



**TARBIJAKAITSE JA  
TEHNILISE JÄRELEVALVE  
AMET**

Meie 29.10.2024 nr 2-5/24/0069/49

## **VAIDEOTSUS**

**Vaide esitaja:**

**Eesti Andmesidevõrgu AS**

registrikood: 14539659

**Vaide esitaja esindaja ja kontaktandmed:**

vandeadvokaat Keijo Lindeberg

**Advokaadibüroo LINDEBERG OÜ**

aadress: Kentmanni 6, 10116 Tallinn

telefon: 6252000/56663896

e-post: keijo.lindeberg@lindeberg.legal

## **RESOLUTSIOON**

Juhindudes haldusmenetluse seaduse § 73 lg-st 3, § 85 p-st 4, § 86 lg-test 1 ja 2 ning tulenevalt vaidemenetluses väljaselgitatud asjaoludest, otsustan:

- 1. Jätta rahuldamata Eesti Andmesidevõrgu AS-i 18.09.2024 vaie Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti 19.08.2024 ettekirjutuse nr 22-1/21-01285-038 kehtetuks tunnistamise nõudes.**
- 2. Jätta rahuldamata Eesti Andmesidevõrgu AS-i 18.09.2024 taotlus Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti 19.08.2024 ettekirjutuse nr 22-1/21-01285-038 kuni vaidlustuse lahendamiseni täitmise peatamise nõudes.**

## **Edasikaebamise kord**

Isikul, kelle vaie jäi rahuldamata või kelle õigusi vaidemenetluses rikuti, on 30 päeva jooksul arvates vaideotsuse teatavaks tegemisest õigus pöörduda halduskohtumenetluse seadustikus sätestatud tingimustel ja korras kaebusega halduskohtusse (Tallinna Halduskohus, asukoht: Pärnu mnt 7, 15082 Tallinn; e-post: talhk.menetlus@kohus.ee).

### **1. Peamised faktilised asjaolud**

- 1.1. Eesti Andmesidevõrgu AS (edaspidi ASV) on alates 2018. a lõpust/2019 a. algusest sõlminud tuhandete tarbijatega projekti Internet Kaju raames liitumislepinguid, mille kohaselt pidi ASV paigaldama tarbija kinnisasjale valguskaabli, mis lõppeb liitumispunktiga. Seeläbi pidid ka maapiirkonna tarbijad saama omale kiire interneti teenuse. Lepingu sõlmimisel maksid tarbijad liitumistagatist/-tasu summas 150 eurot, millele lisandus menetlustasu 3 eurot. Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametile**

- (edaspidi TTJA) on alates 2019. a laekunud tarbijate pöördumised ja kaebused, mille kohaselt ASV ei vasta tarbijate suuliselt ja kirjalikult esitatud pöördumistele/kaebustele seoses sõlmitud liitumislepingutega ning ettevõtjaga on raske ühendust saada, ASV ei täida lepingut ega tagasta liitumistasu.
- 1.2. TTJA-le laekus 22.01.2021 pöördumine tarbijalt T.T. (reg. nr 22-1/21-01285-001). Pöördumise kohaselt ASV ei vasta tarbija kirjalikult esitatud pöördumistele seoses sõlmitud liitumislepingutega ning ettevõtjaga on raske ühendust saada.
  - 1.3. TTJA pöördus eelnevaga seoses ASV poole 03.03.2021 (reg. nr 22-1/21-01285-002) märgukirjaga, milles juhiti ASV tähelepanu TKS §-st 25 tulenevale kohustusele tagada asjakohane klienditeenindus tarbija kaebuste lahendamiseks ja tarbijale teabe andmiseks. Seejuures viitas TTJA tarbija T.T. pöördumisele, palus võtta tarbijaga ühendust ning lahendada tema pöördumine.
  - 1.4. ASV vastas TTJA märgukirjale 18.03.2021 (reg. nr 22-1/21-01285-003) ning tõi välja, et ASV tegeleb pidevalt klienditeenuste parandamisega, seejuures avatakse aprillis veel üks klienditeenuste telefoniliin ning ühtlasi lubati märgukirjas viidatud tarbijaga T.T. ühendust võtta.
  - 1.5. 04.07.2023 saatis TTJA ASV-le märgukirja reg. nr 22-1/21-01285-004, milles juhiti taas tähelepanu TKS §-st 25 tulenevale kohustusele tagada asjakohane klienditeenindus. Lisaks toodi välja, et alates 10.01.2022 kuni 04.07.2023 on TTJA-le laekunud ASV-ga seoses kuus kirjalikku pöördumist, milles viidati, et ASV ei vasta telefonile ega e-kirjadele. Seejuures viitas TTJA tarbija T.M. pöördumisele, palus võtta tarbijaga ühendust ning lahendada tema pöördumine.
  - 1.6. ASV vastas TTJA märgukirjale 18.07.2023 (reg. nr 22-1/21-01285-005) ning selgitas, et võimalik tarbijale vastamata jätmine on seotud suurenenud pöördumiste arvuga seoses valminud uute aadressiobjektidega. ASV kinnituse kohaselt lubati märgukirjas viidatud tarbijaga T.M. ühendust võtta. Lisaks märkis ASV, et vajadusel hakatakse edaspidi tagasi helistama ka pärast kella 16.00 ning täiendavalt saab ASV alustada pöördumistele vastamisega ka nädalavahetustel.
  - 1.7. Kuivõrd ASV klienditeenindusega seotud probleemid ja kaebused jätkusid, pöördus TTJA 16.08.2023 veelkord ASV poole ning palus kaaluda lisalahendusi asjakohase klienditeeninduse tagamiseks (reg. nr 22-1/21-01285-006). Pöördumisele järgnesid korduvad meeldetuletused, kuivõrd ASV ei vastanud TTJA-le tähtajaks (05.09.2023 reg. nr 22-1/21-01285-007, 15.09.2023 reg. nr 22-1/21-01285-008). Meeldetuletustega juhtis TTJA muuhulgas ka uuesti tähelepanu tarbijale vastamata jätmisele, kellele ASV oli andnud lubaduse vastata.
  - 1.8. ASV vastas TTJA-le 22.09.2023 (reg. nr 22-1/21-01285-009) ning kinnitas veelkord, et tagab asjakohase klienditeeninduse ning selleks on ka uus koostööpartner. ASV põhjendas klienditeeninduse puudusi suure koormusega kliendiliinile vastamisel (liitumislepingu tingimuste selgitamine) ning märkis, et klientidele, kellele valguskaabel on välja ehitatud, on eraldi kontaktnumber ühenduse võtmiseks.
  - 1.9. TTJA andis 10.10.2023 ASV-le ärakuulamisõiguse nr 22-1/21-01285-011 seoses asjaoluga, et ASV ei taga TKS §-st 25 tulenevat asjakohast klienditeenindust. Ära kuulamisõiguse andmisega võimaldas TTJA enne ettekirjutuse tegemist esitada ASV-l arvamuse ja vastuväited. Ühtlasi palus TTJA esitada täiendavaid andmeid klienditeeninduse tagamiseks võetud meetmete, tarbijate pöördumiste ja liitumislepingute arvu kohta. ASV-l tuli tagada klienditoe telefoninumbrile 6225237 helistamisel selle töös oleku ajal tarbijate kõnede vastamine ning tarbijate e-kirjade vastamine 15 päeva jooksul kirja saamisest arvates. TTJA juhtis ASV tähelepanu ka asjaolule, et liitumislepingu täitmise tähtaeg on erakordselt pikk ning ASV ei viinud 2021. aasta oktoobris lepingu tingimuste muudatusi läbi tarbijatele läbipaistvalt ja arusaadavalt.
  - 1.10. ASV vastas TTJA-le 24.10.2023 (reg. nr 22-1/21-01285-013) paludes TTJA selgitusi TKS § 25 tõlgendamise osas ja võimaluse osas telefoniliin kaotada ning edasiselt vastata

- tarbijatele vaid e-kirja teel. Seekord selgitas ASV, et keskmine kõnede arv päevas on väike. TTJA 10.10.2023 esitatud täiendavate andmete esitamise nõudele jättis ASV osaliselt vastamata. Üldtingimuste osas jäi ASV seisukohale, et on nende muutmise korrektselt teavitanud ning ASV on võtnud endale kohustuse ehitada liitumine välja või tagastada tagatisraha, seega pole ASV võtnud endale kohustust üksnes liitumisühendus välja ehitada.
- 1.11. Kirjaga nr 22-1/21-01285-014 selgitas TTJA 29.01.2024 ASV-le kohustust tagada asjakohane klienditeenindus ka telefoni teel ning põhjendas täiendavate andmete küsimist. TTJA jäi seisukohale, et ASV ei teavitanud üldtingimuste muutmise selgelt ning liitumislepingu täitmise tähtaeg on ebamõistlikult pikk ja ebatäpselt määratletud, sest lepingu tähtaeg võib pikeneda korduvalt ja lõputult ning tarbijat ei teavitata tähtaja pikenedamisest ja tähtaja pikenedamisega mittenõustumisel lepingu ülesütlemise võimalusest. Lisaks on põhikohustuse täitmise tähtaeg sedavõrd oluline tingimus, et selle määratlemisest tüüptingimusena tuleks hoiduda. Tarbijatele tuleks vastavalt VÕS § 655 lg 1 tagada võimalus lepingu ülesütlemiseks igal ajal. TTJA andis ASV-le veelkord võimaluse arvamuse ja vastuväidete esitamiseks tähtajaga 14.02.2024.
- 1.12. ASV selgitas 14.02.2024 vastuses (reg. nr 22-1/21-01285-015) klienditelefonis osas tehtud parandusi (automaatvastaja lisamine), kuid jäi seisukohale, et ka klienditeeninduse tagamisega e-kirja teel on asjakohase klienditeeninduse nõue täidetud. ASV leidis, et üldtingimuste muutmise teavitus ning lepingu täitmise tähtaja tingimused on korrektsed ning märkis, et TTJA on seotud oma halduspraktikaga, mille kohaselt on tähtaja tingimust hinnatud ja pole leitud, et see oleks ebamõistlikult pikk. ASV sõlmitavate lepingute puhul pole tegemist töövõtulepinguga, seega ei kohaldu ka VÕS § 655 lg 1. Täiendavate andmete nõudmist ei pidanud ASV õiguslikult põhjendatuks ega esitanud neid.
- 1.13. TTJA selgitas 23.02.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-016) veelkord klienditelefonis tagamise vajadust ja vastava nõude õiguspärasust. Samuti jäi TTJA liitumislepingu täitmise tähtaja tingimuste ja lepingu ülesütlemise õiguse osas varasemalt esitatud seisukohtade juurde ning selgitas neid täiendavalt. ASV-l paluti viia oma tegevus õigusaktidega kooskõlla või oma arvamus ja vastuväited esitada hiljemalt 05.03.2024. ASV nimetatud tähtajaks TTJA-le oma arvamust ega vastuväiteid ei esitanud, seejuures ei kinnitanud ka tegevuse õigusaktidega kooskõlla viimist.
- 1.14. TTJA teostas 12.04.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-018), 15.04.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-020) ja 16.04.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-021) kontrollkõned ASV klienditelefonile 6225237. Kontrollkõnede raames tuvastati muuhulgas automaatvastaja olemasolu, kus tööajal teavitatakse, kuhu on helistatud ja palutakse liini hõivatuse korral tagasi helistada; töövälisel ajal selgitatakse klienditelefonis tööaega ja seda, et kõnesid tagasihelistamiseks ei registreerita ning palutakse tööajal tagasi helistada. Kolmest kõnest kahel korral ei vastanud ASV telefonikõnele koheselt ja helistas tagasi. Muuhulgas selgitas telefonikõne käigus ASV esindaja Hanna Kaplan, et erinevatel päevadel võib tulla erineval arvul kõnesid, kuid keskmiselt tuleb päevas 3-4 kõnet.
- 1.15. TTJA esitas 12.04.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-019) Tele2 Eesti Aktsiaseltsile (edaspidi Tele2) andmete esitamise nõude, mida täpsustati 16.04.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-023). Andmete esitamise nõude eesmärk oli tuvastada ASV klienditelefonis numbri 6225237 toimimine. Tele2 vastas 22.04.2024 esitades andmed sissetulevate, väljaminevate, vastatud ja vastamata kõnede osas (Lisa 1, reg. nr 22-1/21-01285-024).
- 1.16. TTJA esitas 13.05.2024 kirjaga nr 22-1/21-01285-025 ASV-le andmete esitamise nõude, täpsustamaks tarbijatega sõlmitud liitumislepingute koguarvu. Ühtlasi paluti välja tuua liitumislepingute arv erinevate lepingu tüüptingimuste kehtivuse ajal. ASV palus korduvalt vastamistähtaja pikendamist (17.05.2024 reg. nr 22-1/21-01285-026, 05.06.2024 reg. nr 22-1/21-01285-028) põhjendades seda suure koormusega ja vajadusega andmeid analüüsida. TTJA rahuldus tähtaja pikendamise taotlused. 21.06.2024 vastusega (reg. nr 22-1/21-01285-030) keeldus ASV andmeid esitamast, leides, et selleks puudub vajadus ja õiguslik alus.

- 1.17. TTJA on 30.07.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-031), 31.07.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-032) ning 01.08.2024 (reg. nr 22-1/21-01285-034) koostanud menetlustoimingu protokollid ja järelevalveaktid kontrollimaks ja tuvastamaks veelkord enne ettekirjutuse tegemist rikkumisega seonduvad asjaolud. Samuti esitas TTJA 31.07.2024 uuesti Tele2-le andmete esitamise nõude ASV klienditelefonile toimimise kontrollimiseks (reg. nr 22-1/21-01285-033).
- 1.18. Tele2 vastus, milles sisalduvad andmed ASV klienditelefonile numbriga 6225237 sissetulevate, väljaminevate, vastatud ja vastamata kõnede osas, on TTJA-s registreeritud 12.08.2024 (Lisa 2, reg. nr 22-1/21-01285-037).
- 1.19. 19.08.2024 tegi TTJA ASV-le ettekirjutuse nr 22-1/21-01285-038, millega kohustas ASV-d tagama tarbijatele asjakohase klienditeeninduse ning lõpetama ettekirjutuses nõutud ulatuses tarbijat ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste kasutamise.
- 1.20. 18.09.2024 esitas ASV ettekirjutuse peale vaide.

## **2. Vaide esitaja seisukohad**

- 2.1. ASV taotleb ettekirjutuse kehtetuks tunnistamist, leides, et ettekirjutus on õigusvastane.
- 2.2. Kokkuvõtlikult on vaide esitaja seisukohad klienditeenindusega seonduvalt järgmised.
  - 2.2.1. ASV on taganud nõuetekohase klienditeeninduse olemasolu. ASV vastab telefonikõnede ja helistab klientidele tagasi. Ettekirjutuses toodud telefonikõnede arv on asjakohatu, kuna see ei kajasta klientide arvu, kes on ASV-le helistanud, seejuures mitmelt erinevalt numbrilt on kõne tehtud. Arvestades, et tööajal helistab ASV-le keskmiselt 1,5-4 klienti päevas, ei ole mõistlik võtta tööle mitu klienditeenindajat (vaide lk 2).
  - 2.2.2. Vaide esitaja hinnangul on ettekirjutus puudulik ja see ei vasta HMS § 56 lg-le 1, kuna selles tuginetakse väidetele (ettekirjutuse p 31), mille õigsust pole ASV-l võimalik kontrollida ja täiendavaid selgitusi anda ega oma õigusi kaitsta, kuna klientide andmeid ettekirjutuses välja toodud pole. ASV on ka varem küsinud selgitusi ASV suhtes tehtud pöördumiste kohta, kuid nende kohta ASV-le infot antud pole (vaide lisa 2) (vaide lk 2-3).
  - 2.2.3. Lisaks leiab ASV, et ettekirjutus sisaldab TTJA etteheiteid ASV-le TTJA õigusvastaste korralduste mittetäitmata jätmise osas (vaide lk 3).
  - 2.2.4. Kokkuvõttes leiab ASV, et ettekirjutus klienditeeninduse osas on põhjendamatu ning tuleb tühistada (vaide lk 3).
- 2.3. ASV seisukohad tüüptingimuste osas on järgmised.
  - 2.3.1. ASV kasutatavate tüüptingimuste osas mõistab ASV ettekirjutuse punkti 55 selliselt, et TTJA hinnangul on tüüptingimused VÕS § 37 lg 1 kohaselt lepingu osaks. Seejuures jääb ASV-le arusaamatuks, millest tulenevalt peaks lepingu tähtaeg sisalduma lepingu põhitingimustes, mitte tüüptingimustes (vaide lk 3-4).
  - 2.3.2. Lisaks märgib ASV, et TTJA ei mõista andmesidevõrkude rajamisega seonduvat, eeskätt osas, mis puudutab perioodi mis ajaga jõuab lõppkliendini valguskaabliühendus (vaide lk 4).
  - 2.3.3. ASV heidab muu hulgas ette, et tarbijatega sõlmitav leping ei ole käsitletav töövõtulepinguna, nagu ettekirjutuse punktis 75 on sedastatud. Vaide kohaselt, töövõtulepingu puhul on tellijal kohustus tasuda töövõtjale ka ehituse maksumus. Antud juhul tasub klient ASV-le aga kõigest 3-10% ehituse maksumusest, mis on liitumistasu/tagatis, mitte tarbija poolt tellitud töö (vaide lk 5).
  - 2.3.4. Lisaks leiab ASV, et ettekirjutuse tegemine ca 3 a hiljem pärast tüüptingimuste viimast muutmist ei ole kooskõlas hea halduse tavaga. Ühtlasi on ettekirjutus vastuoluline, kuivõrd ettekirjutuse p-s 72 heidab TTJA ette klientide teavitamata jätmist tähtaja saabumisest. Samas kui TTJA hinnangul on probleemiks klientide teavitamata jätmine, siis on vaide esitajale arusaamatu, miks pole TTJA teinud hoopis ettekirjutust klientide teavitamiseks tähtaja saabumisest (vaide lk 6).

- 2.3.5. Vaide esitaja leiab lisaks, et TTJA hinnangul peaks ASV kasutama konkreetse sõnastusega tüüptingimusi (vaide lk 6, p-d 5.1.3 ja 6.1.2), kuid ASV jaoks jääb tüüptingimuste sõnastus arusaamatuks.
- 2.4. Kokkuvõtlikult on vaide esitaja hinnangul ettekirjutus ilmsete kaalutusvigadega, vastuoluline ja ettekirjutuses toodud seisukohad ei põhine kehtival õigusel ning on tarbijatele ilmselgelt negatiivse mõjuga (vaide lk 6). Ühtlasi märgib ASV, et ettekirjutusele lisatud fail „Fail akt\_22-1\_21-01285-035 (2).asice“ on vigane ning ei avane.
- 2.5. ASV taotleb vaidega ka ettekirjutuse täitmise peatamist kuni vaidlustuse lahendamiseni. Tuginedes HMS § 81 taotleb ASV iseenda huvide ja õiguste ning tarbijate huvide kaitseks haldusakti täitmise peatamist (vaide lk 7).

### **3. TTJA seisukoht ja põhjendused**

3.1. Vaie on esitatud tähtaegselt.

3.2. TTJA leiab, et 19.08.2024 ettekirjutus nr 22-1/21-01285-038 on õige ja põhjendatud ning vaites esitatud etteheitel ei anna alust selle kehtetuks tunnistamiseks. Ettekirjutus on vajalik ja õiguspärane nii materiaalselt kui formaalselt ning kõiki tõendeid on kohaselt hinnatud.

#### **Klienditeenindus**

- 3.3. ASV kinnitus, et nõuetekohane klienditeenindus on olnud tagatud, jääb paljasõnaliseks. ASV ei ole esitanud tõendeid, mis kinnitaksid, et klienditelefoni töösoleku ajal oleks olnud tagatud sellele valdav vastamine.
- 3.4. Ettekirjutuse aluseks olnud faktilised asjaolud ja seda kinnitavad tõendid, mh tarbijate pöördumised, näitavad, et tarbijad ei ole ASV-le helistamisel ühendust saanud. TTJA poolt tehtud kontrollkõned kinnitavad samuti, et kahel korral kolmest helistas ASV kõnele vastamiseks tagasi, st kõnele ei vastatud koheselt, kas liini hõivatuse või muu põhjuse tõttu. Telefonikõnedele valdav kohene vastamata jätmine on tõendatud ka Tele2-lt kahel korral (Lisad 1 ja 2) saadud andmete põhjal, millest nähtub, et isegi väheste klienditelefoni töösoleku ajal tehtud kõnede puhul ei ole suudetud tagada sellele valdavalt vastamist. Selle asemel, et vastamata oleksid üksikud kõned, on vastamata jäänud enamus kõnesid. Seega saab eelnevale tuginedes teha järelduse, et rohkem kordi on jäänud koheselt vastamata. Ka TKS §-ga 25 seotud seletuskirja põhjenduste kohaselt ei saa klienditeeninduse tagamise kohustust pidada täidetuks, kui tarbijale avaldatud telefoninumbri le ettenähtud ajal helistades ei vastata, või kui number on pidevalt hõivatud<sup>1</sup>.
- 3.5. Esitatud Tele2 andmete põhjal, millest muuhulgas nähtub ka kõnede tegemise aeg ja kestus, ei ole võimalik teha järeldust, et vastamata kõne puhul oleks sellele eelnenud pikalt kestev vastatud või välja helistatud kõne, mistõttu on jäänud järgnevad kõned vastamata. Näiteks Lisa 2 kohaselt, 18.04.2024 ei eelne alates kl 11:40 kuni 13:44 tehtud viiele vastamata kõnele ühtki vastatud kõne ning samal ajal ei nähtu, et ka klienditelefonilt endalt oleks välja helistatud. 23.04.2024 kell 13:11 tehtud vastamata kõnele ei eelnenud vastatud kõnesid ning samal ajal ei ole välja helistatud; 25.04.2024 kell 13:27 tehtud vastamata kõnele ei eelnenud vastatud kõne ja samal ajal ei ole välja helistatud; 30.04.2024 kell 11:19 ja 11:38 tehtud vastamata kõnede le ei eelnenud pikalt kestnud vastatud kõne ja samal ajal ei ole välja helistatud. Ka mai, juuni ja juulikuus 2024 tehtud vastamata kõnede le ei eelne vastatud (kaua kestvaid) kõnesid ega ole samal ajal välja helistatud. Seejuures esineb nii juunis kui juulis väga palju päevi, kus ei ole ühelegi tööajal tehtud kõnele vastatud.
- 3.6. Kui kõnede le ei vastata või seda tehakse valdavalt ettevõtja poolt omal äranägemisel tagasihelistamise teel, ei saa lugeda asjakohast klienditeenindust tagatuks TKS § 25 mõistes. TTJA-le on laekunud ka tarbijate pöördumised, millele on ettekirjutuses viidatud ning mis kinnitavad, et nad ei ole telefoni teel ASV-ga ühendust saanud, seega ei ole neile

<sup>1</sup> Tarbijakaitseaduse 37 SE seletuskiri, lk 38. Kättesaadav veebis: <https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/523b11ef-443a-421c-ad77-12afca358c06/> (28.10.2024).

ka tagasi helistatud. Ettekirjutuse p-des 39 ja 41 esitatud väljavõtted näitavad küll, et kõnedele on teatud määral vastatud, kuid nende osakaal on märkimisväärselt väike tööaja sees sissetulnud kõnede hulgaga võrreldes. Tehtud kõnede arv ei kajasta küll klientide arvu, kes on helistanud, kuid näitab selgelt klienditelefoni toimimise asjaolusid, st et tehtud kõnedele jäetakse klienditelefoni töösoleku ajal valdavalt vastamata, mida kinnitavad ka mh tarbijate pöördumised. TTJA rõhutab siinkohal, et ASV vastuväited vastupidisest on tõendamata.

- 3.7. Arusaamatuks jääb ASV väide, mille kohaselt on ebamõistlik võtta tööle mitu klienditeenindajat. TTJA ei ole selles osas etteheiteid teinud, vaid on üksnes rõhutanud, et ASV-l tuleb tagada klienditelefonile tehtud kõnedele valdav vastamine selle töösoleku ajal, mis on ka seadusest tulenev kohustus.
- 3.8. ASV leiab, et ettekirjutus ei vasta HMS § 56 lõikele 1, kuna tuginetakse väidetele, mille õigsust pole ASV-l võimalik kontrollida. Lisaks toob ASV välja, et on ka varem küsinud selgitusi ASV suhtes tehtud pöördumiste kohta, kuid nende kohta ASV-le infot antud pole. TTJA ei nõustu ASV seisukohaga. HMS § 56 lg 1 kohaselt peab haldusakt olema kirjalikult põhjendatud. TTJA on seisukohal, et ettekirjutus ei ole tarbija kirjalikele pöördumistele/kaebustele vastamata jätmise osas esitatud põhjenduste ja tõendite osas puudulik. ASV peab olema teadlik, missugustele tarbijavaidluste komisjonis ja ameti menetluses olnud/olevatele kaebustele/pöördumistele ta on jätnud seaduses nõutud tähtja jooksul vastamata, sest asja tarbijavaidluste komisjonis menetlemisel võtab komisjoni sekretariaat kauplejaga ühendust ning edastab talle tarbija kaebuse. Ka ametisse laekunud selgitustaotluste korral on ASV-ga paljudel juhtudel ühendust võetud ja tarbija pöördumine lahendamiseks edastatud. TTJA järelevalveaktidest nähtuvad asja numbrid ning sisaldub ka kaebuste/pöördumiste lühikokkuvõtte, enamus juhtudel nähtuvad kuupäevad, millal tarbija on ASV poole pöördunud, seega on TTJA selgelt viidanud, millistele tõenditele tuginedes on ettekirjutus tehtud. Ühtlasi on TTJA viidanud erinevate tarbijate pöördumistele ka ärakuulamisõiguse andmises ning varasemates märgukirjades. Ettekirjutuse punktis 32 on näitena täpsemalt välja toodud tarbija pöördumisega tegelemise asjaolud, kuid ka selles osas ei ole ASV seisukohta võtnud. Vaide lisa 2 osas märgime, et kõnealused 5 pöördumist, mille osas vastas tarbijavaidluste komisjoni sekretariaat, on lisatud käesolevale vaideotsusele (Lisa 3). Seejuures on pöördumine nr 19-2/23-11647-001 saadetud otse ASV-le ning pöördumist nr 22-1/23-08768-001 on käsitletud ettekirjutuse punktis 32. Seda enam jääb TTJA-le arusaamatuks ASV väide, et talle ei ole teada tarbijad ning nende pöördumiste sisud. TTJA ja tarbijavaidluste komisjoniga seoses selgitab TTJA täiendavalt, et tarbijavaidluste komisjon on tarbijavaidlusi lahendav sõltumatu ja erapooletu üksus, mille pädevuses on lahendada tarbija ja kaupleja vahelisest lepingust tulenevaid tarbija algatatud tarbijavaidlusi. Tarbijavaidluste komisjon vastas vaide lisa 2 esitatud küsimusele oma pädevuse piires, teadmata, et küsimused on edastatud ASV-ga seotud järelevalvemenetlusega seondult.
- 3.9. Juhul, kui ASV-l ei ole mõne ettekirjutuses viidatud pöördumise sisuga olnud võimalust ammendavalt tutvuda, on tal olnud võimalik selles osas TTJA poole pöörduda, esitades TTJA-le konkreetsed pöördumiste numbrid (mitte TVK-le). Vastav asjaolu aga ei oma mõju ettekirjutuse resolutsiooni kehtivusele, sest tõendatud on, et ASV on korduvalt ja jätkuvalt jätnud vastamiskohustuse täitmata nii telefoni kui ka e-posti teel ning seeläbi on asjakohane klienditeenindus jäänud tagamata.
- 3.10. Lisaks leiab ASV, et TTJA andmete esitamise nõuded on olnud õigusvastased, seega on põhjendamatu TTJA-l heita ette ASV-le nimetatud nõuete täitmata jätmist. TTJA selgitab, et tal on haldusorganina õigus ja kohustus välja selgitada asjas olulise tähendusega, sh rikkumisega seonduvad asjaolud ning vajaduse korral koguda ka tõendeid omal algatusel (HMS § 6). HMS § 38 lg 1 kohaselt, haldusorganil on õigus nõuda haldusmenetluse käigus menetlusosalistelt ning muudelt isikutelt nende käsutuses olevate tõendite ja andmete esitamist, mille alusel haldusorgan teeb kindlaks asja lahendamiseks olulised asjaolud.

Lisaks kehtib haldusmenetluses kaasaaitamiskohustus, kuivõrd menetlusosaline on kohustatud haldusorganile esitama ja teatavaks tegema talle teada olevad menetluses tähtsust omavad asjaolud ja tõendid (HMS § 38 lg 2). Uurimispõhimõtte rakendamise mõte on muuhulgas ka menetlusosalisele anda võimalus esitada teda soodustavaid tõendeid, samuti saab menetlusosaline sellega võimaluse arvestada asjaoludega, mida haldusorgan asja lahendamisel arvesse võtab ning seeläbi vastavalt ka vajadusele oma tegevust korrigeerida. Seega TTJA esitatud andmete esitamise nõuded, täpsustamaks faktilisi asjaolusid, ei ole olnud õigusvastased, vaid TTJA on juhindunud HMS-st tulenevast uurimispõhimõttest nagu haldusorganile kohane. Seda enam jääb arusaamatuks vaide esitaja seisukoht, mille kohaselt „on TTJA ametnik faktiliselt tunnistanud, et 13.05.2024 nõue nr 22-1/21-01285-025 oli õigusvastane“. Tegemist on valeväitega, TTJA ei ole nõustunud, et tema tegevus andmete esitamise nõudmisel oleks õigusvastane. ASV-le anti korduvalt võimalusi esitada omapoolsed seisukohad ja täita haldusmenetlusele omast kaasaaitamise kohustust. Seejuures palus ASV mitmel korral ka vastamise tähtaja pikendamist, andes mõista, et sisuline vastamine ja dokumentide analüüsimine võtab aega. Sellises olukorras ASV poolt andmete esitamata jätmine koos kohtusse pöördumise ähvardusega ilmestab vastupidiselt aga ASV tahtlikku venitamistaktikat. ASV viivitusest ja 21.06.2024 vastusest lähtuvalt on TTJA kaalutletult teinud menetlusökonoomika põhimõtet järgides otsuse teha ettekirjutus olemasolevate ja teistest kanalitest kättesaadavate kaudsemate andmetega. Seejuures on haldusorganil õigus omal algatusel määratleda tõendite kogumise viis ning ulatus, arvestades haldusorganile antud volituste ulatuse ning tõendite kogumise eesmärgiga. Niisamuti teostab TKS § 61 lg 1 kohaselt riiklikku järelevalvet TKS-s ja teiste õigusaktide alusel tarbijale antud õiguste tagamise üle TTJA. TKS § 62 lg-st 1 tulenevalt, TTJA-l on korrakaitseorganina pädevus muu hulgas kohaldada KorS § 30 lõigetest 1 ja 3 tuleneva riikliku järelevalve erimeetmena küsitlemist ja dokumentide nõudmist.

- 3.11. Eelnevale tuginedes on TTJA seisukohal, et TTJA on õigesti hinnanud ASV klienditeenindusega seonduvaid asjaolusid ja tõendeid ning leidnud, et asjakohane klienditeenindus TKS § 25 kohaselt on tagamata. ASV-le ettekirjutusega pandud kohustus asjakohase klienditeeninduse tagamiseks on õiguspärane ja proportsionaalne.

### **Tüüptingimused**

- 3.12. Tüüptingimuste osas jääb TTJA samuti seisukohale, et on õigesti hinnanud lepingu tähtaega ja lõpetamist puudutavaid tingimusi ja leidnud, et need ei ole saanud lepingu osaks ning on oma sisult ka tarbijaid ebamõistlikult kahjustavad. ASV ei ole menetluse käigus esitanud tõendeid, mis kinnitaksid, et kõnealustes tingimustes lepitakse kokku lepingu sõlmimisel eraldi. Vastupidiselt leiab ASV, et tähtaega ja lõpetamist puudutavad tingimused on sätestatud tüüptingimustes. Seetõttu on TTJA õigesti kohaldanud tüüptingimuste regulatsiooni ja sellest tulenevaid põhimõtteid.
- 3.13. ASV on ettekirjutuse punkti 55 mõistnud selliselt, et TTJA hinnangul on tüüptingimused VÕS § 37 lg 1 kohaselt lepingu osaks, kuid jätnud tähelepanuta, et TTJA on VÕS § 37 lg 3 alusel leidnud, et ASV kehtestatud tüüptingimused, mis ei määratle selgelt lepingu täitmist (kehtivate üldtingimuste p 5.1.3) ja selle tähtaega, võimaldades ka lepingut lõputult pikendada (kehtivate üldtingimuste p 6.1.2. ja 6.1.4, eritingimuste p 3.10 ja 3.12.), on tarbijatele arusaamatud ja üllatuslikud (ettekirjutuse p 56 jj) ning seega ei loeta neid lepingu osaks. Lähtuvalt tüüptingimuste asukohast ning sisust, väljendusviisist ja esituslaadist, ei võinud tarbijad selliste tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või neid tingimusi olulise pingutuseta mõista. Seetõttu ei saa neid tingimusi lugeda ka lepingu osaks.
- 3.14. Lepingu tähtaeg on kõne all olevas tarbijalepingus oluline lepingutingimus. Arvestades lepingu olemust, kus ASV kohustuseks tarbija ees on lepingueseme väljaehitamine, on ilmselgelt tarbija huvi teada, milliseks tähtjaks lepinguese valmib. Ei saa olla mõistlikku

- vaidlust vastupidise seisukoha osas. Ühtlasi lepitakse lepingu olulised tingimused reeglina kokku põhilepingus. Näiteks elektroonilise side ja elektri valdkonnas on tavapärane praktika, et lepingu tähtaeg sisaldub põhilepingus. Sidevaldkonnas kehtib täiendavalt eriregulatsioon, mis kohustab lepingu tähtaja ja lepingu lõpetamise tingimused lisaks ka eraldi tarbijale esitatavas lepingukokkuvõttes välja tooma (ESS § 95<sup>1</sup> lg 2 p 5 ja 8).
- 3.15. Vaides esitatud väited, mille kohaselt TTJA ei mõista andmesidevõrkude rajamisega seonduvat ja reaalsed tähtajad ongi umbes 3-aastased, on alusetud ja asjaspepuutumatud. Ettekirjutuse resolutsiooniga ei kohusta TTJA ASV-d määrama konkreetset perioodi, millise aja jooksul tuleb leping täita. Ettekirjutuse kohaselt on esile toodud, et ASV tüüptingimused ei määratle selgelt lepingu täitmist ja selle tähtaega, samas võimaldavad tüüptingimused lepingut ka lõputult pikendada. TTJA põhjenduste kohaselt ei ole sellised tingimused saanud lepingu osaks ning on tarbijaid ebamõistlikult kahjustavad (käesoleva vaideotsuse p 3.13 jj). Seega jääb arusaamatuks ASV etteheide TTJA-le, mille kohaselt TTJA ei tunne toetusmeetmetega seonduvaid ajaraamistikke. See, kas ja kuidas ettevõtja teeb tarbijale selgeks ja teatavaks olulised tingimused nagu näiteks lepingu tähtaeg, ei oma puutumust sellega, kui kaua võtab aega toetusmeetmete abil valguskaabliühenduse jõudmine lõppkliendini. Siiski märgib TTJA, et praegusel juhul ei ole ASV paljudel juhtudel järginud isegi vaides läbivat 3-aastast tähtaega ning on 5 aasta jooksul täitnud vaid marginaalse osa sõlmitud lepingutest.
- 3.16. Vahekokkuvõtteks, ASV põhjendused ei anna lepingu tähtaja osas alust lugeda tüüptingimusi õiguspäraseks ja kehtivaks, kuivõrd nende sisu vastab selgelt VÕS § 42 lg 1 ja 42 lg 3 loetelus sisalduvate tarbijat ebamõistlikult kahjustavate tüüptingimuste tunnustele. Eelnevat on ammendavalt käsitletud ka ettekirjutuse punktides 66-77.
- 3.17. Vaide esitaja leiab lisaks, et tarbijatega sõlmitava lepingu näol ei ole tegemist töövõtulepinguga. VÕS § 635 lg 1 kohaselt kohustub töövõtulepinguga üks isik (töövõtja) valmistama või muutma asja või saavutama teenuse osutamisega muu kokkulepitud tulemuse (töö), teine isik (tellija) aga maksma selle eest tasu. TTJA hinnangul ei muuda asjaolu, kui suure osa töö tegelikust maksumusest maksab tellija, lepingu olemust ja tegemist on töövõtulepingu tunnustele vastava lepinguga – vaidlus puudub, et ASV kohustub kinnisasjale paigaldama valguskaabli, mis lõpeb liitumispunktiga st tegema valmis kokku lepitud töö ja tellija kohustub maksma selle eest tasu. Seega jääb TTJA-le arusaamatuks, millise lepinguna ASV sellisel juhul tarbijatega sõlmitavaid lepinguid käsitleb, kui ASV leiab, et tegemist ei ole töövõtulepinguga. Ainuüksi argument tasu suuruse osas ei saa siinkohal olla määrav – töövõtulepinguga makstava tasu suurus määratakse enamasti poolte kokkuleppega või näiteks töövõtjapoolse hinnakirja alusel. Käesoleval juhul on ASV näinud ette, et töövõtulepingute alusel tellija poolt ASV-le makstava tasu suuruseks on kuni 297 eurot (koos km-ga) (vaide lk 5).
- 3.18. Ühtlasi märgib ASV, et TTJA on aastaid analüüsinud ASV kasutatavaid tingimusi ja ASV hinnangul on TTJA aktsepteerinud viimaseid muudetud tüüptingimusi, kuivõrd ettekirjutust ei tehtud. Sellest lähtudes on ka ettekirjutuse tegemine ASV hinnangul vastuolus hea halduse tavaga. Esmalt, väide TTJA poolt tüüptingimuste aktsepteerimisest on väär ja ka tõendamata. Ka menetluse raames varasemalt esitatud väited ja seisukohad mille kohaselt TTJA on kooskõlastanud või heaks kiitnud ASV tüüptingimused, ei vasta tõele. Vastupidi, TTJA on läbivalt menetluse raames juhtinud tähelepanu puudustele seoses tüüptingimustega, lisaks ei kooskõlasta TTJA ASV ega ka teiste ettevõtjate tüüptingimusi. Teiseks, menetluse kestvus on muu hulgas seotud ka ASV enese tegutsemisega, kuivõrd korduvate tähtaegade pikendamistega on paratamatult võtnud kauem aega kõikide asjaolude väljaselgitamine, seejuures ei ole ASV täitnud tõendite esitamise nõudeid täies ulatuses. Lõpetuseks, ainuüksi asjaolu, et ettekirjutust ei ole tehtud, ei välista vajadusel ettekirjutuse tegemist kui kasutatakse kehtiva õigusega vastuolus olevaid tüüptingimusi ning muude meetmete abil ei vii ettevõtja oma tegevust õigusega kooskõlla. Antud juhul, kuivõrd järelevalvemenetluse raames ei ole ASV taganud



asjakohast klienditeenindust ega lõpetanud seadusega vastuolus olevate tüüptingimuste kasutamist, pidas TTJA vajalikuks koostada ettekirjutuse.

- 3.19. Lõpetuseks märgib ASV, et TTJA ei saa ASV-le ette kirjutada, millised tüüptingimused tuleb kehtestada. Ebamõistlike tüüptingimuste lõpetamise nõude puhul saab nõuda vaid kahjustava osa kasutamise lõpetamist. Oluline on märkida, et TTJA ei olegi ette kirjutanud, millised tüüptingimused ning millises sõnastuses tuleb kehtestada. Vaide lk 6 märgitud tüüptingimuste punktid 5.1.3 ja 6.1.2 on osalised väljavõtted ASV enda tüüptingimustest, mis kehtivad alates 30.11.2021 (ettekirjutuse p 50). Küll aga on ettekirjutusega juhitud tähelepanu tüüptingimuste osadele, mis ei ole kooskõlas õigusega. Kui ASV leiab, et kehtima jäävas osas jääb tingimus puudulikuks, on tal võimalik lepingutingimuste sisu muuta, kuid seejuures peab tingimus vastama õigusaktides sätestatud nõuetele ega tohi olla tarbijat ebamõistlikult kahjustav. Seejuures peavad nii lepingu tähtaeg kui ka lõpetamise tingimused olema kooskõlas õiguse, hea usu ja mõistlikkuse põhimõtetega. Lepingu tähtajas kui lepingu olulises tingimuses tuleb tarbijatega lepingu sõlmimisel selgelt kokku leppida, vältida tuleb selle sätestamist tüüptingimustesse. Tarbija peab lepingu sõlmimisel aru saama, mis on lepingu tähtaeg. Seega, ettekirjutuse sisu, sh p 72, ei ole vastuoluline, selles on ära näidatud, millises ulatuses on ASV kehtestatud tingimused õigusega vastuolus ning mida saab ASV arvesse võtta võimalike uute tüüptingimuste kehtestamisel.
- 3.20. Kokkuvõtlikult ei nõustu TTJA, et ettekirjutuse tegemine oleks vastuolus hea halduse tavaga ning ei pea ka võimalikuks, et tuginedes hea halduse tava põhimõttele oleks õigustatud rikkumise jätkumine. ASV on aastaid olnud teadlik, et TTJA poole pöörduvad tarbijad, kelle mureks on ASV-poolne tegevusetus, tarbijaga sõlmitud lepinguid ei täideta, tarbijad on teadmatutes, sest neile ei vastata ning ette makstud summasid ei tagastata. Sellele, et ASV kasutab ebamõistlikke tüüptingimusi ja tähtajas kui lepingu olulises tingimuses kokkuleppimist tüüptingimustes tuleks vältida, on viidatud varasemalt ka näiteks ASV-ga seotud tarbijavaidluste komisjoni otsustes. Võttes arvesse eeltoodud asjaolusid ning TTJA korduvaid tähelepanujuhtimisi, on ASV-l olnud piisavalt aega oma tegevuse õigusega kooskõlla viimiseks. Õiguskuuleka käitumise järgimiseks ei pea ettevõtja jääma ootama ameti ettekirjutusi. Sellises olukorras ei saa ASV-le tulla TTJA ettekirjutus ka üllatusena.
- 3.21. Kokkuvõtlikult leiab TTJA, et vaidlustatud ettekirjutuse puhul on tegemist õiguspärase haldusaktiga HMS § 54 mõistes, kuivõrd haldusakt on antud pädeva haldusorgani poolt andmise ajal kehtinud õiguse alusel, kooskõlas kehtiva õigusega, proportsionaalne, kaalutusvigadeta ning vastab ka vorminõuetele. Tõendust ei ole leidnud vaide esitaja väited, mille kohaselt vaide esitaja hinnangul on ettekirjutus õigusvastane ning sellest tulenevalt tuleb kehtetuks tunnistada. Vastupidi, TTJA on igakülgelt ja ammendavalt põhjendanud haldusakti andmise faktilisi ja õiguslikke aluseid.

#### **4. Muud menetluslikud seisukohad**

- 4.1. ASV taotleb vaidega ka ettekirjutuse täitmise peatamist kuni vaidlustuse lahendamiseni.
- 4.2. TTJA leiab, et ettekirjutuse peatamine ei ole vajalik ASV ja tarbijate õiguste ja huvide kaitseks ega ka avalikes huvides. ASV on põhjendanud, et kuna tegemist on adressaati oluliselt koormava haldusaktiga, mis ühtlasi mõjutab tarbijaid negatiivselt, siis on põhjendatud ASV õiguste ja tarbijate huvide kaitseks peatada haldusakti täitmine. TTJA ei leia, et ettekirjutuse peatamiseks oleks ASV toodud põhjendusel alust. Tegemist ei ole adressaati oluliselt koormava haldusaktiga ning ettekirjutusega pandud kohustuste täitmise tähtajad on mõistlikud. Kogutud tõendite kohaselt, ASV-le ei saabu ülemäära palju tarbijate pöördumisi ja kaebuseid ühes päevas, seda kinnitab ka ettekirjutuses välja toodud klienditelefoni laekunud kõnede arv. Lisaks võttes arvesse ka menetluse senist kestvust ning asjaolu, et ettekirjutuse resolutsioonis sisalduvaid kohustusi on ASV-le juba varasemalt korduvalt selgitatud, peaks ASV olema võimeline tagama tarbijatele olemasoleva ressursiga õigeaegse vastamise.

- 4.3. Ka osas, mis puudutab ASV kasutatavaid tarbijaid ebamõistlikult kahjustavaid tüüptingimusi, ei saa pidada ettekirjutust ülemäära koormavaks ning tarbijatele negatiivset mõju omavaks. VÕS § 41 kohaselt, kui tüüptingimus on tühine või kui seda ei loeta lepingu osaks, kehtib leping muus osas, kui tingimuse kasutaja ei tõenda, et ta ei oleks lepingut ilma tühise või lepingu osaks mitteloetud tüüptingimusest sõlminud. Sellise tingimuse asemel kohaldatakse seaduses seda liiki lepingu kohta sätestatud. VÕS §-st 27 tuleneb põhimõte, mille kohaselt olulises tingimuses kokkuleppe puudumisel kohaldatakse tingimust, mis on mõistlik asjaoludest, lepingupoolte tahtest, lepingu olemusest ja eesmärgist ning hea usu põhimõttest lähtudes. VÕS § 82 lg 3 kohaselt, kui kohustuse täitmise aega ei ole kindlaks määratud ja see ei tulene ka võlasuhte olemusest, peab võlgnik kohustuse täitma selle täitmiseks mõistlikult vajaliku aja jooksul pärast lepingu sõlmimist või muul alusel võlasuhte tekkimist, arvestades eelkõige kohustuse täitmise kohta, viisi ja olemust. Seega, antud juhul saab esmajärjekorras eeldada, et tarbijatega sõlmitud lepingud kehtivad ning lepingutest tulenevad kohustused tuleb mõistlikult vajaliku aja jooksul täita. ASV-le jääb ka võimalus sätestada lepingus selge ning mõistlik tähtaeg, mille muutmine peaks olema väga erandlik, seejuures tuleb tarbijale tagada lepingu ülesütlemise võimalus.
- 4.4. Lähtuvalt eeltoodust puudub ka alus arvata, et ettekirjutus kahjustaks kuidagi Lõuna-Eesti elanikkonna huvi. Liitumislepingud on kehtivad, kuid nende juurde kuuluvad tüüptingimused on tühised TTJA poolt ettekirjutuses toodud ulatuses. Vastupidiselt ASV arvamusele leiab TTJA, et ettekirjutus on tarbijate huvides, sest paljude tarbijate pöördumistest ja ka meedias avaldatust nähtub, et tarbijad on tänaseks kaotanud lootuse saada ASV poolt kiire internet või et ASV tagastaks ettemakstud summa. Seega kaaluvad ka tarbijate õigused ja huvid üle ASV huvid.
- 4.5. **Eelnevale tuginedes, ASV taotlus Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti 19.08.2024 ettekirjutuse nr 22-1/21-01285-038 täitmise peatamiseks kuni vaidlustuse lahendamiseni tuleb jätta rahuldamata.**
- 4.6. Lõpetuseks lisab TTJA vaideotsusele uuesti TTJA järelevalveakti 22-1/21-01285-035, mis ei olnud ASV jaoks avatav (Lisa 4).

**Kõike eeltoodut arvesse võttes asub TTJA seisukohale, et vaie Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ameti 19.08.2024 ettekirjutuse nr 22-1/21-01285-038 kehtetuks tunnistamiseks tuleb jätta rahuldamata HMS § 85 punkti 4 alusel.**

Lugupidamisega

(allkirjastatud digitaalselt)

Kristi Talving  
peadirektor

#### **Lisad**

Lisa 1 – Tele2 vastus TTJA-le, 19.04.2024

Lisa 2 – Tele2 vastus TTJA-le, 08.08.2024

Lisa 3 – Tarbijate pöördumised

Lisa 4 – Järelevalveakt 22-1/21-01285-035