB duomenų; 2024 m. vasario mėn. – 857,35 GB duomenų; 2024 m. kovo mėn. – 522,52 GB duomenų; 2024 m. balandžio mėn. – 455,89 GB duomenų).

(8) Papildomai teikėja nurodė, kad suprasdama, jog paslaugos neatitinka vartotojo lūkesčių, sutinka nutraukti sutartį, netaikydama sutarties nutraukimo mokesčių, t. y. nereikalaujama grąžinti suteiktų nuolaidų paslaugoms bei ryšio įrangai, tačiau vartotojas turi atsiskaityti už įrangą, sumokėdamas likusius mėnesio mokesčius, kadangi kokybiškos ir naudotos įrangos teikėja nepriima ir nekeičia, o vartotojas nutraukęs sutartį įsigytą įrangą gali naudoti ir su kitų paslaugų teikėjų SIM kortelėmis. Taip pat teikėja nurodė papildomai kompensavusi vartotojui dviejų mėnesių plano mokesčius, t. y. 21,90 Eur, ir skyrusi papildomą vienkartinę 35,00 Eur kompensaciją, kuri sumažintų galutinę mokėtiną sumą už įrangą. Pasak teikėjos, apie priimtą sprendimą vartotojas buvo informuotas 2024 m. gegužės 15 d. skambučiu, tačiau su pasiūlytu taikiu situacijos sprendimu nesutiko, todėl sutartis yra vis dar aktyvi ir paslaugos toliau teikiamos, tačiau vartotojui visgi nusprendus sutartį nutraukti, vartotojas gali kreiptis į privačių klientų aptarnavimo centrą ryšio numeriu +370 684 00 117 ir sutartis bus nutraukta nurodytomis sąlygomis, t. y. reikalaujant sumokėti tik įrangos likusius mėnesinius mokesčius.

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

(9) Įvertinusi ginčo nagrinėjimo medžiagą Taryba konstatuoja, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos yra kilęs dėl teikėjos teisės reikalauti įrangos likutinės vertės (sumokėti likusius mėnesinius mokesčius), vartotojui norint nutraukti sutartį nepasibaigus joje numatytam 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui.

(10) Pagal ginčo medžiagą matyti, kad vartotojas norą nutraukti sutartį grindžia tuo, kad teikėja neužtikrina vartotojo lūkesčius atitinkančių paslaugų teikimo. Atitinkamai, vartotojas teigia, jog nutraukus sutartį jam nebereikalinga įranga, kurios kokybe vartotojas taip pat abejoja, nurodydamas, jog ryšio problema gali būti susijusi su įranga (šio nutarimo 3 pastraipa). Pastebėtina, kad teikėja, įvertindama tai, jog paslaugos neatitinka vartotojo lūkesčių, sutinka nutraukti sutartį ir netaikyti jokių sutarties nutraukimo mokesčių, tačiau prašo vartotojo atsiskaityti už įrangą iš esmės ginčydama aplinkybes dėl galimo jos nekokybiškumo (šio nutarimo 6 pastraipa).

(11) Atsižvelgusi į kilusio ginčo pobūdį ir įvertinusi ginčo šalių pateiktus argumentus bei juos pagrindžiančius įrodymus, Taryba atkreipia dėmesį, jog Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių, patvirtintų RRT direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPTT) 31 punkte yra reglamentuojama paslaugų teikimo sutarties nutraukimo paslaugų gavėjo iniciatyva anksčiau joje numatyto termino pabaigos be jokių papildomų išlaidų galimybė. Atitinkama galimybė (paslaugų gavėjo teisė nutraukti paslaugų teikimo sutartį be papildomų išlaidų) atsiranda, jeigu paslaugų teikėjas iš esmės pažeidžia paslaugų teikimo sutartį, pvz., neužtikrina tinkamos, sutartinių dokumentų sąlygas atitinkančios kokybės paslaugų. Visgi, pažymėtina, jog net ir tokiu atveju, kuomet paslaugų gavėjas gauna nekokybiškas, jo lūkesčių ir sutartinių dokumentų sąlygų neatitinkančias paslaugas, pagal ERPTT 35 punktą paslaugų

gavėjui kyla pareiga atsiskaityti už kartu su paslaugų teikimo sutartimi įsigytą ryšio įrangą. Kaip numato ERPTT 35 punktas, „<...> kai abonentas <...> turi teisę nutraukti sutartį nesibaigus terminuotos sutarties trukmei ar minimaliam naudojimosi <...> paslauga laikotarpiui, <...> jis neturi mokėti <...> jokių užmokesčių už sutarties nutraukimą, išskyrus kompensaciją už pasiliktus galinius įrenginius, kuriems buvo taikomos nuolaidos <...>. Tokiu atveju abonto mokėtina suma negali būti didesnė nei šių galinių įrenginių pro rata temporis vertė <...>.“

(12) Pastebėtina, kad iš esmės analogiškos nuostatos dėl paslaugų gavėjo pareigos atsiskaityti už ryšio įrangą yra įtvirtintos ir „Tele2 judriojo ryšio paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų“ (toliau – bendrosios sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarties dalis, 10.3 papunktyje: „<...> Jeigu nesibaigus numatytam minimaliam naudojimosi laikotarpiui Sutartį nutraukiate dėl Tele2 kaltės – t. y. Tele2 įvykdyto esminio Sutarties sąlygų pažeidimo <...>, neturėsite mokėti jokių užmokesčių už Sutarties nutraukimą, išskyrus kompensaciją už pasiliekančią pagal Sutartį įsigytą įrenginį. Mokėtinos sumos dydis apskaičiuojamas <...> Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse nustatyta tvarka ir paprastai sudaro likusią nesumokėtą įrenginio kainos dalį.“

(13) Taryba taip pat atkreipia dėmesį, kad pagal ginčo nagrinėjimo metu RRT pateiktus tarp šalių sudarytus sutartinius dokumentus matyti, jog kartu su įranga vartotojui buvo išduota garantinė pažyma, kurioje numatytos įrangos garantijos sąlygos (toliau – garantija). Pagal garantiją matyti, kad teikėja 24 mėn. laikotarpiu yra įsipareigojusi sugedus įrangai, jei nėra pažeistos gamintojo nustatytos garantijos sąlygos, įrangą taisyti nemokamai arba, jei gedimas nepataisomas, pakeisti į tokią pačią arba analogišką arba priimti įrangą atgal, jeigu servisas nustato, kad įranga yra netaisytina ir gedimas atsirado dėl gamintojo kaltės. Taigi, pagal garantiją, vartotojui siekiant įgyvendinti teisę grąžinti įrangą dėl galimai netinkamos jos kokybės, yra būtina serviso išvada, iš esmės patvirtinanti įrangos gedimus.

(14) Pažymėtina, jog ginčo nagrinėjimo metu RRT nebuvo pateikta jokių duomenų, kad vartotojas kreipėsi į servisą dėl įrangos kokybės patikrinimo (gedimų nustatymo), taip pat nebuvo pateikta ir jokių įrodymų, kurie patvirtintų, jog vartotojo įranga yra nekokybiška ir kad būtent įranga galėjo lemti tai, jog paslaugos (internetu greitis) neatitiko vartotojo lūkesčių.

(15) Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta aukščiau, sistemiškai įvertinusi ginčo nagrinėjimo metu nustatytą aplinkybių ir šalių pateiktų įrodymų visumą, taip pat atsižvelgdama į ERPTT 35 punkte numatytą reglamentavimą, Taryba, nesant įrodymų, jog vartotojo norima grąžinti įranga yra netinkamos kokybės, neturi pagrindo vartotojo reikalavimo nutraukti sutartį be pareigos atsiskaityti už įrangą (sumokėti likusius mėnesinius mokesčius) pripažinti pagrįstu ir tenkinti.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 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 A. L. prašyme keliamą reikalavimą.

Ginčo šalys turi pareigą pranešti RRT, kai pareiškiamas ieškiny s bendrosios kompetencijos teisme prašant nagrinėti ginčą iš esmės.

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 pirmininkė

Jūratė Šovienė