



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A.-M. D. 2016 M. BALANDŽIO 20 D. PRAŠYMO**

2016 m. gegužės 20 d. Nr. 1V-595
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 36 straipsniu ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 38.1 ir 40.3 papunkčiais, taip pat išnagrinėjęs vartotojos A.-M. D. (duomenys neskelbtini) (toliau – Vartotoja) 2016 m. balandžio 20 d. prašymą (toliau – Prašymas) ir prie jo pridėtus dokumentus bei elektroninių ryšių paslaugų teikėjo UAB „Omnitel“ (T. Ševčenkos g. 25, 03111 Vilnius, įmonės kodas 110305282) (toliau – Teikėjas) 2016 m. gegužės 4 d. raštą Nr. 4270-752 (toliau – Raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad Vartotoja su Teikėju 2008 m. kovo 14 d. sudarė Sutartį dėl viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų teikimo (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis) dėl elektroninių ryšių paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo. Vartotoja ir Teikėjas pagal Sutartį taip pat buvo pasirašę šiuos dokumentus: 2008 m. kovo 14 d. Prašymą įjungti abonentą (-us) (duomenys neskelbtini), kuriame nustatytas minimalus 36 mėn. naudojimosi Paslaugomis laikotarpis, t. y. iki 2011 m. kovo 14 d., taikant mokėjimo planą „Connect pro 1G“ bei akciją X0712NK99, taip pat 2008 m. kovo 14 d. šalys pasirašė Prašymą įjungti paslaugas (duomenys neskelbtini) dėl Paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini).

Vartotoja Prašyme nurodo, jog 2008 m. kovo 14 d. iš UAB „Innovation Computer Group“ įsigijo kompiuterį su sąlyga, jog Vartotoja 36 mėn. naudosis Teikėjo Paslaugomis už 99,00 Lt (28,67 Eur) mėnesinį mokestį. Vartotoja teigia, kad kompiuterio pirkimo metu gavo 2008 m. kovo 14 d. UAB „Innovation Computer Group“ PVM sąskaitą faktūrą Nr. (duomenys neskelbtini), asmeninio kompiuterio vienetai sudarančių elementų sąrašą ir mobilaus interneto modemo garantinę pažymą Nr. (duomenys neskelbtini), tačiau Sutarties negavo. Anot Vartotojos, Paslaugoms apmokėti ji su „Swedbank“, AB (toliau – Bankas) sudarė tiesioginio debeto sutartį. Vartotoja nurodo, kad besibaigiant minimaliam 36 mėn. naudojimosi Paslaugomis laikotarpiui, t. y. 2011 m. kovo mėn. buvo kreiptasi telefonu į Teikėją dėl Sutarties nutraukimo formalumų ir pokalbio metu Vartotoja buvo informuota, kad dėl Sutarties nutraukimo papildomai atvykti į Teikėjo saloną nereikia, t. y. užtenka pranešti telefonu, jog pasibaigus 36 mėn. minimaliam naudojimosi Paslaugomis laikotarpiui Vartotoja Paslaugomis toliau nesinaudos. Vartotoja pažymi, jog su Banku elektroninių paslaugų teikimo sutarties neturėjusi, o kadangi artimiausias Banko padalinys buvo tik Prienuose, todėl „vykti banko išrašo nekilo minties“. Vartotoja Prašyme nurodo, jog abejonės dėl Teikėjo veiklos jos atžvilgiu kilo, kai 2016 m. sausio mėn. ji paštu gavo pranešimą iš Banko apie galiojančią tiesioginio debeto sutartį su Teikėju ir tuomet nuvyko į Banką nutraukti tiesioginio debeto sutarties su Teikėju. Prašyme teigiama, kad 2016 m. balandžio mėn. iš Teikėjo Vartotoja paštu gavo raginimą sumokėti skolą – 116,23 Eur, priešingu atveju, informacija bus perduota skolų išieškojimo bendrovei. 2016 m. balandžio 11 d. Teikėjo salone, esančiame Savanorių pr. 346, Kaune, Vartotoja gavo informaciją, jog laikotarpiu nuo 2011 m. balandžio mėn. iki 2015 m. gruodžio mėn. iš Vartotojos sąskaitos Banke kas mėnesį buvo nuskaitomas abonentinis mokestis už Paslaugas, nors po 36 mėn. minimalaus

naudojimosi Paslaugomis laikotarpio, Vartotojos teigimu, nė karto nebuvo naudotasi Paslaugomis. Prašyme nurodoma, jog nuo Vartotojos sąskaitos Banke buvo nuskaityta 1796,13 Eur suma, t. y. 2011 m. – 253,42 Eur, 2012 m. – 356,98 Eur, 2013 m. – 356,86 Eur, 2014 m. – 356,37 Eur, 2015 m. – 356,29 Eur, 2016 m. – 116,21 Eur. Vartotoja teigia, jog abonentinių mokesčių už Paslaugas nuskaitymo laikotarpiu nuo 2011 m. balandžio mėn. iki 2015 m. gruodžio mėn. ji negavo nė vienos sąskaitos ar kitos formos informacijos apie Teikėjo suteiktas Paslaugas, nors laikotarpiu, kada naudojosi Teikėjo Paslaugomis, sąskaitas gaudavo reguliariai paštu. Pasak Vartotojos, 2016 m. balandžio 12 d. jai nuvykus į Teikėjo saloną, esantį prekybos centre „Akropolis“, Kaune, raštu nutraukti Sutartį, Teikėjo atstovai Vartotoją informavo, jog „popierinė“ sutarties nutraukimo forma nenaudojama, sutartis, neva, automatiškai nutrūksta, jei negaunamos įmokos. Vartotoja nurodo, jog 2016 m. balandžio 14 d. parašė elektroninį laišką Teikėjui, į kurį 2016 m. balandžio 18 d. gavo atsakymą, kuriame, Vartotojos nuomone, nurodyta klaidinga informacija apie sąskaitų siuntimą paštu ir nekonkreči informacija apie Sutarties nutraukimą, jei nėra nustatytas minimalus naudojimosi Teikėjo Paslaugomis laikotarpis (Vartotojos atveju – 36 mėn.) bei pasiūlymas kompensuoti sumą už 6 mėn. (178,14 Eur). Vartotoja prašo išsiaiškinti dėl Teikėjo veiksmų jos atžvilgiu 2011-2015 m. laikotarpiu ir grąžinti nuskaitytą 1796,13 Eur sumą į Vartotojos sąskaitą Banke.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – Tarnyba) 2016 m. balandžio 29 d. raštu Nr. (37.10) 1B-1299 kreipėsi į Teikėją ir, vadovaudamasi Vartojimo ginčų taisyklių 12 punktu, pareikalavo per 10 dienų nuo šio rašto gavimo dienos raštu pateikti Tarnybai išsamius paaiškinimus dėl Prašyme išdėstytų aplinkybių ir juos pagrindžiančius įrodymus. Taip pat Tarnyba prašė informuoti Vartotoją ir Tarnybą, jei būtų galimybė išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

Teikėjas Raštu informavo Tarnybą, kad tarp Teikėjo ir Vartotojos buvo sudaryta Sutartis, pagal kurią Teikėjas įsipareigojo teikti Vartotojai Paslaugas už užmokestį, o Vartotoja įsipareigojo naudotis Paslaugomis ir už jas atsiskaityti Sutartyje nustatyta tvarka. Pasak Teikėjo, 2008 m. kovo 14 d. Vartotoja pasinaudojo Teikėjo akcija X0712NK99, pagal kurią, įsigydama modemą „Huawei E220“ bei nešiojamąjį kompiuterį „NK SM R60 15.2“ įsipareigojo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) naudotis Teikėjo teikiamomis Paslaugomis ne trumpiau kaip 36 mėn. bei mokėti nurodytus mokesčius. Teikėjas pažymėjo, kad Vartotoja su Sutarties sąlygomis sutiko ir tai patvirtino pasirašydama akcijos užsakymo dokumentą bei Sutartį. Taip pat Teikėjas Rašte papildomai pažymėjo, kad Sutarties 4.8 papunktis numato, jog Teikėjo klientas turi teisę „Nutraukti šią sutartį nesant OMNITEL kaltės informavęs OMNITEL raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki nutraukimo, jei KLIENTUI nėra nustatytas minimalus naudojimosi OMNITEL paslaugomis terminas <...>“. Teikėjo teigimu, atsižvelgdamas į tai, kad Vartotojos prašymo nutraukti Sutartį nebuvo gavęs, Sutartis nebuvo nutraukta. Anot Teikėjo, jis neturi informacijos apie Vartotojos kreipimąsi 2011 m., o pagal Vartotojos 2016 m. balandžio 14 d. kreipimąsi Teikėjas, atsižvelgdamas į Vartotojos pateiktą informaciją ir siekdamas šią situaciją išspręsti taikiai, suteikė 178,14 Eur kompensaciją už maksimalų 6 mėn. išrašytas sąskaitas, kadangi tik už 6 mėn. Teikėjas gali patikrinti, ar Vartotoja naudojosi Paslaugomis. Teikėjas atkreipė dėmesį, kad nurodytą 178,14 Eur kompensaciją Vartotoja gali susigrąžinti į savo asmeninę sąskaitą banke, pateikęs Teikėjui laisvos formos parašu patvirtintą prašymą nurodant banko rekvizitus.

Teikėjo atstovė 2016 m. gegužės 11 d. el. paštu papildomai informavo Tarnybą, kad Sutartis su Vartotoja buvo nutraukta 2016 m. kovo 25 d. dėl susidariusio 116,21 Eur įsiskolinimo (dėl neapmokėtų sąskaitų) už teiktas Paslaugas laikotarpyje nuo 2015 m. gruodžio 1 d. iki 2016 m. kovo 25 d. Taip pat Teikėjo atstovė pažymėjo, jog 2016 m. balandžio 13 d. Vartotoja aukščiau minimą įsiskolinimą (116,21 Eur) padengė, tačiau dėl Paslaugų atnaujinimo į Teikėją nesikreipė.

2. K o n s t a t u o j u, kad, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso (toliau – CK) 6.716 straipsnio 1 dalimi, sutartis, kuria viena šalis įsipareigoja pagal kitos šalies (kliento) užsakymą suteikti klientui tam tikras nematerialaus pobūdžio (intelektines) ar kitokias paslaugas, nesusijusias su materialaus objekto sukūrimu (atlikti tam tikrus veiksmus arba vykdyti tam tikrą veiklą), o klientas įsipareigoja už suteiktas paslaugas sumokėti, yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Vadovaujantis Sutarties 1.1 papunkčiu, „Šia sutartimi OMNITEL įsipareigoja teikti KLIENTUI viešojo judriojo telefono ryšio paslaugas, taip pat KLIENTUI pageidaujant mobiliojo

internetu paslaugas (toliau „ryšio paslaugos“) už užmokestį, o KLIENTAS įsipareigoja naudotis teikiamomis paslaugomis bei už jas sumokėti šios sutarties nustatyta tvarka <...>“. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad tarp Vartotojos ir Teikėjo sudaryta Sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis, todėl Vartotojos ir Teikėjo civiliniams teisiniams santykiams dėl Sutartyje nustatytų Paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinų paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinoms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad Paslaugos turi būti teikiamos ir Paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisykles, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad Vartotojos ir Teikėjo civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginče tarp Vartotojos ir Teikėjo sprendžiamas klausimas dėl Sutarties nutraukimo datos bei Paslaugų pagal Sutartį apmokestinimo pagrįstumo laikotarpiu nuo 2011 m. kovo 15 d. iki 2016 m. kovo 25 d. imtinai, iš viso 1796,13 Eur.

Vartotoja nurodo, kad 2011 m. kovo mėn. buvo kreiptasi telefonu į Teikėją dėl Sutarties nutraukimo formalumų ir pokalbio metu Vartotoja buvo informuota, kad dėl Sutarties nutraukimo papildomai vykti į Teikėjo saloną nereikia, t. y. užtenka pranešti, kad toliau Paslaugomis nesinaudos telefonu. Vartotoja taip pat teigia, kad nuo 2011 m. balandžio mėn. Paslaugomis nesinaudojo ir sąskaitų iš Teikėjo negavo, o kadangi į Banką dėl tiesioginio debeto sutarties nutraukimo taip pat nesikreipė pasibaigus 36 mėn. minimaliam naudojimosi Paslaugomis laikotarpiui, tai apie abonentinio mokesčio nuskaitymą kiekvieną mėnesį iš Banko sąskaitos sužinojo tik 2016 m. balandžio mėn. nuvykusi į Teikėjo saloną.

Teikėjas, nesutikdamas su Vartotojos reikalavimu, nurodė, kad Sutarties 4.8 papunktis numato, jog Teikėjo klientas (šiuo atveju Vartotoja) turi teisę „Nutraukti šią sutartį nesant OMNITEL kaltės informavęs OMNITEL raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki nutraukimo, jei KLIENTUI nėra nustatytas minimalus naudojimosi OMNITEL paslaugomis terminas <...>“. Teikėjo teigimu, jis neturi informacijos apie Vartotojos kreipimąsi 2011 m., todėl, kadangi Vartotojos prašymo nutraukti Sutartį nebuvo gavęs, Sutartis nebuvo nutraukta. Anot Teikėjo, Sutartis buvo nutraukta 2016 m. kovo 25 d. dėl susidariusio 116,21 Eur įsiskolinimo (dėl neapmokėtų sąskaitų) už teiktas Paslaugas laikotarpyje nuo 2015 m. gruodžio 1 d. iki 2016 m. kovo 25 d.

Teikėjas taip pat Raštu informavo Tarnybą, kad, atsižvelgdamas į Vartotojos pateiktą informaciją ir siekdamas šią situaciją išspręsti taikiai, suteikė 178,14 Eur kompensaciją už maksimalų 6 mėn. laikotarpį išrašytas sąskaitas, kadangi tik už 6 mėnesius Teikėjas gali patikrinti, ar Vartotoja naudojos Paslaugomis.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jeigu „ginčo šalys ginčą išsprendžia taikiai susitarimu arba pardavėjas ar paslaugų teikėjas patenkina vartotojo reikalavimus“. Teikėjui Raštu informavus Tarnybą, kad, siekdamas šią situaciją išspręsti taikiai, suteikė Vartotojai 178,14 Eur kompensaciją už 6 mėn. laikotarpį išrašytas sąskaitas¹, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.1 papunkčiu, ginčo nagrinėjimas dalyje dėl 178,14 Eur sumos gražinimo (t. y. laikotarpiu nuo 2015 m. rugsėjo 25 d. iki 2016 m. kovo 25 d. imtinai) Vartotojai nutrauktinas. Atsižvelgiant į tai, toliau bus sprendžiamas klausimas dėl Paslaugų apmokestinimo pagrįstumo laikotarpiu nuo 2011 m. kovo 15 d. iki 2015 m. rugsėjo 24 d. imtinai (toliau – Ginčijamas laikotarpis).

Visų pirma, pastebėtina, kad prievolės, kylančios iš Paslaugų teikimo sutarties, yra tęstinio pobūdžio, t. y. Paslaugos teikiamos pagal Paslaugų teikimo sutartį tol, kol Paslaugų teikimo sutartis nėra nutraukta. Vadovaujantis CK 6.721 straipsnio, reglamentuojančio vienašalį atlygintinų paslaugų teikimo sutarties nutraukimą, 1 dalimi, klientas turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį, nepaisydamas to, kad paslaugų teikėjas jau pradėjo ją vykdyti. Tačiau CK 6.183 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad

¹ Teikėjas Raštu informavo, kad nurodytą 178,14 Eur kompensaciją Vartotoja gali susigrąžinti į savo asmeninę sąskaitą banke, pateikęs Teikėjui laisvos formos parašu patvirtintą prašymą nurodant banko rekvizitus.

rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. ERPT taisyklių 6.7 papunktyje yra numatyta, kad „Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu, <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką <...>“. Vadovaujantis Sutarties 4.8 papunkčiu, Teikėjo klientas turi teisę „Nutraukti šią sutartį nesant OMNITEL kaltės informavęs OMNITEL raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki nutraukimo, jei KLIENTUI nėra nustatytas minimalus naudojimosi OMNITEL paslaugomis terminas“. Vartotoja, prašydama grąžinti 1796,13 Eur sumą už Paslaugas, teigia, jog dėl Sutarties nutraukimo kreipėsi į Teikėją telefonu 2011 m. kovo mėn. Teikėjas nurodo, kad neturi informacijos apie Vartotojos kreipimąsi 2011 m., o Sutartis buvo nutraukta Teikėjo iniciatyva 2016 m. kovo 25 d. dėl susidariusio Vartotojos 116,21 Eur įsiskolinimo (dėl neapmokėtų sąskaitų) už teiktas Paslaugas laikotarpyje nuo 2015 m. gruodžio 1 d. iki 2016 m. kovo 25 d.

Taigi, kaip matyti iš Sutarties 4.8 papunkčio nuostatų, Sutartis nustato privalomą rašytinę Sutarties nutraukimo formą, t. y. darytina išvada, jog Vartotoja apie savo sprendimą nutraukti Sutartį privalėjo Teikėją informuoti raštu, kadangi nei Sutartyje, nei kituose šalių pasirašytuose sutartiniuose dokumentuose nėra numatyta galimybė nutraukti Sutartį Vartotojai paskambinus Teikėjui telefonu ar kitu būdu. Pagal CK 6.189 straipsnio 1 dalį, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl Sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek Vartotojai, tiek Teikėjui. Apie tai, kad su Sutarties (įskaitant kitus sutartinius dokumentus) sąlygomis Vartotoja susipažino ir sutiko, ji patvirtino savo parašu. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad Vartotojai, jos teigimu, paskambinus 2011 m. kovo mėn. Teikėjui telefonu, Vartotoja išreiškė savo valią nutraukti Sutartį ir Teikėjas tokiu būdu išreikštą Vartotojos valią priėmė. Atsižvelgdama į tai, Tarnyba nenustatė, kad Teikėjas netinkamai vykdė sutartinius įsipareigojimus ar nesilaikė teisės aktų reikalavimų, tęsdamas sutartinius santykius su Vartotoja po 2011 m. kovo 14 d., t. y. pasibaigus Sutartyje numatytam 36 mėn. minimaliam naudojimosi Paslaugomis laikotarpiui.

Be kita ko, Vartotoja, prašydama grąžinti 1796,13 Eur sumą už Paslaugas, teigia, jog šiomis Paslaugomis nuo 2011 m. balandžio mėn. nesinaudojo ir sąskaitų už Paslaugas negavo. Sutarties 5.8 papunktyje nustatyta, „KLIENTAS įsipareigoja laiku sumokėti OMNITEL už paslaugas, teikiamas pagal šią ar/ir kitas su OMNITEL sudarytas sutartis ar susitarimus, ir įsigytas prekes pagal OMNITEL pateiktas sąskaitas“, pagal Sutarties 6.1 papunktį, „Ataskaitinis laikotarpis, už kurio metu suteiktas ryšio ar kitas paslaugas skaičiuojamas mokesčiai, yra kalendorinis mėnuo. Kas mėnesį už naudojamą ryšio paslaugomis KLIENTAS ne vėliau kaip iki sąskaitoje nurodytos datos privalo sumokėti OMNITEL pagal pateiktas sąskaitas“. Atkreiptinas dėmesys, jog Sutarties 2.1 papunktis numato Teikėjo pareigą teikti klientui (Vartotojai) Paslaugas, Sutarties 4.1 papunktis numato kliento (Vartotojos) teisę (bet ne pareigą) naudotis Teikėjo Paslaugomis, o Sutarties 5.3 papunktis nustato kliento (Vartotojos) pareigą sumokėti už suteiktas Paslaugas.

Be to, atkreiptinas dėmesys, jog Tarnybai atlikus visų Vartotojai išrašytų sąskaitų (nuo 2008 m. kovo mėn. iki 2016 m. kovo mėn.) kopijų analizę, nustatyta, kad, priešingai nei Vartotoja teigia, 5 sąskaitose², išrašytose po 2011 m. kovo mėn. yra užfiksuotas Paslaugų, viršijusių ar neįnešančių į mokėjimo planą naudojimas. Pažymėtina, kad Paslaugų suteikimo faktą tiesiogiai gali patvirtinti paslaugų teikėjo kaupiami srauto duomenys. Srauto duomenys yra tvarkomi 6 mėnesius nuo ryšio datos, išskyrus teisės aktuose numatytas išimtis, pvz., ERĮ 66 straipsnio 5 dalis numato, kad abonto ar registruoto Paslaugų naudotojo srauto duomenys gali būti saugomi ne ilgiau kaip 6 mėn. nuo ryšio datos, išskyrus atvejus, kai sąskaita yra teisėtai užginčyta. Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos matyti, kad Vartotoja ginčija 2011-2015 m. laikotarpio sąskaitas, tačiau į Teikėją dėl šių sąskaitų pagrįstumo bei Sutarties nutraukimo kreipėsi tik 2016 m. balandžio 14 d. Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad Teikėjas neturėjo teisės išsaugoti srauto duomenis ilgiau nei 6 mėn.

² Pvz., 2012 m. gegužės mėn. sąskaita („1 SMS žinutės į TELE2 tinklą“), 2012 m. rugsėjo mėn. sąskaita („12600 KB mobilusis internetas“), 2012 m. spalio mėn. sąskaita („1 SMS žinutės į TELE2 tinklą“), 2012 m. lapkričio mėn. sąskaita („3 SMS žinutės į OMNITEL tinklą“ ir „8 SMS žinutės į TELE2 tinklą“), 2012 m. gruodžio mėn. sąskaita („11 SMS žinutės į TELE2 tinklą“).

Tarnybai, aukščiau konstatavus, jog Teikėjas, 2011 m. negavęs Sutartyje numatyta tvarka (raštu) aiškiai išreikštos Vartotojos valios nutraukti Sutartį, nepažeidė sutartinių ir teisės aktų nuostatų, darytina išvada, kad pagal Sutartį taikomą mokėjimo planą mėnesinis mokestis įsipareigojamas sumokėti nepriklausomai nuo to, ar Sutartyje suteikta galimybė naudotis Paslaugomis, kurią privalo užtikrinti Teikėjas, Vartotoja pasinaudojo. Todėl Teikėjas, neturėdamas duomenų, patvirtinančių Vartotojos valią nutraukti Sutartį ir (ar) negauti Paslaugų pasibaigus sutartiniuose dokumentuose numatytam minimaliam 36 mėn. naudojimosi Paslaugomis laikotarpiui, pagrįstai toliau Ginčijamu laikotarpiu skaičiavo mokesčius pagal Sutartį ir juos įtraukė į sąskaitas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, Vartotojos Prašymas dalyje dėl mokesčių už Paslaugas Ginčijamu laikotarpiu gražinimo yra netenkintinas.

3. **N e t e n k i n u** vartotojos A.-M. D. 2016 m. balandžio 20 d. prašymo išnagrinėti ginčą dalyje dėl Paslaugų apmokestinimo laikotarpiu nuo 2011 m. kovo 15 d. iki 2015 m. rugsėjo 24 d. imtinai ir mokesčių už Paslaugas gražinimo.

4. **N u t r a u k i u** ginčo pagal vartotojos A.-M. D. 2016 m. balandžio 20 d. prašymą išnagrinėti ginčą nagrinėjimą dalyje dėl Paslaugų apmokestinimo laikotarpiu nuo 2015 m. rugsėjo 25 d. iki 2016 m. kovo 25 d. imtinai ir 176,14 Eur gražinimo.

5. **I š a i š k i n u**, kad:

5.1. ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo dienos turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Kreipimasis į bendrosios kompetencijos teismą po Tarnybos sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas Tarnybos sprendimo apskundimu;

5.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 5.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

6. **Į p a r e i g o j u** Tarnybos Teisės departamento Teisėkūros skyriaus vyriausiąją specialistę Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą Vartotojai ir Teikėjui.

Direktorius pavaduotojas, pavaduojantis
direktorių

Mindaugas Žilinskas