



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL D. S. 2017 M. BALANDŽIO 15 D. PRAŠYMO**

2017 m. birželio 28 d. Nr. 1V- 643
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 36 straipsniu 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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo D. S. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2017 m. balandžio 15 d. prašymą (toliau – prašymas) bei elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos KLI LT, UAB (Birutės g. 10, 89215 Mažeikiai, įmonės kodas 267258020) (toliau – teikėja) 2017 m. balandžio 26 d. raštą Nr. 17/04-27-01 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2016 m. gruodžio 19 d. sudarė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1) dėl interneto prieigos paslaugų bei kartu pasirašė Priedą prie elektroninių ryšių sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas) ir Priedą Nr. 1 prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 1). Pagal priedo Nr. 1 3 punktą vartotojas užsisakė interneto prieigos paslaugų planą „*TELEVIZIJA + KLI 100 – šviesolaidis – daugiabutyje*“. Minėto priedo 2 punkte nustatytas minimalus naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėnesiai, o 3 punkte numatyta, kad interneto prieigos paslaugų mėnesinis mokestis – 5,98 Eur (su PVM), pritaikius akcijos¹ nuolaidą mėnesinis mokestis – 4,99 Eur (su PVM). Atsižvelgiant į minimalų naudojimosi paslaugomis terminą pagal priedo Nr. 1 3 punktą, vartotojui buvo suteiktos šios nuolaidos: registracijos mokesčio nuolaida – 12,00 Eur (su PVM), abonento aktyvavimo mokesčio nuolaida – 37,00 Eur (su PVM), galinės įrangos kainos nuolaida – 20,00 Eur (su PVM). Priede Nr. 1 numatyta maksimali interneto greیتaveika Lietuvoje ir į užsienį – 102,4 Mbp/s, o priedo 3 punkte numatyta, kad minimali interneto greیتaveika – 10240 Kbp/s (10,24 Mbp/s), maksimali – 102400 Kbp/s (102,4 Mbp/s).

Be kita ko, vartotojas ir teikėja 2016 m. gruodžio 19 d. pasirašė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) dėl skaitmeninės televizijos paslaugų bei kartu pasirašė Priedą prie elektroninių ryšių sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 2) ir Priedą prie elektroninių ryšių sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 3), kuriuo užsisakė skaitmeninės televizijos paslaugų mokėjimo planą „*KLI TV – DIDYSIS PAKETAS*“, pagal kurį skaitmeninės televizijos paslaugų mėnesinis mokestis – 5,98 Eur (su PVM), pritaikius akcijos² nuolaidą mėnesinis mokestis – 4,99 Eur (su PVM). Priedo Nr. 2 2 punkte numatyta, kad minimalus naudojimosi paslaugomis terminas – 24 mėnesiai. Atsižvelgiant į minimalų naudojimosi terminą, pagal priedo Nr. 2 3 punktą vartotojui buvo suteiktos šios nuolaidos: registracijos mokesčio nuolaida – 12,00 Eur (su PVM), abonento aktyvavimo mokesčio nuolaida – 27,00 Eur (su PVM), galinės įrangos kainos nuolaida – 10,00 Eur (su PVM).

¹ Priedo 3 punkte numatyta, kad abonentiniam mokesčiui taikoma akcijos „Komplekto akcija – internetas+skaitmeninė televizija! : KLI 100 – 2 metų sutartis (5,98 € → 4,99 €) – 24 mėnesius“ 16,56 proc. nuolaida.

² Priedo Nr. 3 3 punkte numatyta, kad abonentiniam mokesčiui taikoma akcijos „Skaitmeninę televiziją išbandyk nevaržomai: KLI TV didysis – 2 metų sutartis (5,98€ → 4,99 €) – 24 mėnesius“ 16,56 proc. nuolaida.

2016 m. gruodžio 20 d. vartotojas su teikėja taip pat pasirašė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 3) (toliau sutartis Nr. 1, sutartis Nr. 2 ir sutartis Nr. 3 visos kartu – sutartys) bei Priedą prie elektroninių ryšių sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – priedas Nr. 4), pagal kurią vartotojui buvo suteikta „IP – TV- priedėlio nuoma“ paslauga. Pagal priedo Nr. 4 2 punktą minimalus paslaugos naudojimosi terminas – 3 mėnesiai. Atsižvelgiant į minimalų naudojimosi šia paslauga terminą, remiantis priedo Nr. 4 3 punktu, vartotojui buvo suteiktos šios nuolaidos: registracijos mokesčio nuolaida – 12,00 Eur (su PVM), abonento aktyvavimo mokesčio nuolaida – 24,00 Eur (su PVM), galinės įrangos kainos nuolaida – 50,00 Eur (su PVM). Paslaugos mėnesinis mokestis – 1,99 Eur (su PVM).

Vartotojas prašyme nurodo, kad užsisakė interneto prieigos ir skaitmeninės televizijos paslaugas, nuo pat pirmų sutarties pasirašymo dienų buvo lėta interneto greitaiveika, „vos 20-30 Mbp/s“. Nurodo, kad teikėjos atstovai žadėjo tvarkyti ir „ramindavo, kad viskas bus gerai“, bet per 4 mėnesius nuo sutarties pasirašymo niekas nepasikeitė, nors, pasak vartotojo, daugybę kartų skambino teikėjai, pranešdamas apie nepasikeitusią situaciją. Be kita ko, prašyme nurodoma, kad interneto prieigos paslaugų kokybė buvo prasta nuo sutarties pratęsimo³, kai vartotojas papildomai užsisakė skaitmeninės televizijos paslaugas.

Prašyme vartotojas, be kita ko, nurodo, kad 2017 m. vasario 14 d. teikėjos meistras buvo atvykęs į namus ir tikrino interneto greitaiveiką – interneto kokybę, pasak vartotojo, buvo prasta. Vartotojas nurodo, kad teikėjos meistras bandė taisyti „esamą padėtį“, tačiau rezultatų nebuvo pasiekta, o kitą dieną iš teikėjos gavo laišką, kuriame teigiama, kad vartotojas neįsileido atvykusio teikėjos meistro, kas, pasak vartotojo, yra melas.

Prašyme Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) nurodoma, jog vartotojas nori nutraukti sutartis ir „panaikinti 40 Eur įsiskolinimą už ryšio paslaugas“.

Tarnyba 2017 m. balandžio 24 d. raštu Nr. (37.10E) 1B-1103 kreipėsi į teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, paprašė per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojas su teikėja 2015 m. gruodžio 16 d. sudarė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini), 2016 m. gruodžio 19 d. sutartis buvo pratęsta ir vartotojas papildomai užsisakė „Skaitmeninės televizijos paslaugą Nr. (duomenys neskelbtini), bei Elektroninių ryšių įrangos nuomos paslaugą Nr. (duomenys neskelbtini)“. Rašte nurodoma, kad vartotojas skundėsi lėta interneto greitaiveika. Teikėja pažymi, kad vartotojui visada geranoriškai paaiškino, kad „matuojant interneto greitaiveiką, neturi būti naudojami tarpiniai įrenginiai, tokie kaip maršrutizatorius“. Teikėja nurodo, kad „naudojant tarpinius įrenginius interneto greitaiveika bus mažesnė, nei tiesiogiai į kompiuterį <...>“. Pasak teikėjos, vartotojas nei karto neatsižvelgė į teikėjos rekomendacijas ir „internetu greitaiveiką matavo mobiliuoju įrenginiu“.

Rašte papildomai nurodoma, kad 2017 m. vasario 9 d. teikėja registravo vartotojo skundą dėl sulėtėjusios interneto greitaiveikos. Teikėjos technikui nuvykus pas vartotoją, buvo nustatytas maršrutizatoriaus⁴ gedimas bei pamatuota interneto greitaiveika, kuri, pasak teikėjos, atitiko sutartinius įsipareigojimus. Be kita ko, rašte nurodoma, kad 2017 m. vasario 10 d. vartotojas vėl skundėsi lėta interneto greitaiveika, teikėjos technikas paskambinęs vartotojui sutarė vizito laiką, tačiau, kaip teikėja nurodo, atvykus paslaugų pajungimo adresu, techniko į namus niekas neįsileido.

³ Teikėja rašte nurodė, kad 2015 m. gruodžio 16 d. vartotojas ir teikėja sudarė Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl interneto prieigos paslaugų, 2016 m. gruodžio 19 d. ši sutartis buvo pratęsta bei vartotojas papildomai užsisakė skaitmeninės televizijos paslaugas.

⁴ 2017 m. birželio 14 d. el. paštu teikėja patikslino, kad maršrutizatorius, kurio gedimą fiksavo teikėjos meistras, buvo vartotojo.

Teikėja rašte taip pat pažymėjo, kad sutartys su vartotoju nėra nutrauktos, nes yra nepasibaigę sudarytų sutarčių terminai, bei, kad vartotojas teikėjai yra skolingas už 2017 m. sausio – balandžio mėnesius.

Siekdama išsamiai ir visapusiškai išanalizuoti susidariusią situaciją, Tarnyba į teikėją papildomai kreipėsi 2017 m. gegužės 10 – 11 d., 2017 m. birželio 2 d., 12 d. ir 15 d. el. paštu. Teikėja Tarnybai atsakymus į el. paklausimus pateikė 2017 m. gegužės 12 d., 2017 m. birželio 5 d., 14 d. ir 16 d., kartu pridėdama aplinkybes pagrindžiančius dokumentus. Teikėja 2017 m. birželio 5 d. el. paštu patikslino, kad sutartys su vartotoju buvo nutrauktos nuo 2017 m. gegužės 18 d., netesybos vartotojo atžvilgiu netaikytos bei informavo, kad vartotojas skolingas teikėjai už 2017 m. gegužės mėn. suteiktas paslaugas bei už apskaičiuotus delspinigius.

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 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 atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Remiantis sutarčių 1 punktais, kuriuose numatyta, jog teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas, o vartotojas – už jas atsiskaityti sutartyse nustatyta tvarka, darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudarytos sutartys yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartyse nustatytų paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms 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 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Pažymėtina, kad paslaugų teikimo sutartys sudaromos pagal paslaugų teikėjo iš anksto parengtas standartines sąlygas prisijungimo būdu. CK 6.185 straipsnio 1 ir 2 dalys nustato, kad standartinėmis laikomos sąlygos, kurias bendram nevienkartiniam naudojimui iš anksto parengia viena šalis nederindama jų su kita šalimi ir kurios be derybų su kita šalimi taikomos sudaromose sutartyse. Sutarties standartinės sąlygos privalomos kitai šaliai tik tuo atveju, jeigu jai buvo sudaryta tinkama galimybė su tomis sąlygomis susipažinti. Apie tai, kad su sutarčių sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu⁵.

Iš prašyme nurodytų aplinkybių matyti, kad ginčas tarp vartotojo ir teikėjos iš esmės yra kilęs dėl teikėjos pateiktų sąskaitų už paslaugas ir sutarčių nutraukimo.

Dėl sąskaitų apmokėjimo

Vartotojas prašo „panaikinti 40 eurų įsiskolinimą už ryšio paslaugas“, nurodydamas, kad nesupranta „už ką siunčiamos sąskaitos, jeigu interneto ir televizijos paslauga prastos kokybės“. Pažymėtina, kad pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl paslaugų teikimo sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek paslaugų gavėjui, tiek paslaugų teikėjui. CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato vartotojo pareigą mokėti už paslaugas. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis.

⁵ Sutarčių 3 punktuose nurodyta, kad „Pasirašydamas šią Sutartį, Klientas patvirtina, kad yra supažindintas su tuo metu galiojančiomis KLI LT interneto svetainėje klientų aptarnavimo skyriuose ar kitais KLI LT nurodytais būdais viešai skelbiamomis užsakomos paslaugos teikimo Sutarties, Taisyklių ir Paslaugos teikimo sąlygų nuostatomis (teikimo tvarka ir sąlygomis, mokėjimo už paslaugas tvarka, terminus ir sąlygas, papildomus reikalavimus paslaugų teikimui ir atsiskaitymo už jas sąlygas ir tvarka), Paslaugos tarifais ir kainynais (įskaitant atskirus laikinus pasiūlymus su juose nustatytais papildomais kliento įsipareigojimais), su jais sutinka ir įsipareigoja jų laikytis“.

ERPT taisyklių 60 punkte 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“. Sutarčių 11 punktuose numatyta, kad „Klientas įsipareigoja laikytis šios Sutarties, Taisyklių ir Paslaugos teikimo sąlygų nuostatų ir laiku atsiskaityti už suteiktą Paslaugą/-as Taisyklėse nustatyta tvarka“. KLI LT Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių⁶ (toliau – Taisyklės), kurios laikytinos sutarčių sudėtine dalimi, 7.2 papunktyje numatyta, kad vartotojas įsipareigoja „mokėti už visas pasirinktas paslaugas ir KLI LT galinės įrangos nuomą“, o 37.1 papunktyje įtvirtinta vartotojo pareiga „atsiskaityti su KLI LT už Paslaugas ir KLI LT galinės įrangos nuomą pagal pateiktas sąskaitas Sutartyje ir šiose Taisyklėse nustatyta tvarka“. Atkreiptinas dėmesys, kad vartotojui pasirašius sutartis ir sutikus su sutarčių sąlygomis, vartotojas turėjo vykdyti prisiimtus įsipareigojimus laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas. Taigi, pagal minėtas CK, sutarčių ir Taisyklių nuostatas, teikėja turi teisę pateikti sąskaitas ir prašyti apmokėti už suteiktas paslaugas, o vartotojui kyla pareiga sumokėti už teikėjos suteiktas paslaugas.

Vartotojas nurodo, kad interneto prieigos paslaugų kokybė prasta, greitaveika būdavo „vos 20-30 Mb/s“. Kaip teikėja raštu informavo Tarnybą, vartotojas interneto greitaveiką „matavo mobiliuoju įrenginiu“, ką patvirtina ir vartotojo pateiktos interneto greitaveikos matavimo nuotraukų kopijos. Teikėja taip pat pateikė 2017 m. kovo 21 d. teikėjos techniko el. laiško vartotojui kopiją, kuriame nurodoma, kad „Greičio matuoklės rezultatai tiesiogiai priklauso nuo šių naudojamo kompiuterio ir įrangos (modemų ir maršrutizatorių) parametrų <...>. Jūsų atveju matau, kad greitaveiką matuojate mobiliuoju įrenginiu, kuris ryšį gaudo vos keliomis padalomis <...>“. Be kita ko, teikėja kartu su raštu pateikė meistro paaiškinimą, kuriame nurodoma, kad vartotojas skundėsi lėta interneto greitaveika, 2017 m. vasario 9 d. vartotojo maršrutizatoriuje buvo pakeistas bevielio ryšio (Wi-Fi) dažnis bei išmatuota interneto greitaveika, kuri pasak teikėjos meistro, „visiškai atitiko kliento turimą planą“. Papildomai nurodoma, kad nuvykus 2017 m. vasario 17 d., buvo išmatuota interneto greitaveika, kuri atitiko turimą planą, „klientas jokių pretenzijų neturėjo“. Pagal Tarnybai pateiktą medžiagą matyti, kad vartotojas ne kartą kreipėsi į teikėją dėl lėtos interneto greitaveikos. Vartotojas, ginčydamas paslaugų kokybę, kartu su prašymu Tarnybai pateikė interneto greitaveikos matavimo nuotraukų kopijas. Pažymėtina, jog iš minėtų nuotraukų kopijų Tarnyba neturi galimybės identifikuoti ir pripažinti, jog interneto greitaveikos užfiksuotos vartotojui teiktų paslaugų adresu. Be kita ko, atsižvelgiant į tai, kad sutartys jau nutrauktos, Tarnybos Infrastruktūros ir įrenginių kontrolės departamento Infrastruktūros priežiūros skyriaus specialistai negalėjo atlikti interneto prieigos paslaugų kokybės rodiklių įvertinimo bandymų vartotojui teiktų paslaugų adresu.

Kaip jau minėta anksčiau, Priede Nr. 1 numatyta maksimali interneto greitaveika Lietuvoje ir į užsienį – 102,4 Mbp/s, priedo 3 punkte numatyta, kad minimali interneto greitaveika – 10240 Kbp/s (10,24 Mbp/s), o maksimali – 102400 Kbp/s (102,4 Mbp/s). Taisyklių 32 punkte įtvirtinta, kad „Minimali iki Kliento įrangos užtikrinama interneto greitaveika – 10 proc. nuo maksimalios pasirinkto interneto plano greitaveikos“. Pažymėtina, kad numanomos didžiausios duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo spartos nurodymas gali skirtis priklausomai nuo įvairių faktorių, įskaitant naudojamos galinės įrangos, pasirinktos technologijos, tinklo apkrovimo ir pan.

ERPT taisyklių 19 punktas numato, kad „Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje ar Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse, jei Sutartis sudaroma konkludentiniais veiksmais, nurodytą trumpesnę laiką galėtų prisijungti prie Teikėjo tinklo naudodamas Paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis, kurių kokybė atitinka galinio įrenginio parametrus“. Vadovaujantis ERPT taisyklių 20 punktu, „Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško“. Taip pat ERPT taisyklių 6.3.5 papunktyje nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartyje paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti „informaciją apie Teikėjo siūlomas

⁶ Taisyklių redakcija, galiojusi sutarčių pasirašymo metu.

techninės priežiūros paslaugas, įskaitant Paslaugų teikimo sutrikimų pašalinimo terminą dienomis ar valandomis ir sąlygas, pagalbos Paslaugų gavėjams paslaugas bei būdus, kaip gauti šiame punkte nurodytas paslaugas“. Taisyklių 36.2 papunktyje numatyta, kad teikėja įsipareigoja „Paslaugų teikimo laikotarpiu konsultuoti Klientą atitinkamų paslaugų teikimo, techninės ir programinės įrangos, reikalingos paslaugos priėmimui bei komplektavimui klausimais. <...>“, 36.3 papunktyje reglamentuota, kad teikėja įsipareigoja „esant sutrikimams, atstatyti paslaugų teikimą KLI LT tinkle Taisyklėse nustatyta tvarka;“, o 36.4 papunkčiu teikėja įsipareigoja „užtikrinti Sutarties Prieduose ir Taisyklėse nurodytą interneto greitaveiką iki Kliento ir/ar KLI LT pirminės įrangos;“.

Vadovaujantis ERPT taisyklių 6.9 papunkčiu, sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, arba teikėjo paslaugų teikimo taisyklėse turi būti aiškiai nurodyta „kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų už negautas ar nekokybiškas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką, kai ne dėl savo kaltės abonentas negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos kokybės“. Taisyklių 36.7 papunktyje numatyta, kad teikėja įsipareigoja „savo įgaliojimų ribose užtikrinti Klientui kokybišką ryšį į KLI LT tinklą. Už įvykusį dėl KLI LT kaltės suminį ryšio nutrūkimą, ilgesnį nei 24 darbo valandos, išskyrus techninės priežiūros laikotarpį, Klientas turi teisę reikalauti iš Tiekėjo kompensacijos, atskaitant faktiškai neteiktos paslaugos laikotarpį iš mėnesinio abonentinio mokesčio už kiekvieną parą, kai buvo užfiksuotas ryšio nutrūkimas. <...>“, o Taisyklių 39.3 papunktyje numatyta, kad vartotojas turi teisę „sutartyje ir Taisyklėse numatyta tvarka gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl KLI LT kaltės;“. Taigi, anksčiau minėtos CK nuostatos numato pareigą vartotojui atsiskaityti už pagal sutartį teikiamas paslaugas, o ERPT taisyklių ir Taisyklių punktai numato galimybę gauti kompensaciją už nekokybiškai teikiamas paslaugas, tačiau ne teisę nemokėti už paslaugas. Teikėja pateikė vartotojui išrašytų sąskaitų už 2016 m. gruodžio mėn. – 2017 m. gegužės mėn. laikotarpį suteiktas paslaugas kopijas. Pagal pateiktas sąskaitas matyti, kad 2017 m. sausio 23 d. mokėjimo sąskaitoje serija (duomenys neskelbtini) vartotojui buvo suteikta 1,13 Eur (su PVM) nuolaida už skaitmeninės televizijos paslaugų gedimus, 2017 m. vasario 23 d. mokėjimo sąskaitoje serija (duomenys neskelbtini) vartotojui buvo suteikta 0,53 Eur (su PVM) nuolaida už skaitmeninės televizijos paslaugų gedimus bei 0,89 Eur (su PVM) nuolaida už interneto prieigos paslaugų gedimus, taip pat suteikta papildoma 3,50 Eur (su PVM) nuolaida („Praeito mėnesio sąskaitos koregavimas“) už gedimų mokesčius, apskaičiuotus 2017 m. sausio mėn. sąskaitoje (teikėja 2017 m. kovo 9 d. el. laiške vartotojui nurodė, kad „<...> gedimų mokesčiai už sausio mėnesį Jums buvo minusuoti ir tai atsispindėjo vasario mėnesio sąskaitoje <...>“), 2017 m. kovo 24 d. mokėjimo sąskaitoje serija (duomenys neskelbtini) vartotojui suteikta 0,16 Eur (su PVM) nuolaida už interneto prieigos paslaugų gedimus bei 5,00 Eur (su PVM) nuolaida⁷ („Praeito mėnesio sąskaitos koregavimas“). Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad vartotojui buvo suteiktos kompensacijos dėl nekokybiškai teiktų paslaugų.

Be kita ko, vartotojui pateiktose 2017 m. sausio mėn., vasario mėn. ir balandžio mėn. sąskaitose matyti, kad į sąskaitas įtrauktas „Gedimo nustatymo mokesčiai“. ERPT taisyklių 6.5 papunktyje nurodyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...>, Teikėjas privalo 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<...>“. Tai reiškia, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje turi būti aiškiai apibrėžtos kainos, taikomos apmokestinant šias paslaugas. Taisyklių 28.1 papunktyje reglamentuojami gedimų nustatymo įkainiai – „Jeigu registruojama neveikianti paslauga: už kiekvieną gedimo priežasties nustatymą Klientas moka KLI LT 0,50 EUR daugiabučiame pastate (4 ir daugiau butų) 1,00 EUR privačiame pastate/valdoje, esančioje miesto ribose ir 2,00 EUR pastate/valdoje, esančioje už miesto ribų. Apmokėjimas vyksta taisyklėse nustatyta tvarka“.

⁷ Pagal Tarnybai pateiktus duomenis matoma, kad teikėja 2017 m. kovo 9 d. el. laišku informavo vartotoją, kad „Kaip ir buvo minėta laiškuose prieš tai, gedimų mokesčiai už sausio mėnesį Jums buvo minusuoti ir tai atsispindėjo vasario mėn. sąskaitoje. Papildoma 5 €, nuolaida yra įkelta į kovo sąskaitą.“

Taip pat pažymėtina, kad vartotojas prašyme nurodo „<...> panaikinti 40 eur įsiskolinimą už ryšio paslaugas“, teikėjas rašte pažymėjo, kad „Klientas yra skolingas už 2017 sausio, vasario, kovo, balandžio mėnesius“, 2017 m. birželio 5 d. teikėjas el. paštu patikslino, kad vartotojas skolingas teikėjai už 2017 m. gegužės mėn. suteiktas paslaugas bei apskaičiuotus delspinigius už vėluojančias įmokas. Taigi, matoma, jog vartotojas laiku neapmokėjo pateiktų sąskaitų už suteiktas paslaugas. Vartotojui pateiktose 2017 m. kovo mėn., balandžio mėn., gegužės mėn. sąskaitose įtrauktas „Automatinis delspinigių priskaičiavimas“, 2017 m. balandžio mėn. sąskaitoje papildomai įtrauktos „Skolos administravimo išlaidos“. Vadovaujantis ERPT taisyklių 9 punktu, vartotojui prieš sudarant sutartį turėjo būti suteikta visa informacija apie konkretų skolos administravimo mokesčio dydį. Be to, šio mokesčio konkretus dydis, laikantis ERPT taisyklių 6.5 papunkčio reikalavimų, turi būti numatytas pačioje sutartyje. Taisyklių 43 punkte numatyta, kad „Klientui neatsiskaičius su KLI LT Sutartyje ir Taisyklėse nurodyta tvarka, Klientas moka 0,2 (dviejų dešimtųjų) procentų delspinigių už kiekvieną uždelstą dieną ir privalo atlyginti visus KLI LT patirtus tiesioginius nuostolius atsiradusius su skolos išieškojimu. Jei įsiskolinimas neapmokamas ilgiau, nei 60 (šešiasdešimt) kalendorinių dienų nuo termino, kada skola turėjo būti apmokėta, skolos duomenys gali būti paviešinti skolų duomenų bazėse bei perduoti skolų išieškojimo įmonėms.“, o Taisyklių 38.6 papunktyje įtvirtinta teikėjos teisė „pareikalauti iš Kliento atlyginti visas pagrįstas išlaidas susijusias su skolos administravimu ir išieškojimu už suteiktas Paslaugas ir/ar KLI LT galinės įrangos nuomą, įskaitant Kliento informavimą raštu dėl įsiskolinimo: vienkartinis priminimo/raginimo ruošimas ir išsiuntimas neregistruotu paštu – 2,50 EUR, registruotu paštu – 3,50 EUR;“.

Darytina išvada, kad vartotojas, pasirašydamas sutartis, susipažino su paslaugų kainomis bei atsiskaitymo tvarka, o ERPT taisyklėse keliami reikalavimai buvo įtvirtinti sutartyse ir Taisyklėse, todėl teikėjas turi teisę pateikti sąskaitas ir prašyti jas apmokėti, o CK 6.720 straipsnio 3 dalis numato vartotojo pareigą mokėti už paslaugas. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. Sutartys, kaip nurodė teikėjas, nutrauktos nuo 2017 m. gegužės 18 d., todėl vartotojui kyla pareiga mokėti už paslaugas iki šios datos ir vartotojas privalėjo laikytis prisiimtų sutartinių įsipareigojimų bei laiku atsiskaityti už suteiktas paslaugas.

Atsižvelgiant į aukščiau išdėstytą, vartotojo reikalavimas panaikinti sąskaitas, išrašytas už suteiktas paslaugas, yra nepagrįstas, todėl prašymas dėl sąskaitų panaikinimo netenkintinas.

Dėl sutarties nutraukimo

Vartotojas prašyme nurodo, kad nori nutraukti sutartis⁸. Pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. paslaugos teikiamos pagal sutartį tol, kol sutartis nėra nutraukta. Sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Pažymėtina, kad CK 6.721 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Šiuo atveju klientas privalo sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento momento. Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, aiškindamas CK 6.721 straipsnio 1 dalį, yra nurodęs, kad klientui vienašališkai nutraukiant paslaugų sutartį pagal šią teisės normą turi būti užtikrinta ir paslaugų teikėjo interesų pusiausvyra, apsaugoti jo turtiniai interesai⁹. Kaip minėta, CK 6.721 straipsnio 1 dalies nuostatos numato pareigą vienašališkai atlygintinų paslaugų sutartį nutraukiančiam klientui sumokėti paslaugų teikėjui kainos dalį, proporcingą suteiktoms paslaugoms, ir atlyginti kitas protingas išlaidas, kurias paslaugų teikėjas, norėdamas įvykdyti sutartį, padarė iki pranešimo apie sutarties nutraukimą gavimo iš kliento¹⁰. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties

⁸ Prašymo pateikimo Tarnybai metu vartotojas sutarčių dar nebuvo nutraukęs.

⁹ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. gegužės 30 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-304/2014.

¹⁰ Lietuvos apeliacinio teismo 2016 m. gegužės 19 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. 2A-628-196/2016 (UAB „Media House“ ir UAB „Omnitel“).

sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos.

ERPT taisyklių 6.7 papunktyje numatyta, jog „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką“, įskaitant ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nurodytus visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį.

Kaip minėta, sutarties Nr. 1 ir sutarties Nr. 2 prieduose nurodyta, kad minimalus naudojimosi paslaugomis (internetu prieigos ir skaitmeninės televizijos) terminas – 24 mėnesiai. Sutarties Nr. 1 ir sutarties Nr. 2 14 punktuose numatyta, kad „Klientas pareiškęs norą nutraukti Paslaugos teikimą anksčiau termino, kurį turėjo naudotis KLI LT paslauga, įsipareigoja atsiskaityti su KLI LT Taisyklėse nustatyta tvarka ir terminais“. Taisyklių 37.7 papunktyje numatyta, kad vartotojas įsipareigoja „naudotis Paslaugomis ir/arba KLI LT galinės įrangos nuoma ne trumpiau nei Trumpiausių naudojimosi Paslaugomis ir/arba KLI LT galinės įrangos nuomos laikotarpi, jeigu toks buvo nustatytas Sutarties prieduose;“, Taisyklių 39.1 papunktyje įtvirtinta vartotojo teisė „atsisakyti KLI LT Paslaugų nutraukiant Sutartį Taisyklėse nustatyta tvarka;“, Taisyklių 51 punkte detalizuota, kad „Klientas gali atsisakyti KLI LT paslaugų informavęs KLI LT raštu prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų iki Paslaugų nutraukimo dienos.“ Taisyklių 55 punkte numatyta, kad „Pareiškęs norą nutraukti Paslaugos teikimą anksčiau termino, kurį Klientas įsipareigojo naudotis KLI LT paslauga/-omis, Klientas įsipareigoja sumokėti KLI LT mokesčius už faktiškai suteiktas paslaugas bei suteiktas nuolaidas (sumažintas abonentinis mokestis akcijų metu, sumažintas pajungimo mokestis bei kiti sumažinti įkainiai) už visą naudojimosi laikotarpį.“

ERPT taisyklių 12 punkte numatyta, kad elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei elektroninių ryšių paslaugų teikėjas pakeičia elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties sąlygas, įskaitant ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartyje nurodytų elektroninių ryšių paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį. ERPT taisyklių 12 punkte numatytais atvejais abonentui nutraukus elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį, elektroninių ryšių paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties nutraukimo. Kas laikytina esminiu sutarties pažeidimu, nei sutartyje, nei ERPT taisyklėse neaptarta, todėl sprendžiant, ar teikėja iš esmės pažeidė sutartį, vertintina atsižvelgiant į CK 6.217 straipsnio 2 dalyje nurodytus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar nevykdymas duoda pagrindą nukentėjusiajai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir pan.

Teikėja 2017 m. gegužės 12 d. raštu Nr. 17/05-12-02 bei 2017 m. birželio 16 d. el. paštu informavo, kad 2017 m. balandžio 18 d. gavo vartotojo prašymą nutraukti sutartis bei kartu pridėjo vartotojo pranešimą apie sutarčių nutraukimą, kuriame vartotojas prašo nutraukti sutartis nuo 2017 m. balandžio 11 d. Anksčiau minėtos CK ir Taisyklių nuostatos dėl sutarties nutraukimo numato, kad sutartinių santykių nutrūkimas esant kliento (vartotojo) valiai, siejamas su tinkamai įforminta vartotojo valia nutraukti sutartį. Teikėja nurodė, kad minėtą vartotojo pasirašytą pranešimą apie sutarčių nutraukimą gavo 2017 m. balandžio 18 d., atsižvelgiant į tai, vadovaujantis minėtomis Taisyklių ir ERPT taisyklių nuostatomis dėl sutarties nutraukimo termino, sutartys buvo nutrauktos po 30 kalendorinių dienų – nuo 2017 m. gegužės 18 d.

Kaip minėta, vadovaujantis ERPT taisyklių ir Taisyklių nuostatomis, vartotojui, nutraukiant terminuotą sutartį anksčiau nustatyto minimalaus termino, vartotojas įsipareigoja sumokėti teikėjai mokesčius už faktiškai suteiktas paslaugas bei suteiktas nuolaidas (netesybas), tačiau pažymėtina, kad, kaip teikėja informavo 2017 m. birželio 5 d. el. paštu, netesybos vartotojui dėl sutarčių nutraukimo anksčiau nei minimalus naudojimosi paslaugomis terminas, nebuvo taikytos.

3. N e t e n k i n u vartotojo D. S. 2017 m. balandžio 15 d. prašymo.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. 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;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vyriausiąją specialistę Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktoriaus pavaduotojas,
pavadojantis direktorių

Giedrius Pūras