

## KABELINĖS TELEVIZIJOS IR INTERNETO PRIEIGOS PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kabelinės televizijos ir interneto prieigos paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato kabelinės televizijos ir interneto prieigos paslaugų (toliau – Paslaugos), teikiamų galutiniams paslaugų gavėjams, teikimo tvarką ir sąlygas, teikimo sutarties turinio reikalavimus, mokėjimo už paslaugas tvarką, papildomus reikalavimus duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikimui, paslaugų teikėjo pagalbos paslaugų gavėjams teikimo tvarką ir sąlygas.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme.

### II. PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

3. Paslaugų gavėjui Paslaugos teikiamos sudarius Paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis) su Paslaugų teikėju arba jo įgaliotu atstovu (toliau – Teikėjas) raštu.

4. Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti:

4.1. Teikėjo tikslų pavadinimą, adresą ir juridinių asmenų registro kodą;

4.2. maksimalų terminą dienomis ar valandomis, per kurį bus pradėtos teikti Paslaugos;

4.3. teikiamas Paslaugas, jų teikimo sąlygas, teikiamas Paslaugų priežiūros paslaugas, įskaitant Paslaugų teikimo sutrikimų pašalinimo terminą dienomis ar valandomis ir sąlygas;

4.4. siūlomų Paslaugų kokybės lygį;

4.5. 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;

4.6. būdus, kaip abonentas gali gauti naujausią informaciją apie visas taikomas Paslaugų ir Paslaugų priežiūros paslaugų kainas;

4.7. informaciją, kad Paslaugų kredito limitas nenustatomas, arba apie suteikiamą Paslaugų kredito limitą, jo keitimo sąlygas ir tvarką;

4.8. kompensavimo ir 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;

4.9. ginčų tarp Paslaugų Teikėjo ir gavėjo sprendimo būdus;

4.10. Paslaugų teikimo sustabdymo, apribojimo sąlygas, terminus ir tvarką;

4.11. Sutarties galiojimo terminą, Sutarties nutraukimo, pakeitimo ar papildymo sąlygas ir tvarką;

4.12. ataskaitinį laikotarpį, už kurio metu suteiktas Paslaugas apskaičiuojamas užmokestis.

5. Duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikėjas Sutartyje privalo papildomai nurodyti:

5.1. minimalią užtikrinamą duomenų perdavimo ir priėmimo spartą Paslaugų vartotojui suteiktos prieigos Teikėjo tinkle bei Paslaugų vartotojui jungiantis į kitus tinklus, su kuriais Teikėjo tinklas yra tiesiogiai sujungtas;

5.2. Paslaugų techninės priežiūros laiką;

5.3. Paslaugų pateikiamumą – laiko, kuriuo per Paslaugų teikimo sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį Teikėjas garantuoja Paslaugų teikimą, santykį su viso ataskaitinio laikotarpio laiku, išreiškiamą procentais;

5.4. minimalius reikalavimus Paslaugų vartotojo techninei ir programinei įrangai.

6. Teikėjas, prieš sudarydamas Sutartį, privalo sudaryti galimybę Paslaugų gavėjui susipažinti su Paslaugų teikimo sutarties sąlygomis, Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėmis bei kitokia informacija, turinčia įtakos Paslaugų gavėjo apsisprendimui sudaryti sutartį.

7. Teikėjas privalo viešai Paslaugų gavėjų aptarnavimo centruose kiekvienam Paslaugų gavėjui prieinamoje vietoje skelbti išsamią, atnaujintą Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.719 straipsnio 1 dalyje nustatytą ir šią informaciją:

- 7.1. Teikėjo pavadinimą ir pagrindinės buveinės adresą;
- 7.2. viešai teikiamas Paslaugas:
  - 7.2.1. Paslaugų aprašymą, nurodant, kas yra įskaičiuota į abonentinį ar kitą periodinį užmokestį;
  - 7.2.2. įkainius (tarifus) už prijungimą prie kabelinės televizijos ir interneto tinklo ir visus kitus užmokesčius už Paslaugas, Paslaugų priežiūros paslaugas, taip pat įskaitant informaciją apie taikomas nuolaidas ir specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas;
  - 7.2.3. kompensavimo ir gražinamų (šių Taisyklių 4.8 punkte nurodytų) sumų nustatymo bei jų išmokėjimo sąlygas;
  - 7.2.4. siūlomas (šių Taisyklių 4.3 punkte nurodytas) Paslaugų priežiūros paslaugų rūšis;
  - 7.2.5. standartines Sutarties sąlygas, įskaitant minimalų Sutarties galiojimo terminą, jeigu toks yra;
- 7.3. ginčų tarp Teikėjo ir Paslaugų gavėjo sprendimo būdus;
- 7.4. informaciją apie abonto teises:
  - 7.4.1. gauti detalią sąskaitą ir papildomas sąskaitos detales;
  - 7.4.2. užmokėti už Paslaugas iš anksto;
  - 7.4.3. susijusias su universaliosiomis paslaugomis;
- 7.5. kiekvienos siūlomos Paslaugos ar jų rinkinio tipines Sutartis;
- 7.6. kiekvienos siūlomos Paslaugos ar jų rinkinio Teikėjo Paslaugų teikimo taisykles.
8. Sutartis gali būti nutraukta Teikėjo iniciatyva Sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia Sutartį, iš anksto, ne vėliau kaip prieš teisės aktų ar Sutarties nustatytą terminą, bet ne trumpesnę nei 5 darbo dienas, apie tai pranešus abonentui.
9. Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, padidina Sutartyje nurodytų Paslaugų kainas arba iš esmės pažeidžia Sutartį. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus ir Paslaugų kainų padidinimą abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš 1 mėnesį, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos jam nepriimtinos. Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.
10. Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonto iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui.
11. Vartotojas turi teisę laikinai atsisakyti Teikėjo teikiamų Paslaugų Sutartyje ar Teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytu būdu ir sąlygomis iš anksto apie tai pranešęs Teikėjui.
12. Teikėjai privalo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) pateikti kiekvienos siūlomos Paslaugos ar jų rinkinio tipines Sutartis ir Teikėjo Paslaugų teikimo taisykles bei vėlesnius jų pakeitimus per 10 darbo dienų nuo jų taikymo pradžios.
13. Tarnyba pagal savo kompetenciją turi teisę reikalauti pakeisti Sutarčių sąlygas, Teikėjo Paslaugų teikimo taisykles, įskaitant ir sąlygas, numatančias kompensavimo ir gražinamų sumų už negautas ar nekokybiškas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką.
14. Tarnybai pareikalavus, Teikėjas per 30 dienų privalo pakeisti Sutarties ir Paslaugų teikimo taisyklių sąlygas, įskaitant sąlygas, numatančias kompensavimo ir gražinamų sumų už negautas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką.

### III. PASLAUGŲ TEIKIMAS

15. Teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje nurodytą laiką galėtų prisijungti prie Teikėjo tinklo, naudodamas Paslaugų gavimo įrangą, atitinkančią Lietuvos Respublikoje galiojančius reikalavimus, ir naudotis Teikėjo teikiamomis Sutartyje nurodytomis Paslaugomis.
16. Teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško.
17. Teikėjas, keisdamas Paslaugų teikimo technologijas, įrangą, Paslaugų teikimo sąlygas, atsiskaitymo tvarką, negali bloginti teikiamų Paslaugų kokybės ir mažinti Paslaugų apimtį, bloginti abonentui Sutarties sudarymo metu nustatytų sąlygų, jei šalys, esant konkrečiam Paslaugų teikimo technologijų, įrangos, Paslaugų teikimo sąlygų, atsiskaitymo tvarkos pakeitimui, nesusitaria kitaip.
18. Teikėjas turi užtikrinti, kad nepriklausomai nuo Sutarties sudarymo būdo abonentai nebus diskriminuojami ir, jei tai techniškai įmanoma, abonentų pageidavimu jiems bus teikiamos visos Teikėjo Paslaugos.

19. Jei Sutartyje numatyta teisė keisti Paslaugų kainas, tai Teikėjas privalo iš anksto pateikti informaciją abonentui apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) sumažinimą bei ne vėliau kaip prieš Taisyklių 9 punkte nurodytą terminą raštu pranešti apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) už Paslaugas padidinimą abonentams, su kuriais Sutartys sudarytos raštu, ir savo tinklalapyje internete.

20. Teikėjas turi teisę Sutartyje nustatyti teikiamų Paslaugų kredito limitą. Suteikiamas Paslaugų kredito limitas turi būti protingo dydžio, kad abonentas galėtų naudotis Paslaugomis.

21. Teikėjas privalo nemokamai sudaryti galimybę sužinoti Paslaugų kredito limitą likutį ir baigiantis šiam limitui abonentas turi būti iš anksto išpėtas.

22. Teikėjas privalo sudaryti galimybę Paslaugų vartotojui pasirinkti mažesnę už siūlomą Paslaugų kredito limitą (pasirenkamas kredito limitas negali būti mažesnis už minimalų mėnesinį Paslaugų užmokesčių), kuriam pasibaigus Teikėjas privalo Sutartyje nustatytais sąlygomis apriboti Paslaugų teikimą ir šis limitas be Paslaugų vartotojo sutikimo negali būti didinamas.

23. Teikėjas turi teisę nesuteikti Paslaugų kredito limitą, jį sumažinti ar pareikalauti iš abonto išankstinio užmokesčio už Paslaugas, jei abonentas yra išsiskolinęs Teikėjui už pagal tą pačią Sutartį suteiktas Paslaugas.

24. Paslaugų teikimas gali būti apribotas tik pasibaigus Paslaugų kredito limitui arba abonentui pažeidus Sutarties sąlygas.

25. Apribojęs Paslaugų teikimą, jei prieš tai abonentas nebuvo išpėtas pagal šių Taisyklių 21 punktą, Teikėjas privalo nedelsdamas informuoti abonentą apie Paslaugų teikimo apribojimo priežastį.

26. Teikėjas turi teisę nesilaikyti šių Taisyklių 24 punkto nuostatų, jei abonto veiksmai sukelia pavojų Teikėjo elektroninių ryšių tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar riboja kitų abonentų galimybę pasinaudoti Teikėjo teikiamomis Paslaugomis.

27. Jei abonentas teisės aktų nustatyta tvarka ginčija sąskaitą už Paslaugas, Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo taip, kad toks ribojimas užkirstų kelią abonentui naudotis kitomis nemokamomis Paslaugomis ir, kiek tai techniškai įmanoma, gauti tas Paslaugas, už kurias abonentas moka ir kurių neginčija. Šis punktas netaikomas, jei abonentas tris ar daugiau kartų per paskutinius 12 mėnesių vėlavo atsiskaityti už Paslaugas.

28. Paslaugų teikimas turi būti atnaujintas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo informacijos apie visišką abonto atsiskaitymą su Teikėju gavimo dienos. Informacijos apie visišką atsiskaitymą su Teikėju gavimo diena yra ta diena, kai abonentas pateikia Teikėjui apmokėjimą įrodantį dokumentą arba abonto mokėtinos sumos yra įskaitomos į Teikėjo sąskaitą.

29. Teikėjas turi imtis visų priemonių siekdamas, kad Paslaugų vartotojas negautų elektroninio pašto pranešimų, siunčiamų tiesioginės rinkodaros tikslu be išankstinio Paslaugų vartotojo sutikimo.

#### **IV. MOKĖJIMAS UŽ PASLAUGAS**

30. Sąskaita už suteiktas Paslaugas abonentams pateikiama nemokamai. Sąskaitoje nurodoma atsiskaitymo tvarka, per ataskaitinį laikotarpį suteikiamas Paslaugų kredito limitas, pasirinktas mokėjimo planas (planai), pagal abonto pasirinktą kiekvieną mokėjimo planą išskiriamas kiekvienos suteiktos Paslaugos rūšis ir įkainis (tarifas), bendras pagal kiekvieno plano kiekvieną įkainį (tarifą) suteiktos Paslaugos kiekis ir kaina per ataskaitinį laikotarpį, nurodant suteiktos Paslaugos trukmę ar perduotų duomenų kiekį, prisijungimų prie interneto pagal šį įkainį (tarifą) skaičių, abonentinį ir visus kitus užmokesčius, permoką ar skolą (jeigu ji yra) ir bendrą sumą, kurią reikia sumokėti.

31. Abonentui pareikalavus, Teikėjas privalo nemokamai arba už sąnaudomis pagrįstą užmokesčių pateikti abonentui detalią sąskaitą ir papildomas sąskaitos detales apie visas jam suteiktas Paslaugas, už kurias jis privalo mokėti, įskaitant papildomas Paslaugas, atskirai nurodant:

31.1. prisijungimo prie interneto prieigos tarnybinės stoties kryptį ir (ar) tipą, jei abonentas naudojami duomenų perdavimo ir (ar) interneto prieigos paslaugomis, kai šiuos duomenis techniškai įmanoma užfiksuoti;

31.2. kiekvienos Paslaugos suteikimo pradžios datą ir laiką;

31.3. pagal abonto pasirinktą mokėjimo planą kiekvienos suteiktos Paslaugos trukmę ar perduotų duomenų kiekį, įkainį (tarifą) ir kainą, neįskaitant nuolaidų ir pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM);

31.4. bendrą per ataskaitinį laikotarpį suteiktų visų Paslaugų kainą, neįskaitant nuolaidų ir PVM.

32. Teikėjas gali pateikti ir kitą informaciją, turinčią įtakos Paslaugų apmokestinimui. Paslaugos, kurios abonentui yra nemokamos, neturi būti parodomos abonto detalioje sąskaitoje.

33. Teikėjas privalo užtikrinti vartotojui galimybę iš anksto sumokėti už Paslaugas.

34. Teikėjas neturi teisės dengti vartotojo įmokomis įsiskolinimo, jei vartotojas šį įsiskolinimą ginčija teisės aktų nustatyta tvarka, kol bus išspręstas ginčas.

35. Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį, suteiktas Paslaugas, abonentini 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.

## **V. PAPILDOMI REIKALAVIMAI PASLAUGŲ, TEIKIAMŲ ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ TINKLAIS FIKSUOTOJE VIETOJE, TEIKIMUI**

36. Jei abonentas reikalauja iškelti iš savo valdos Teikėjo elektroninių ryšių tinklo įrenginius, iškėlimo darbai atliekami teisės aktais nustatyta tvarka, o, iškėlus Teikėjo elektroninių ryšių tinklo įrenginius, Teikėjas įgyja teisę nutraukti Sutartį, jeigu nėra kitos techninės galimybės suteikti abonentui Paslaugas.

37. Abonentas privalo suteikti galimybę Teikėjo atstovui saugiai prieiti prie jo valdoje esančių elektroninių ryšių tinklo įrenginių bei juos aptarnauti.

## **VI. PAPILDOMI REIKALAVIMAI DUOMENŲ PERDAVIMO IR INTERNETO PRIEIGOS PASLAUGŲ TEIKIMUI**

38. Duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikėjas privalo sudaryti šių paslaugų vartotojui galimybę patikrinti Taisyklių 5.1 punkte nurodytą minimalią užtikrinamą duomenų perdavimo ir priėmimo spartą.

## **VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

39. Jei Sutartys nustato abonentui palankesnes Paslaugų teikimo sąlygas, nei nustatytos šiose Taisyklėse, taikomos atitinkamos tų Sutarčių nuostatos.

40. Teikėjo dokumentai, duomenys bei kita Tarnybai pagal šias Taisykles teiktina informacija turi būti teikiama pagal Dokumentų teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos 2004 m. rugsėjo 16 d. direktoriaus įsakymu Nr. 1V-292 „Dėl Dokumentų teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2004, Nr. 141-5171), nustatytus reikalavimus.

41. Sutartys, kurios buvo sudarytos iki šių Taisyklių įsigaliojimo, galioja tiek, kiek neprieštarauja šioms Taisyklėms.

42. Teikėjas už šių Taisyklių nesilaikymą atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

43. Tarnybos veiksmai ar neveikimas, susijęs su šių Taisyklių nuostatų taikymu ir įgyvendinimu, gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

---