

Clarity over Quantity: Empowering Consumers in the Information Age

for the BEREC – BEUC joint Workshop on end users' rights 15th October
2025, Brussels (Belgium)

Laima Pakutinskienė
Head of Regulatory, Telia Lietuva, AB



AGENDA



Who we are



The Challenge in connectivity



Sources of information

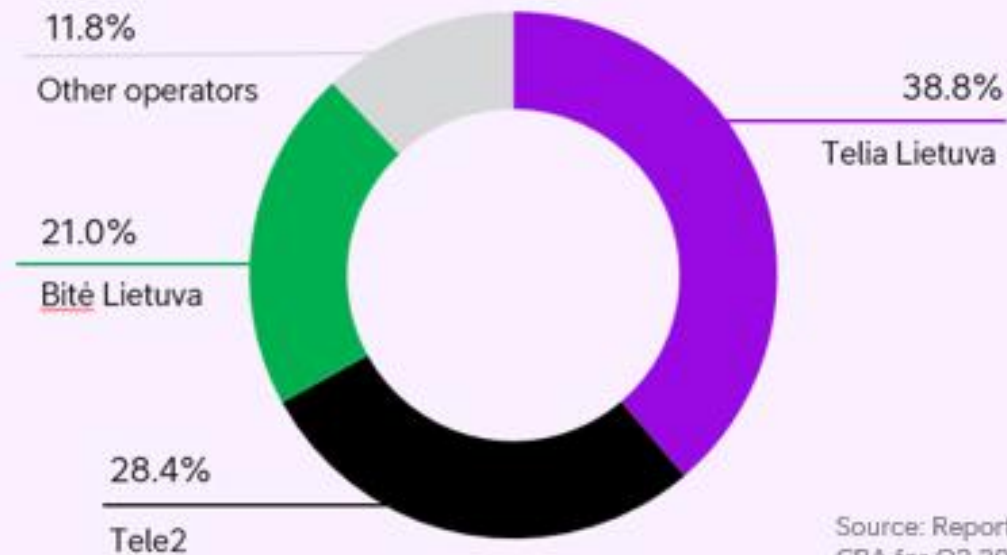


The key to success



We are

Telecommunications market leader in Lithuanian



Part of international Telia Company Group



We Dare
to make an impact

We Care
for everyone

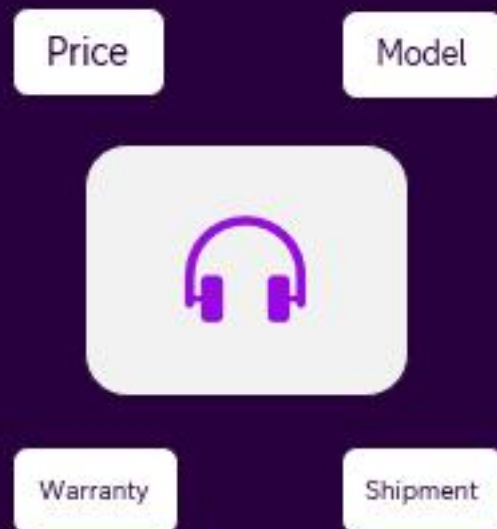
We Simplify
the way we do things



Feel LOST



Complexity in Connectivity



Different Customers, Different Channels – One Challenge: Clear and Compliant Communication



Shops

1. Tablet signing
2. Paper



Call centre

1. Self Service + SMS, email
2. Couriers (paper)
3. Engineers



Online chat

1. Self Service + SMS, email
2. Couriers (paper)
3. Engineers



Engineers

1. Engineers - tablet / paper
2. Self Service + SMS, email
3. Couriers (paper)



Digital

1. Self Service
2. Courier (paper)

Contract summary

ANNEX

CONTRACT SUMMARY TEMPLATE

PART A –Template

[Service name]

[Provider/provider logo]

[Contact]

Contract summary

- This contract summary provides the main elements of this service offer as required by EU law (1).
- It helps to make a comparison between service offers.
- Complete information about the service is provided in other documents.

Services and equipment

[...]

Speeds of the internet service and remedies

[...]

Price

[...]

Duration, renewal and termination

[...]

Features for end-users with disabilities

[...]

Other relevant information

[...]

(1) Article 102(3) of Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code (OJ L 321, 17.12.2018, p. 36).

Template
vs
reality

Telia Lietuva, AB
Saltoniškių g. 7A, 03501, Vilnius
Tel. 1817, e.p. info@telia.lt
www.telia.lt

Sutarties santrauka

Mobiliojo ryšio planas

Pasiūlymas galioja: 2021-12-31

- Šioje sutarties santraukoje pateikiami pagrindiniai šios siūlomos paslaugos elementai, kuriuos įpareigoja nurodyti ES teisė (2018-12-11 Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2018/1972, kurią nustatomas Europos elektroninių ryšių kodeksas, 102 str. 3 d.).
- Santrauka padeda palyginti paslaugų pasiūlymus.
- Išsami informacija apie paslaugą pateikiama kituose dokumentuose.

Paslaugos, įranga ir kaina

Interneto ryšio sparta ir teisių gynimo priemonės

Mobiliojo ryšio kokybę ir interneto spartą sužinosite ryšio žemėlapyje – www.telia.lt/privatiems/ryσιο-zemelapis. Jei patirtumėte paslaugų sutrikimus LR dėl „Telia“ kaltės, kreipkitės dėl tiesioginių nuostolių atlyginimo sutartyje numatyta tvarka ir sąlygomis.

Pavadinimas	Minutės ir SMS	Duomenys Lietuvoje	Duomenys ES/EEE	Duomenys kitose šalyse	Standartinė kaina	Nuolaida	Kaina su nuolaida	Sutarties trukmė ir naujų galiojimas
5G Mobilus XL	∞	GB	40 GB	500 MB	30,90 €/mėn.	€/mėn.	€/mėn.	mėn.

Įranga	Modelis	Standartinė kaina	Nuolaida	Kaina su nuolaida	Praadinė įmoka	Mėn. įmoka	Išimokėjimo laikotarpis	Kompensacinis atlyginimo autoritetas	Garantinis laikotarpis
		€	€	€	€	€/mėn.	mėn.	€	mėn.

Su planu 2 mėn. suteikiama 100 % nuolaida „Telia Safe 3*“ paslaugos mokėsiui, vėliau taikomas 4,95 Eur/mėn. mokestis. Įsijungdami mobilųjį telefoną, planšetinį kompiuterį ar eSIM laikrodį iš „Telia“, įsigysite ir įrenginio draudimą – jam taikoma 100 proc. nuolaida pirmus 2 mėnesius. Vėliau taikomos draudimo įmokos priklauso nuo įsigyto įrenginio vertės. Draudimą užsisakykite ne vėliau nei per 14 d. nuo įrenginio įsigijimo datos. Su planu 2 mėn. suteikiama 100 % nuolaida Mobile-ID mėnesio mokėsiui, vėliau taikomas 1,50 €/mėn. mokestis. Visi plano suteikto limitai, taikomi standartiniai tarifai: skambučiai į visus Lietuvos tinklus, SMS į visus Lietuvos tinklus, mobilieji duomenys Lietuvoje, mobilieji duomenys ES, Norvegijoje ir Islandijoje, skambučiai į visus Lietuvos tinklus, MMS į visus Lietuvos tinklus, bešio pašto šaukštas, bešio skambučiai Lietuvoje. Taikomos sąlyginio naudojimosi paslaugomis, įskaitant tarpininkinio ryšio paslaugomis ES ir EEE šalyse, taisyklės. Duomenys kitose šalyse galioja šalių sąrašu, nurodytam detaliosiose sąlygose čia: www.telia.lt/sutartys-ir-saskaitos-pasulymai. Galimi papildomi mokėsių: skolos administravimo mokestis – 2,50 €; paslaugų teikimo atšaukimo mokestis – 0,50 €, išsami informacija apie vienkartinis mokėsius, papildomus paslaugų tarifus ir sąlygas žiūrėti www.telia.lt/mobilusio-ryσιο-vienkartiniai-mokėsiu. Jums bus taikomas 0 Eur SIM kortelės mokestis, jeigu įsigysite mobilųjį ryšį kaip naujas klientas arba norite pasikeisti turimą SIM kortelę į naują.

TELIA 3

– papildomus naudoti prie mobilųjų ir nemų paslaugų: 2x daugiau mobiliojo ryšio duomenų (GB), 2x sparčiau nemų internetas bei iki 12 mėn. televizijos „Telia Play“ pasirinkto turinio prenumerata be papildomo mokėsių; suteikiama to, kod naudojantis Telia 1. Detalios pasiūlymai www.telia.lt/privatiems/one.

Sutarties galiojimo trukmė, pratęsimas ir nutraukimas

Sutartis galioja neterminuotą laiką. Atsisakyti paslaugų ar nutraukti sutartį galite įspėję mus ne vėliau kaip prieš 5 d. d. ir grąžinę įrangą, jei ji buvo suteikta (negrąžinus arba grąžinus netinkamą, turėsite sumokėti nustatytą mokestį). Jei įrangą įsigijote išimokėtinai, turėsite sumokėti likusią sumą.

Paslaugų teikimas gali būti apribotas, vėliau – nutrauktas sutartyje numatyta tvarka, jei pažeisite sutarties sąlygas. Sutarties sąlygos keičiamos mūsų susitarimu. Numatytais atvejais galime vienašališkai pakeisti sąlygas (pvz., kainas, TV programų rinkinį), tinkamai jus informavę, jei sąlygos jums blogėję – galite atsisakyti paslaugų; jei trumpiausias naudojimosi laikotarpis nėra pasibaigęs, jums nebus taikomi su juo susiję galiojantys įsipareigojimai.

Jei pasinaudojote akcija, kurioje nurodytas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis ar sąlygos naudotis atitinkamomis paslaugomis, įsipareigojate paslaugomis naudotis šį laikotarpį. Jei paslaugų teikimas sutartyje numatyta tvarka nutrukų anksčiau, turėsite sumokėti nesumokėtus mokėsius, šiuo laikotarpiu suteiktas nuolaidas, grąžinti perduotą įrangą į „Telia“ bei atlyginti kitas mūsų išlaidas (tiesioginius nuostolius), patirtas iki atsisakymo dienos.

Galutiniams naudotojams, turintiems negalią, skirtos savybės

Daugiau informacijos apie paslaugų pritaikymą žmonėms, turintiems negalią, rasite www.telia.lt/privatiems/pagalba.

Kita aktuali informacija

Pasiūlymas galioja esant teigiamam jūsų mokumo ir (ar) kreditingumo vertinimui. Per dvi savaites nuo naujų paslaugų įdiegimo ar įrangos, įsigytos ne klientų aptarnavimo skyriaus, užsakymo patvirtinimo, galite jų atsisakyti be jokių mokėsių. Detalios sąlygos ir tvarka numatyta sutartyje, kurios išsami sąlygos rasite www.telia.lt/technines-spezifikacijos-ir-sutartis.

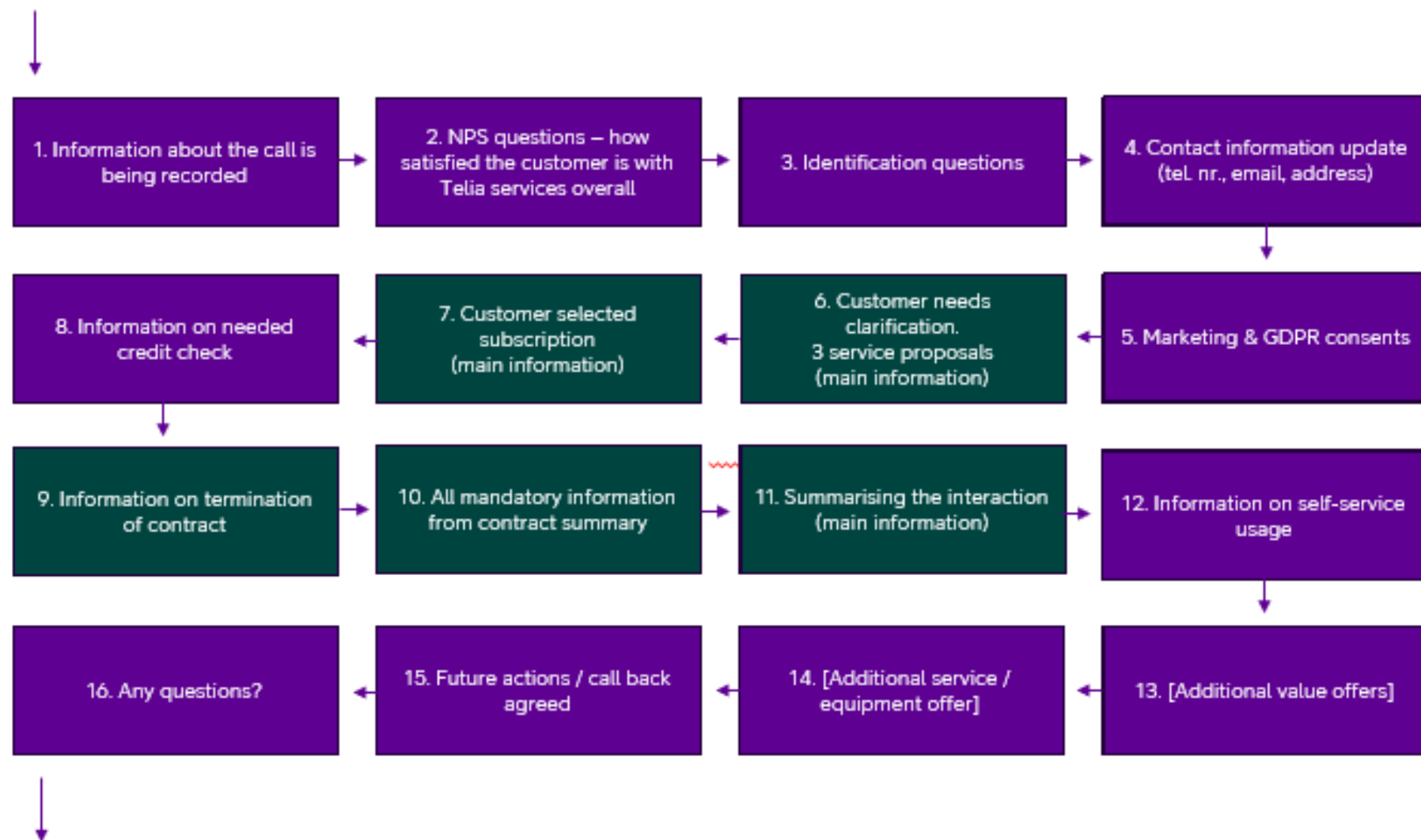
Imagine...



Customer interaction journey

< 15
min

● Customer contacts Telia



● End of the conversation

Heavy source of information – contract T&C

~400
complains monthly

1
Contract
summary



2
Order
summary



3
Terms &
conditions



Information on web



More information does not mean more understanding.

More is said, less is heard.

Even more information at the beginning of interaction.

Most are related to refusal to pay when there is no obvious Telia fault.

We add more upfront information due to the need for evidence.



Less is more



01

Focus on the essentials.

Help customers to understand the **main information** during the ordering process – not everything at once, but what really matters for their decision.

02

Provide information at the right time.

Deliver specific details **when** they are relevant – not before, not after.

03

Put the customer experience first.

We understand the complexity and overload for the customer and intend to resolve the complaint **in their favor**.



Thank you !

