

INTERNETO PRIEIGOS PASLAUGŲ TEIKĖJO KEITIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo sąlygas ir tvarką.

2. Aprašas netaikomas, tuo atveju kai:

2.1. galutinis viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjas (toliau – galutinis paslaugų gavėjas) pageidauja išlaikydamas abonentinį numerį pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją; tokiu atveju taikomas Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos patvirtintas Galutinio paslaugų gavėjo teisės išlaikyti abonentinį numerį užtikrinimo sąlygų ir tvarkos aprašas;

2.2. galutinis paslaugų gavėjas pageidauja neišlaikydamas abonentinio numerio pakeisti interneto prieigos paslaugų, teikiamų viešuoju mobiliojo ryšio tinklu, teikėją nuotoliniu būdu, kai naudoja galinį įrenginį su integruotu abonto identifikavimo moduliui; tokiu atveju taikomas Ryšių reguliavimo tarnybos patvirtintas Viešųjų mobiliojo ryšio paslaugų aktyvavimo ir viešųjų mobiliojo ryšio paslaugų teikėjo keitimo nuotoliniu būdu tvarkos aprašas.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Gavėjas** – interneto prieigos paslaugų teikėjas, kurio teikiama interneto prieigos paslauga pageidauja naudotis kito interneto prieigos paslaugų teikėjo galutinis viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjas.

3.2. **Perleidėjas** – interneto prieigos paslaugų teikėjas, kurio galutinis viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjas pageidauja naudotis kito interneto prieigos paslaugų teikėjo teikiama interneto prieigos paslauga.

3.3. **Techninės galimybės** – gavėjo ir (arba) perleidėjo techniniai pajėgumai, leidžiantys užtikrinti galutinio viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjo pageidaujamos interneto prieigos paslaugos teikimą.

3.4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme ir Ryšių reguliavimo tarnybos patvirtintuose Galutinio paslaugų gavėjo teisės išlaikyti abonentinį numerį užtikrinimo sąlygų ir tvarkos apraše bei Viešųjų mobiliojo ryšio paslaugų aktyvavimo ir viešųjų mobiliojo ryšio paslaugų teikėjo keitimo nuotoliniu būdu tvarkos apraše.

II SKYRIUS INTERNETO PRIEIGOS PASLAUGŲ TEIKĖJŲ TEISĖS IR PAREIGOS

4. Interneto prieigos paslaugų teikėjai, turintys technines galimybes, privalo Apraše nustatytais sąlygomis ir terminais užtikrinti galutiniams viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjams (toliau kartu – galutiniai paslaugų gavėjai, o atskirai – galutinis paslaugų gavėjas) teisę pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją.

5. Perleidėjas ir gavėjas neturi teisės iš galutinio paslaugų gavėjo imti jokie užmokesčio, susijusio su interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimu. Šis punktas netaikomas užmokesčiams už papildomus darbus, kuriuos gavėjas privalo atlikti tam, kad galėtų teikti galutiniam paslaugų gavėjui jo pageidaujamą interneto prieigos paslaugą.

6. Gavėjas ir perleidėjas privalo bendradarbiauti tarpusavyje, siekdami, kad galutinio paslaugų gavėjo teisė pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją būtų įgyvendinta operatyviai ir ekonomiškai. Kai keičiamas interneto prieigos paslaugų teikėjas, gavėjas ir perleidėjas keičiasi informacija dėl interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo raštu, elektroninių ryšių priemonėmis ar kitu jų sutartu būdu. Interneto prieigos paslaugų teikėjai privalo savo interneto svetainėse skelbti kitiems interneto prieigos paslaugų teikėjams skirtą kontaktinę informaciją (elektroninio pašto adresą ir ryšio numerį, taip pat kontaktinio asmens, jei toks yra paskirtas, vardą ir pavardę), kuria jie turi kreiptis į atitinkamą interneto prieigos paslaugų teikėją įgyvendindami Aprašo nuostatas.

7. Interneto prieigos paslaugų teikėjai neturi teisės riboti galutinių paslaugų gavėjų teisės pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją. Ši nuostata neriboja sutarties dėl interneto prieigos paslaugų teikimo šalių laisvės nustatyti sudaromos sutarties sąlygas, kiek jos nedraudžia pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją.

8. Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimas turi būti užtikrinamas, net jei tai pažeistų su abonentu sudarytos sutarties dėl interneto prieigos paslaugų teikimo sąlygas. Pakeitus interneto prieigos paslaugų teikėją, su perleidėju sudaryta sutartis dėl interneto prieigos paslaugų, kurių teikėjas buvo pakeistas, teikimo ir su šių paslaugų teikimu susiję kiti įsipareigojimai nutrūksta nuo interneto prieigos paslaugų teikėjo pakeitimo

dienos. Šios nuostatos neatleidžia abonento nuo civilinės atsakomybės už sutarties dėl interneto prieigos paslaugų teikimo sąlygų pažeidimą.

9. Interneto prieigos paslaugų teikėjai privalo savo interneto svetainėse skelbti šią informaciją:

9.1. interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo tvarką, sąlygas, įskaitant terminus ir užmokesčius už papildomus darbus, jei tokie turi būti atliekami, siekiant užtikrinti interneto prieigos paslaugų teikimą, ir kitą informaciją, turinčią įtakos galutinių paslaugų gavėjų apsisprendimui keisti interneto prieigos paslaugų teikėją;

9.2. informaciją apie vartotoją, kuris naudojasi išankstinio mokėjimo interneto prieigos paslaugomis ir pakeičia interneto prieigos paslaugų teikėją, teisę į jo iš anksto už interneto prieigos paslaugas sumokėtos sumos likučio, t. y. sumos, už kurią šiam vartotojui nebuvo suteikta interneto prieigos paslaugų (toliau – išankstinio mokėjimo sumos likutis), grąžinimą ir šios teisės įgyvendinimo tvarką bei sąlygas;

9.3. informaciją apie galutinio paslaugų gavėjo teisę į Apraše numatytą kompensaciją tuo atveju, jeigu interneto prieigos paslaugų teikėjas nevykdo ar netinkamai vykdo Elektroninių ryšių įstatyme ir (ar) Apraše nustatytų pareigų, susijusių su interneto prieigos paslaugų teikėjo pakeitimu, įskaitant interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo proceso vilkinimą arba piktnaudžiavimą juo, taip pat kai jis nevykdo ar netinkamai vykdo pareigų, susijusių su atvykimu pas galutinį paslaugų gavėją interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo tikslais.

III SKYRIUS INTERNETO PRIEIGOS PASLAUGŲ TEIKĖJO KEITIMO TVARKA

10. Galutinis paslaugų gavėjas, pageidaujantis pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, privalo kreiptis į gavėją, siekdamas išsiaiškinti ir (ar) suderinti su gavėju technines galimybes pageidaujamai interneto prieigos paslaugai gauti pageidaujamu adresu.

11. Gavėjas, gavęs Aprašo 10 punkte nurodytą kreipimąsi, įvertina turimas technines galimybes ir (arba) kokius papildomus darbus jis turėtų atlikti norėdamas teikti galutinio paslaugų gavėjo pageidaujamą interneto prieigos paslaugą, šių darbų kainą bei atlikimo terminus, ir informuoja apie tai galutinį paslaugų gavėją.

12. Tuo atveju, jeigu gavėjas ketina galutinio paslaugų gavėjo pageidaujamą interneto prieigos paslaugą teikti naudodamasis perleidėjo, kuriam taikomos Ryšių reguliavimo tarnybos patvirtintos Prieigos, įskaitant tinklų sujungimą, suteikimo ir teikimo taisyklės, viešąją elektroninių ryšių infrastruktūrą, techninės galimybės teikti šią paslaugą įvertinamos šiame punkte nurodytų taisyklių nustatyta tvarka ir sąlygomis.

13. Gavėjui nustačius, kad jis turi technines galimybes teikti galutinio paslaugų gavėjo pageidaujamą interneto prieigos paslaugą, gavėjas ir galutinis paslaugų gavėjas suderina galimą interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datą ir galutinis paslaugų gavėjas pateikia gavėjui Aprašo priede nustatytos formos prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją (toliau – prašymas pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją). Tuo atveju, jeigu prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją pateikęs perleidėjas galutinis paslaugų gavėjas nėra jo abonentu, jis privalo kartu su prašymu pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją pateikti ir perleidėjo abonto, kuris yra sudaręs sutartį dėl keičiamos interneto prieigos paslaugos teikimo, sutikimą, kad galutinis paslaugų gavėjas pakeistų interneto prieigos paslaugų teikėją (toliau – abonto sutikimas pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją). Gavėjui pareikalavus, galutinis paslaugų gavėjas, pateikęs prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, privalo pateikti įrodymus, kad asmuo, davęs abonto sutikimą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją yra su perleidėju sudarytos sutarties dėl interneto prieigos paslaugų teikimo šalis. Už tinkamo pagrindo pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją buvimą atsako gavėjas.

14. Gavėjas, gavęs prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, ne vėliau kaip per 4 darbo dienas kreipiasi į perleidėją ir pateikia jam šį prašymą.

15. Perleidėjas, gavęs Aprašo 14 punkte nurodytą informaciją, privalo:

15.1. ne vėliau kaip per 4 darbo dienas įvertinti gautą informaciją ir informuoti gavėją, jei nustato, kad prašyme pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją pateikti duomenys apie abonentą (vardas, pavardė ir (ar) asmens kodas, juridinio asmens pavadinimas ir (ar) kodas) nesutampa su perleidėjo turimais duomenimis apie abonentą;

15.2. Aprašo 22.1 papunktyje nustatyta tvarka pateikti informaciją galutiniam paslaugų gavėjui, pateikusiam prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją;

15.3. imtis veiksmų, išskyrus Aprašo 15.1 papunktyje nurodytu atveju, kad nuo galutinio paslaugų gavėjo pageidaujamos interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datos jam nebūtų teikiamos perleidėjo interneto prieigos paslaugos ir skaičiuojami užmokesčiai už jų teikimą.

16. Gavėjas, gavęs Aprašo 15.1 papunktyje nurodytą informaciją, privalo ne vėliau kaip per 4 darbo dienas nuo šios informacijos gavimo dienos, informuoti galutinį paslaugų gavėją, pateikusį prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, apie abonto duomenų neatitikimą ir apie Aprašo 17 punkte nurodytas pasekmes.

17. Aprašo 16 punkte nurodytu atveju:

17.1. galutinio paslaugų gavėjo pateiktas prašymas pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją toliau nenagrinėjamas ir interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo procesas netęsiamas;

17.2. galutinis paslaugų gavėjas, pageidaujantis pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, privalo iš naujo pateikti prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka.

18. Prašyme pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją nurodyta pageidaujama interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo data po šio prašymo pateikimo gali būti keičiama tik jį pateikusio galutinio paslaugų gavėjo ir gavėjo bendru sutarimu ir likus ne mažiau kaip 3 darbo dienoms iki prašyme nurodytos pageidaujamos interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datos.

19. Galutinis paslaugų gavėjas turi teisę atsiimti prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją apie tai pranešdamas gavėjui elektroninių ryšių priemonėmis arba raštu, likus ne mažiau kaip 3 darbo dienoms iki jame nurodytos pageidaujamos interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datos.

20. Gavėjas ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo Aprašo 18 punkte nurodyto susitarimo ar Aprašo 19 punkte nurodytos informacijos gavimo dienos informuoja perleidėją apie tai, kad yra pakeista interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo data ar galutinis paslaugų gavėjas atsiėmė prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją.

21. Perleidėjas privalo užtikrinti interneto prieigos paslaugų teikimą galutiniam paslaugų gavėjui, pateikusiam prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, iki tol, kol gavėjas pradeda teikti jam interneto prieigos paslaugas, bet ne trumpiau nei iki galutinio paslaugų gavėjo pageidaujamos interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datos. Perleidėjas ir gavėjas privalo užtikrinti, kad interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo proceso metu galutiniam paslaugų gavėjui, pateikusiam prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, interneto prieigos paslaugų teikimas nebūtų nutrauktas ilgiau kaip vienai darbo dienai.

22. Perleidėjas ir gavėjas privalo galutiniam paslaugų gavėjui, pateikusiam prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, suteikti visą būtiną su interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo procesu susijusią informaciją, įskaitant:

22.1. Perleidėjas privalo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Aprašo 14 punkte nurodytos informacijos gavimo dienos, išskyrus Aprašo 15.1 papunktyje nurodytu atveju, raštu, elektroninių ryšių priemonėmis ar kitu sutartyje dėl interneto prieigos paslaugų teikimo numatytu būdu pateikti informaciją:

22.1.1. kokių paslaugų teikimas jam bus nutrauktas, jų nutraukimo datą (ši data turi atitikti galutinio paslaugų gavėjo pageidaujama interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datą) ir laiką;

22.1.2. kokios paslaugos ir toliau bus teikiamos (jei tokių yra);

22.1.3. kokie užmokesčiai bus taikomi, jei sutartis dėl interneto prieigos paslaugų teikimo bus nutraukta nepasibaigus terminuotos sutarties trukmei arba minimaliam naudojimosi interneto prieigos paslaugomis terminui;

22.1.4. kitą su interneto prieigos paslaugų teikimo nutraukimu susijusią informaciją.

22.2. Gavėjas privalo raštu ar kita patvariąja laikmena pateikti su interneto prieigos paslaugos teikimo inicijavimu susijusią išsamią informaciją, įskaitant numatytą datą ir laiką, kada bus pradėta teikti interneto prieigos paslauga.

23. Tuo atveju, jeigu siekiant atlikti interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimą būtina atvykti į interneto prieigos paslaugų teikimo vietą, perleidėjas ir (ar) gavėjas pasiūlo galutiniam paslaugų gavėjui, pateikusiam prašymą pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, galimus atvykimo laikus (siūloma atvykimo data negali būti vėlesnė nei galutinio paslaugų gavėjo pageidaujama interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo data) ir suderina su juo konkrečią atvykimo datą ir laiką.

24. Perleidėjas privalo po interneto prieigos paslaugų teikėjo pakeitimo grąžinti vartotojui, kuris naudojo išankstinio mokėjimo interneto prieigos paslaugomis, išankstinio mokėjimo sumos likutį, jei vartotojas, kuris naudojo išankstinio mokėjimo interneto prieigos paslaugomis, pateikia tokį prašymą. Perleidėjas už išankstinio mokėjimo sumos likučio grąžinimą turi teisę taikyti užmokestį tik tuo atveju, jei tokio užmokesčio taikymas buvo numatytas su vartotoju sudarytoje sutartyje dėl interneto prieigos paslaugų teikimo. Šiame punkte nurodytas užmokestis, jei jis taikomas, turi būti proporcingas ir atitikti faktines perleidėjo išlaidas, patiriamas dėl išankstinio mokėjimo sumos likučio grąžinimo.

IV SKYRIUS

KOMPENSACIJA DĖL NEVYKDOMO AR NETINKAMAI VYKDOMO INTERNETO PRIEIGOS PASLAUGŲ TEIKĖJO KEITIMO

25. Interneto prieigos paslaugų teikėjas, kuris nevykdo ar netinkamai vykdo Elektroninių ryšių įstatyme ir (ar) Apraše nustatytų pareigų, įskaitant interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo proceso vilkinimą arba piktnaudžiavimą juo, taip pat kai jis nevykdo ar netinkamai vykdo pareigų, susijusių su atvykimu pas galutinį paslaugų gavėją interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo tikslais, privalo išmokėti galutiniam paslaugų gavėjui, kurio teisė pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją buvo pažeista, Aprašo 26 punkte nurodytą kompensaciją, išskyrus atvejus, kai interneto prieigos paslaugų teikėjas ir galutinis paslaugų gavėjas, kurio teisė pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją buvo pažeista, susitaria dėl kitokios, nei Aprašo 26 punkte nurodyta, kompensacijos.

26. Kompensacija apskaičiuojama šia tvarka:

26.1. Tuo atveju, jeigu interneto prieigos paslaugos teikėjo keitimas buvo atliktas vėliau nei galutinio paslaugų gavėjo pageidaujama interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo data, kompensacija apskaičiuojama

interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo vėlavimo dienų skaičių padauginus iš bazinio dydžio. Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo vėlavimo dienų skaičius yra dienų nuo galutinio paslaugų gavėjo pageidaujamos interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo datos iki interneto prieigos paslaugos teikėjo pakeitimo datos skaičius. Bazinis dydis yra Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamoje naujausioje metinėje elektroninių ryšių sektoriaus ataskaitoje nurodytos vidutinės pajamos (angl. *Average Revenue per User*) iš vieno mažmeninių interneto prieigos paslaugų gavėjo per mėnesį. Bazinis dydis parenkamas pagal keičiamą interneto prieigos paslaugų teikimo technologiją.

26.2. Tuo atveju, jeigu interneto prieigos paslaugų teikėjas nebuvo pakeistas, kompensacija apskaičiuojama Aprašo 26.1 papunktyje nurodytą bazinį dydį padauginus iš mėnesio, kurį turėjo būti atliktas interneto prieigos paslaugos teikėjo keitimas, kalendorinių dienų skaičiaus.

26.3. Kitais, nei Aprašo 26.1 ir 26.2 papunkčiuose nurodyti, atvejais galutiniam paslaugų gavėjui išmokama nuo 1 iki 10 Aprašo 26.1 papunktyje nurodytų bazinių dydžių kompensacija, atsižvelgiant į galutinio paslaugų gavėjo teisės pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją pažeidimo pobūdį, trukmę, pasekmes ir kitas susijusias aplinkybes.

27. Galutinis paslaugų gavėjas, manantis, kad interneto prieigos paslaugų teikėjas pažeidė jo teisę pakeisti interneto prieigos paslaugų teikėją, privalo raštu kreiptis į atitinkamą interneto prieigos paslaugų teikėją ir nurodyti savo reikalavimus.

28. Interneto prieigos paslaugų teikėjas privalo neatlygintinai išnagrinėti galutinio paslaugų gavėjo kreipimąsi ir ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo galutinio paslaugų gavėjo kreipimosi gavimo dienos raštu atsakyti galutiniam paslaugų gavėjui.

29. Iškilus galutinio paslaugų gavėjo ir interneto prieigos paslaugų teikėjo ginčui, galutinis paslaugų gavėjas turi teisę kreiptis į Ryšių reguliavimo tarnybą, kad ši jo ginčą su interneto prieigos paslaugų teikėju išnagrinėtų ne teismo tvarka. Galutinis paslaugų gavėjas taip pat turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Interneto prieigos paslaugų teikėjai už Aprašo nesilaikymą atsako Elektroninių ryšių įstatymo nustatyta tvarka ir sąlygomis.
