

TARBIJAVAIKLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number	19-1/23-04415-013
Otsuse kuupäev	13. juuni 2023
Komisjoni koosseis	Esimees Mare Merimaa, liikmed Anna Pauliina Aavik, Kati Karussaar
Tarbija	
Kaupleja	Elisa Eesti AS, 10069659
Tarbija nõue	Teenuse tasu tagastamine
Asja läbivaatamise aeg	7. juuni 2023

Resolutsioon:

Jätta Tarbija avaldus rahuldamata.

Asjaolud:

10.12.2021 sõlmiti Tarbija ja Elisa Eesti AS-i (edaspidi: Kaupleja) vahel tähtajatu liitumisleping nr 11991164 üle õhu koduinterneti kasutamiseks teenuspaketiga Praktiline koduinternet kuutasuga 23,99 eurot.

10.12.2021 sõlmiti poolte vahel Liitumislepingu nr 11991164 lisa 11991502: Osamaksetega vara üürileping üle õhu koduinterneti 4G ruuteri B535 (IMEI 866935047082110) kasutamiseks igakuise osamaksetega summas 2,75 eurot. Leping on sõlmitud 36 kuuks (lõpptähtaeg 10.12.2024). Ruuteri paigaldas Tarbija ise.

04.01.2022 esitas Tarbija telefoni teel pretensiooni interneti aegluse kohta.

08.01.2022 käis tehnik kontrollimas interneti toimimist.

03.02.2023 esitas Tarbija pretensiooni seoses internetiga. Lepiti kokku tehniku visiidi ajaks 10.03.2023 Tarbija tühistas aja, kuna teenus hakkas paremini tööle.

14.03.2023 andis Tarbija teada, et tegi kiirusetesti ja sai allalaadimise tulemuseks 6,66 Mbit/sek. Samal päeval helistas Tarbijale Elisa tehnilise toe spetsialist, kes mõõtis samuti interneti kiirust ning sai tulemuseks 48 Mbit/sek.

23.03.2023 avaldas Tarbija taas rahulolematust interneti kiirustega. Tehnik käis kohapeal ja muutis ruuteri asukohta. Tarbija leiab, et Kaupleja ei ole võimeline tagama stabiilset, lepingutingimustele vastavat internetiühendust ja esitas Kauplejale nõude tagastada interneti eest lepinguperioodil tasutud raha. Kaupleja on pakkunud teenusele soodustust 20% 12 kuuks, samuti 5G lahendust. Tarbija lükkas pakkumised tagasi. Menetluse käigus otsustas Kaupleja heade kliendisuhete eesmärgil krediteerida arvel kajastunud internetiteenuse tasu summas 23,99 eurot. Samuti tegi veelkord ettepaneku vahetada olemasolev teenuspakett 5G teenuspaketi vastu ja lõpetada 10.12.2021 sõlmitud müügilepingu. Kaupleja võtaks tagasi üle õhu koduinterneti 4G ruuteri B535 (IMEI 866935047082110) ja sõlmiks uue müügilepingu 5G ruuteri soetamiseks osamaksetega (tähtaeg 36 kuud) ja lisaks osamaksetele 100%-lise soodustuse. Tarbija ei pidanud võimalikuks pakkumisega nõustuda. Tehnik mõõtis küll kiirust, kuid Tarbija ei ole veendunud, et ta tegi seda taadeldud/kalibreeritud seadmega aktsepteeritaval moel. Tehnikute visiidil mõõdetud tulemused näitavad ühenduse kvaliteedi hetkeväärtuse indikatsiooni. Temapoolsed kahtlused näidavad lepingueelses mõttevahetuses Elisa müügiagendiga tõrjuti jutuga, et 50/20 on talle igal juhul tagatud neile numbritele lähedaste kiirusnäitajatega.

Kinnitust on leidnud asjaolu, et tema internetiühendus ei ole selle ebastabiilsuse tõttu kvaliteetne. Elisa mõõtmised ei ole usaldusväärsed ning on ülekohtune tasuda ebakvaliteetse teenuse eest ning tasude tagasinõue on põhjendatud. Tarbija nõudeks on internetiühenduse kogu senise maksumuse hüvitamine summas 374,36 eurot seisuga 1.03.2023, lisaks 25 eurot asjaajamiskulude hüvitamine.

Kaupleja seisukoht:

Elisa juhib tähelepanu asjaolule, et tegemist on üle õhu ehk mobiilsidevõrgu kaudu kasutatava internetiteenusega, mitte kaablivõrgu kaudu kasutatava püsiühendusega. Teenuspaketi üle õhu Praktiline koduinternet tingimuste kohaselt on andmeside allalaadimise kiirus kuni 50 Mbit/sek, üleslaadimise kiirus on kuni 20 Mbit/sek ja andmesidemaht on piiramatu. Elisa ei ole Tarbijale lubanud fikseeritud andmeside kiiruseid. Elisa osutab sideteenust lähtuvalt elektroonilise side seadusest ja määrusest „Nõuded sideteenuse osutamisele ja sidevõrkude tehnilised nõuded“. Sideteenuse liigid, kvaliteet ja tehnilised parameetrid on leitavad Elisa kodulehel: [https://www.elisa.ee/files/elisast/tingimused-ja](https://www.elisa.ee/files/elisast/tingimused-ja-hinnakirjad/mobiilsideteenused/Sideteenuse_liigid_kvaliteet_ja_tehnilise_parameetrid.pdf)

[hinnakirjad/mobiilsideteenused/Sideteenuse_liigid_kvaliteet_ja_tehnilise_parameetrid.pdf](https://www.elisa.ee/files/elisast/tingimused-ja-hinnakirjad/mobiilsideteenused/Sideteenuse_liigid_kvaliteet_ja_tehnilise_parameetrid.pdf).

Internetiühenduse teenus on üldkasutatav elektroonilise side teenus, millega võimaldatakse juurdepääs internetile ja selle kaudu internetiga ühendatud lõpp-punktidele sõltumata kasutatavast võrgutehnoloogiast või terminalseadmest. Interneti kvaliteet mobiilsidevõrkudes sõltub mitmetest muutvatest asjaoludest, millest osa ei ole Elisa poolt mõjutatavad (nt internetiühenduse tarbimise kellaeg, internetiühenduse kasutamise geograafiline asukoht, internetiühenduse kasutamine sise- või välistingimustes, internetiühenduse tarbimiseks kasutatava terminalseadme võimekus jne). Arvestada tuleb asjaoluga, et nõrga Wifi ühenduse kõige levinum põhjus on peamiselt tingitud ruuteri asukohast ja Wifi võrgus töötavate seadmete arvust ning lisaks peab tähelepanu pöörama asjaolule, et ruuter ei oleks asetatud näiteks elektrikappi, korteri kaugeimasse nurka, raamaturiiulisse või teleri taha ning ruuter ei tohiks asuda nii, et signaali levik külgedel on takistatud.

Tarbija poolt komisjonile saadetud märtsikuu kiirusetestide põhjal tegi Elisa andmeside kasutuse väljavõtte ning kasutatud andmemahd on 07.03.2023, 14.03.2023, 15.03.2023, 19.03.2023, 20.03.2023 vastavalt 17,1 GB, 6,7 GB, 21,8 GB, 30 GB, 9 GB. Tarbija poolt komisjonile edastatud kuvatõmmisega ei ole võimalik aru saada, millises asukohas, millise tugijaama all, millise seadmega ja millises võrgus on mõõtmised toimunud. Seega Elisa hinnangul ei ole tegemist usaldusväärse tõendiga.

Perioodi 2022.a november – 2023.a aprill keskmine andmeside kasutusmaht on 376261 MB (367,44 GB). Elisa on seisukohal, et nii suur kasutusmaht tõendab, et Tarbija on saanud kasutada koduinterneti teenust. Elisa esitas väljavõtte viimase 6 kuu andmeside kasutusmahtudest. Elisa poolt teostatud andmeside kiiruste mõõtmised 08.01.2022, 14.03.2023 ja 20.03.2023 kinnitavad, et Tarbijale on osutatud teenuspaketi tingimuste kohast internetiteenust, kuna internetiühenduse kiirus kattub paketikohase allalaadimise kiirusega ning seega ei ole tõendamist leidnud teenuse lepingutingimustele mittevastavus.

Elisa jättis Tarbija nõude rahuldamata, kuna internetiühenduse kiirus kattub teenuspaketikohaste tingimustega ning ta on osutanud üle õhu koduinterneti teenust vastavalt Tarbija poolt valitud teenuspaketi tingimustele.

Elisa on seisukohal, et Tarbijal on võimalik kasutada üle õhu Praktiline koduinternet tingimuste kohast internetiteenust ning väärtustades senist head kliendisuhet ja lootes koostöö jätkumisele otsustas Elisa krediteerida märtsikuu arvel kajastunud internetiteenuse tasu. 10.05.2023 koostatud kreditarve nr 2038435879 summas 23,99 eurot on Tarbijale nähtav Elisa iseteeninduses ja lisatud kirja manusena.

Tarbija esitas nõude summas 25 eurot kaebuse esitamise eest, põhjendades seda järgnevalt. Tegu on olnud ajaga, mida ta on kulutanud lepinguperioodi jooksul teenuse kvaliteedi mõõtmisele, mõõtmistulemuste salvestamisele, suhtlemisele Elisaga ja nõude vormistamisele.

Elisa hinnangul ei ole Tarbija nõue summas 25 eurot põhjendatud ega tõendatud, mistõttu Elisa jättis selle nõude rahuldamata.

Kaupleja tegi Tarbijale ettepaneku vahetada olemasolev teenuspakett 5G teenuspaketi vastu, lõpetada 10.12.2021 sõlmitud Müügileping ja Kaupleja võtab tagasi üle õhu koduinterneti 4G ruuteri B535 (IMEI 866935047082110) ning sõlmib uue müügilepingu 5G ruuteri soetamiseks osamaksetega (tähtaeg 36 kuud). Kaupleja lisab osamaksetele 100%-lise soodustuse.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, olles uurinud esitatud materjale ja tõendeid, leiab, et avaldus tuleb jätta rahuldamata alljärgnevatel põhjendustel.

Esitatud tõendite kohaselt poolte vahel on sõlmitud sideteenuse osutamise leping elektroonilise side seaduse (ESS) § 91 lg 1 mõttes. ESS § 91 lg 3 kohaselt sideteenuse lepingutele kohaldatakse käesolevas seaduses reguleerimata osas võlaõigusseaduse (VÕS) sätteid.

VÕS § 8 lg 2 kohaselt on leping lepingupooltele täitmiseks kohustuslik.

Poolte vahel tekkis õiguslik vaidlus asjaolu osas, kas Tarbija on õigustatud tagasi nõudma interneti teenuse eest tasutud tasu, kuivõrd ta ei ole rahul interneti kiirusega.

Tarbija väidetel internet on aeglane ning kiirusetesti tulemusena sai ta 6,66 Mbit/sek. Kaupleja tehnilise toe spetsialist sai tulemuseks 48 Mbit/sek, mille kohta on Kaupleja esitanud dokumentaalse tõendi. Kaupleja on esile toonud, et puuduvad andmed, kuidas Tarbija antud tulemuseni jõudis.

ESS § 96 sätestab sideteenuse lepingu kohustulikud tingimused. Komisjon ei tuvastanud Kauplejapoolset nõuete rikkumist.

Kaupleja on juhtinud põhjendatult tähelepanu asjaolule, et tegemist on üle õhu ehk mobiilsidevõrgu kaudu kasutatava internetiteenusega, mitte kaablivõrgu kaudu kasutatava püsiühendusega. Teenuspaketi üle õhu Praktiline koduinternet tingimuste kohaselt on andmeside allalaadimise kiirus kuni 50 Mbit/sek, üleslaadimise kiirus on kuni 20 Mbit/sek ja andmesidemahd on piiramatu. Elisa ei ole Tarbijale lubanud fikseeritud andmeside kiiruseid. Elisa osutab sideteenust lähtuvalt elektroonilise side seadusest ja määrusest „Nõuded sideteenuse osutamisele ja sidevõrkude tehnilised nõuded.“ Kaupleja on esile toonud, millised asjaolud mõjutavad interneti kiirust ning on välja pakkunud ka võimaluse välja vahetada olemasolev pakett teenuspaketi 5G vastu.

Puudub vaidlus, et Tarbija on vaidlusalusel perioodil internetti kasutanud. Selle kohta on Kaupleja esitanud andmed. Nimelt perioodil 2022.a november–2023.a aprill keskmine andmeside kasutusmaht oli 376261 MB (367,44 GB). Tuleb nõustuda Kauplejaga, et nii suur kasutusmaht tõendab, et Tarbija on saanud kasutada koduinterneti teenust.

Seega osutatud teenuse eest tasude tagastamise nõue summas 374,36 eurot ei ole õiguslikult põhjendatud.

Komisjon ei leidnud õiguslikku alust ka asjaajamiskulude väljamõistmiseks 25 euro osas, mille suuruse osas puuduvad usaldusväärsed tõendid.

Kuivõrd Kaupleja pakkus võimaluse leida mõistlik lahendus teenusepaketi vahetamiseks, siis on Tarbijal võimalik võtta ühendust Kauplejaga, et leida sobiv lahendus.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Mare Merimaa

/allkirjastatud digitaalselt/

Anna Pauliina Aavik
/allkirjastatud digitaalselt/

Kati Karussaar
/allkirjastatud digitaalselt/