



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL A. M. 2018 M. RUGPJŪČIO 27 D. PRAŠYMO**

2018 m. lapkričio 13 d. Nr. 1V-1124
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo A.M. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – vartotojas) 2018 m. rugpjūčio 27 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Balticum TV“ (Taikos pr. 101D, 94198 Klaipėda, įmonės kodas 240809570) (toliau – teikėja) 2018 m. rugsėjo 7 d. raštą Nr. 01-02-13 (toliau – raštas):

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2018 m. gegužės 17 d. sudarė UAB „Balticum TV“ elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – sutartis) ir 2018 m. gegužės 18 d. pasirašė priedą Nr. 1 prie sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – priedas Nr. 1), priedą Nr. 2 prie sutarties Nr. (*duomenys neskelbtini*) (toliau – priedas Nr. 2), priedą Nr. 3 prie sutarties (*duomenys neskelbtini*) (toliau – priedas Nr. 3). Pasirašydamos šiuos dokumentus šalys susitarė dėl interneto prieigos ir televizijos retransliavimo paslaugų teikimo numatant, kad abonentinis mokestis ir pradinis 24 mėnesių laikotarpis pradedamas skaičiuoti nuo 2018 m. birželio 1 d. Priede Nr. 2 numatyta, kad vartotojas įsipareigojo mokėti 42,00 Eur abonentinį mokestį, kuriam iki 2020 m. birželio 1 d. taikoma 18,00 Eur nuolaida. Priedo Nr. 2 dalyje „Nuolaidos suteiktos sutarties pasirašymo/sudarymo metu“ nurodyta, kad televizijos retransliavimo paslaugai taikytinas 20,00 Eur registracijos/pakar.registr.mokestis, suteikta 20,00 Eur nuolaida, interneto prieigos paslaugai taikytinas 200,00 Eur registracijos/pakar.registr.mokestis, o viso sutarties pasirašymo metu mokėtina suma - 200,00 Eur.

Vartotojas prašyme nurodo, kad jis 2018 m. gegužės 17 d. pasirašė su teikėja sutartį dėl interneto prieigos ir kabelinės televizijos retransliavimo paslaugų teikimo. Anot vartotojo, pagal sutartį jis turėjo sumokėti 200,00 Eur prijungimo mokestį, kas mėnesį mokėti 24,00 Eur po nuolaidos suteikimo (abonentinis mokestis be nuolaidos 42,00 Eur) ir už tai turėjo gauti interneto prieigos paslaugas su greیتaveika: priėmimas 300 Mbps, siuntimas 100 Mbps, ir kabelinės televizijos retransliavimo paslaugas. Vartotojas teigia, kad jis iškart pastebėjęs, kad „*internetas veikia labai lėtai, o kabelinė TV nuolat stringa ir programas reikia vis atsukti nuo pradžių*“. Vartotojas nurodo birželio mėn. išvykęs atostogų, o grįžęs išsikvietęs meistrą, kuris birželio 18 d. pajungė dar vieną belaidį maršrutizatorių. Vartotojas teigia, kad „*situacija dar labiau pablogėjo, interneto ryšys nuolatos dingdavo, kabelinė TV ir toliau striginėjo*“. Vartotojas nurodo birželio 25 d. dar kartą išsikvietęs meistrą, tačiau jis nieko nepadaręs. Vartotojas teigia 2018 m. liepos 2 d. parašęs prašymą nutraukti sutartį. Anot vartotojo, rašydamas prašymą jis buvo susijaudinęs, todėl parašęs, kad neatsisako mokėti 200,00 Eur įrengimo mokesčio, tačiau 2018 m. liepos 7 d., pastebėjęs klaidą, prašymą perrašė ir grąžino įrangą. Vartotojas teigia, kad 2018 m. rugpjūčio 7 d. sumokėjo 29,42 Eur už paslaugos naudojimosi laiką. Prašyme teigiama, kad į vartotojo prašymą netaikyti 200,00 Eur įvedimo mokesčio, kadangi paslaugos buvo nekokybiškos ir todėl jomis buvo naudotasi tik 1 mėn., teikėja neatsakė. Vartotojas nurodo, kad 2018 m. rugpjūčio 17

d. gavo laišką dėl įsiskolinimo padengimo per 30 dienų, kitu atveju skola bus perduota UAB „Intrum Lietuva“ skolos išieškojimui. Vartotojas teigia, kad teikėja reikalauja ne tik sumokėti 200,00 Eur įvedimo mokestį, bet ir abonentinį mokestį be nuolaidos, t.y. 42 Eur/mėn. Vartotojas mano, kad kadangi sutartį jis nutraukė dėl to, kad paslaugos buvo nekokybiškos, jis neturi mokėti 200,00 Eur įvedimo mokesčio ir abonentinio mokesčio skirtumo.

Teikėja raštu informavo, kad paslaugomis vartotojas pradėjo naudotis 2018 m. gegužės 17 d. jai ir vartotojui sudarius 24 mėnesių naudojimosi paslaugomis sutartį, o paslaugos faktiškai buvo pradėtos teikti 2018 m. gegužės 22 d. Teikėja teigia, kad sklandus bendradarbiavimas su vartotoju vyko iki 2018 m. liepos 2 d., kai teikėja gavo vartotojo prašymą nutraukti paslaugų teikimą. Teikėja nurodo, kad jos Techninės tarnybos darbuotojai pateikė adresu (*duomenys neskelbtini*), t.y. vartotojo gyvenamuoju adresu, atliktų darbų tikslingą ataskaitą, kurioje pažymėta, kad 2018 m. birželio mėn. vartotojas kreipėsi dėl nepakankamos bevielio ryšio (angl. *WiFi*) aprėpties zonos ir kad jis šią zoną norėtų praplėsti. Anot teikėjos, vartotojui buvo paaiškinta, kad norint praplėsti bevielio ryšio (angl. *WiFi*) naudojimosi zoną, jam reikia papildomos įrangos; įvertinę vartotojo pageidavimus ir lūkesčius, teikėjos darbuotojai pasiūlė galimą problemos sprendimo būdą, t.y. papildomos įrangos už papildomą 6,90 Eur/mėn. mokestį suteikimą, sukonfigūravimą, sumontavimą. Teikėja teigia, kad vartotojui sutikus, 2018 m. birželio 18 d. montavimo darbai buvo atlikti, įranga buvo sumontuota (atlikti pakeitimai priede Nr.3), visi dokumentai buvo pasirašytinai įteikti vartotojui, kuris dalyvavo montuojant įrangą, jokių pretenzijų ar pastabų darbui neturėjo. Teikėja teigia, kad 2018 m. birželio 25 d. sulaukė antro vartotojo kreipimosi, kuriuo jis informavo, kad neveikia interneto ryšys. Teikėjos teigimu, jos darbuotojai, nuotoliniu būdu prisijungę prie aktyvios teikėjos įrangos ir patikrinę įrangos veikimą, nustatė, kad nei dienos metu, nei vakare įrangos veikimo sutrikimų nebuvo, įranga veikė nepriklausomai. Teikėja nurodo, kad įvertinusi 2018 m. birželio 18 d. atliktą užsakymą, teikėja priėmė sprendimą papildomai patikrinti antro maršrutizatoriaus veikimą vietoje, t.y. (*duomenys neskelbtini*), tačiau atvykus į vietą jokių sutrikimų antro maršrutizatoriaus (tinklo) veikime neužfiksuota, o prieš meistriui išvažiuojant, vartotojas pareiškė, kad antro maršrutizatoriaus nuoma jam yra per brangi ir kad galimai įranga bus gražinta. Teikėja nurodo, kad vėliau, t.y. 2018 m. liepos 2 d., gavo skundą dėl, anot vartotojo, netinkamai vykdomų sutartimi prisiimtų įsipareigojimų, kurių įvertinus vartotojas buvo informuotas, kad terminuotos sutarties nutraukimas bus įvykdytas per 30 kalendorinių dienų ir kad vartotojo nurodytos faktinės aplinkybės neatitinka tikrovės. Teikėja teigia, kad 2018 m. liepos 9 d. jos Klientų aptarnavimo skyriaus vadovė darbo kabinete rado pakartotinį skundą ir vartotojo gražintą įrangą, o atsižvelgus į naujai nustatytas įrangos faktines gražinimo aplinkybes, Klientų aptarnavimo skyriaus vadovė priėmė sprendimą 2018 m. liepos mėn. vartotojui taikytiną abonentinį mokestį perskaičiuoti už faktišką naudojimosi paslaugomis laikotarpį, t.y. vartotojui buvo priskaičiuotas mokestis už 6 kalendorines dienas. Teikėja nurodo laukusi mokėjimų už 2018 m. gegužės - liepos mėn. vartotojui suteiktas paslaugas, tačiau visiško atsiskaitymo nesulaukus (buvo gautas tik 29,42 Eur mokėjimas), 2018 m. rugpjūčio 14 d. vartotojui buvo pateiktas priminimas 241,48 Eur skolai sumokėti, tačiau laiškas vartotojui nebuvo įteiktas. Teikėja vartotojo nuogastavimus dėl neva nekokybiškų paslaugų, nederamo komunikavimo, prastos interneto greitaveikos (spartos) vertina kritiškai ir teigia, kad net iš Tarnybai pateikto kompiuterio ekrano vaizdo nuotraukos galima padaryti išvadas, kad vartotojas siunčiasi didelės apimties failą, kuris daro tiesioginę įtaką vartotojo atliekamiems veiksams. Teikėja reikalauja, kad vartotojas iki 2018 m. rugsėjo 30 d. sumokėtų esamą įsiskolinimą teikėjai, kuris yra 245,82 Eur (200,00 Eur įvedimo-registracijos mokestis, paremtas įvedimo-registracijos kaštais; 41,48 Eur tiesiogiai suteiktos nuolaidos abonentiniams mokesčiams ir 4,34 Eur skolos administravimo mokestis (sutarties 4.25.1 p.).

Teikėja 2018 m. rugsėjo 17 d. el. paštu pateikė papildomus paaiškinimus, kuriuose nurodė, kad jos tinkle vartotojo ginčijamu laikotarpiu nebuvo registruojami tinklo ar kiti gedimai, o vartotojas tiesiog pageidavo praplėsti belaidžio ryšio (angl. *WiFi*) tinklą, dėl ko jam

buvo statoma kita įranga. Anot teikėjos, jei vartotojas būtų registravęs gedimą ar netinkamą teikėjos įrangos veikimą, vartotojui vienas maršrutizatorius būtų keičiamas kitu, t.y. nebūtų jokių sutarties pakeitimų ir/ar kitų papildomų mokesčių.

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 (paslaugų teikėjas) 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 paslaugų sutartis. Remiantis sutarties 2.1 papunkčiu, kuriame nustatyta, jog „*Bendrovė įsipareigoja teikti paslaugas Abonentui, o Abonentas įsipareigoja naudotis suteiktomis paslaugomis bei už jas atsiskaityti sutartyje nustatytomis sąlygomis ir tvarka*“, darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta sutartis yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinių paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarties pagrindu atsiradusiems vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl paslaugų teikimo yra taikomas specifinis reguliavimas (CK XXXV skyriuje įtvirtintos nuostatos, reglamentuojančios atlygintinių paslaugų teikimą). Pagal CK 6.716 straipsnio 5 dalį, atskirų rūšių atlygintinioms paslaugoms kiti įstatymai gali nustatyti papildomus reikalavimus, nenumatytus CK XXXV skyriuje. ERĮ 34 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad elektroninių ryšių paslaugos turi būti teikiamos ir elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartis sudaroma pagal Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės, patvirtintas Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. IV-1160 „Dėl Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – ERPT taisyklės). Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Ginčas tarp šalių kilęs dėl teikėjos reikalavimo sumokėti 200,00 Eur įvedimo-registracijos mokesį bei teikėjos teisės reikalauti sumokėti abonentinį mokesį netaikant nuolaidos už laikotarpį nuo 2018 m. birželio 1 d. iki sutarties nutraukimo.

Dėl 200,00 Eur įvedimo-registracijos mokesčio

Vartotojas prašyme teigia, kad atsižvelgiant į tai, kad sutartį jis nutraukė dėl to, kad teikėja teikė nekokybiškas paslaugas, jis neturi mokėti 200 Eur įvedimo-registracijos mokesčio.

ERPT taisyklių 6.3 papunktyje numatyta, jog „*Sutartyje, sudaromoje su abonentu raštu <...>, Teikėjas privalo aiškiai nurodyti teikiamas Paslaugas, jų teikimo sąlygas <...>*“, o 6.5 papunktyje numatyta pareiga nurodyti „*Paslaugų kainas, galiojančias Sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą <...>*“. Sutarties 4.3 papunktis numato vartotojo pareigą „*Sumokėti Bendrovės registracijos, abonentinį ir kitus sutartyje sutartus (priedas 2) papildomų paslaugų mokesčius (įmokas) pagal tuo metu Bendrovės galiojančius paslaugų teikimo tarifus*“. Priedo Nr. 2 dalyje „Nuolaidos suteiktos sutarties pasirašymo/sudarymo metu“ nurodyta, kad interneto prieigos paslaugai taikytinas 200,00 Eur registracijos/pakar.registr.mokestis, o viso sutarties pasirašymo metu mokėtina suma - 200,00 Eur.

Tiek teikėja, tiek vartotojas pateikė Tarnybai 2018 m. gegužės 22 d. Atliktų darbų aktą, kurį pasirašė tiek darbus atlikęs teikėjos atstovas, tiek darbus priėmusi vartotojo žmona I. M. Šiame akte virš darbus priėmusio asmens parašo yra nuostata, kad „*Pasirašydami šį aktą Jūs: 1) Patvirtinate, kad įdiegtos/-a paslaugos/-a veikia tinkamai.*“

CK 6.189 straipsnio 1 dalyje numatyta, kad teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Atsižvelgiant į tai, kad vartotojo atstovė patvirtino, kad paslaugos įdiegtos tinkamai, taip pat į tai, kad vartotojas pretenzijas dėl nekokybiškos paslaugos teikėjai

pareiškė tik praėjus beveik mėnesiui po įrengimo, į tai, kad vartotojo pretenzija susijusi ne su netinkamu paslaugų įdiegimu (vartotojas ginčija duomenų perdavimo spartą), Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad paslaugos vartotojui buvo įdiegtos netinkamai, todėl teikėja pagrįstai iš vartotojo reikalauja sumokėti 200,00 Eur interneto prieigos paslaugos įvedimo-registracijos mokesį.

Dėl teikėjos teisės reikalauti sumokėti abonentinį mokesį netaikant nuolaidos už laikotarpį nuo 2018 m. birželio 1 d. iki sutarties nutraukimo

Sutarties 4.3 papunktis numato vartotojo pareigą „Sumokėti Bendrovės registracijos, abonentinį ir kitus sutartyje sutartus (priedas 2) papildomų paslaugų mokesčius (įmokas) pagal tuo metu Bendrovės galiojančius paslaugų teikimo tarifus“, o sutarties 9.1 papunktis numato, kad „Abonentas moka Bendrovei šios sutarties priede Nr. 2 nustatytais kainomis registracijos, abonentinio, papildomų paslaugų mokesčius“. Priede Nr. 2 numatyta, kad vartotojas įsipareigojo mokėti 42,00 Eur abonentinį mokesį, kuriam iki 2020 m. birželio 1 d. taikoma 18,00 Eur nuolaida. Teikėja, atsižvelgdama į tai, kad sutartis nutraukta nesibaigus trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, reikalauja, kad vartotojas sumokėtų už naudojamą paslaugomis abonentinį mokesį be nuolaidos. Vartotojas nesutinka su tokiu reikalavimu, nes teigia, kad teikėja neužtikrino tinkamos paslaugų kokybės ir būtent dėl šios priežasties jis nutraukė sutartį.

ERPT taisyklių 6.7.2 papunktyje nustatyta, kad „Sutartyje <...> Teikėjas privalo aiškiai nurodyti Sutarties <...> nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį <...>“. Sutarties 11.6 papunktis numato, kad „Abonentas, nutraukęs sutartį anksčiau nei pasibaigia prieduose nustatytas trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis <..>, Bendrovei pareikalavus, įsipareigoja per 5 (penkias) darbo dienas sumokėti sutarties pasirašymo metu faktiškai suteiktas nuolaidas <..>“.

Tarp šalių nėra ginčo, kad šalys susitarė dėl paslaugų teikimo numatant 24 mėnesių trumpiausią naudojimosi paslaugomis laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo 2018 m. birželio 1 d. Prašymas dėl sutarties nutraukimo teikėjai buvo pateiktas 2018 m. liepos 2 d., t. y. nepasibaigus sutartyje nustatytam trumpiausiam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, kuriame buvo nurodyta, kad sutarties nutraukimo priežastis – „per mėnesį naudojimosi nei TV, nei internetas neveikė. Meistras važiavo 3 kartus, po jo apsilankymų niekas nepasikeitė“, t. y. sutartis nutraukiama dėl teikėjos kaltės.

Iš teikėjos Tarnybai pateiktų paaiškinimų darytina išvada, kad teikėja nesutinka, kad ji pažeidė sutartį ir reikalauja sumokėti abonentinį mokesį be nuolaidos dėl tos priežasties, kad vartotojas nutraukė sutartį savo iniciatyva nesant teikėjos kaltės nesibaigus sutartimi sutartam trumpiausiam naudojimosi paslaugomis terminui.

Atsižvelgiant į sutarties 1.12 papunktyje pateiktą netesybų apibrėžimą („Netesybos – per trumpiausią naudojimosi Paslauga (-omis) laikotarpį faktiškai suteiktų nuolaidų kompensacija. Netesybas sudaro: galimai suteiktos nuolaidos registracijos, abonentiniam, įrangos nuomos ir/ar kitiems abonentiniams (mėnesiniams) mokesčiams“) ir į tai, kad teikėja reikalauja sumokėti abonentinį mokesį be nuolaidos, t. y. kompensuoti šiam mokesčiui suteiktą nuolaidą už naudojimosi paslaugomis laikotarpį, šis teikėjos reikalavimas laikytinas reikalavimu sumokėti netesybas.

ERPT taisyklės reglamentuoja atvejus, kada abonentas gali nutraukti elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį be netesybų. Pažymėtina, kad ERPT taisyklių 12 punkte nustatyta, kad „Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Teikėjas <..> iš esmės pažeidžia Sutartį. <...> Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.“. Sutartyje nėra aptarta, kas yra laikoma esminiu sutarties pažeidimu, todėl, ar sutartis buvo pažeista iš esmės, spręstina

pagal CK 6.217 straipsnio 2 dalyje įtvirtintus kriterijus, t. y. ar nukentėjusi šalis iš esmės negauna to, ko tikėjosi iš sutarties, ar neįvykdymas duoda pagrindą nukentėjusiai šaliai nesitikėti, kad sutartis bus įvykdyta ateityje ir kt.

Vartotojas prašyme teigia, kad teikėja neužtikrino tinkamos paslaugų kokybės, nes „*interneto ryšys nuolat dingdavo, o kabelinė TV stringa*“.

Priede Nr. 1 nurodyta „*Interneto greitaveika (priėmimas) mažiausia/įprasta/didžiausia/reklamuojama greitaveika Balticum vidinis, Vietinis (Lietuvos), Tarptautinis tinklai*“ – 300 Mbps, „*Interneto greitaveika (siuntimas) mažiausia/įprasta/didžiausia/reklamuojama greitaveika Balticum vidinis, Vietinis (Lietuvos), Tarptautinis tinklai*“ – 100 Mbps.“ Šiame priede taip pat nurodyta, kad „*maksimalus sutankinimo koeficientas jungiantis į kitų interneto paslaugų tiekėjų tinklus 1/10, „mažiausia užtikrinama interneto greitaveika Balticum TV, UAB elektroninių ryšių tinkle, matuojama iki artimiausios Balticum TV, UAB tarnybinės stoties ir ji gali būti 50 proc.mažesnė nei viešai reklamuojama Abonento užsakomo interneto plano greitaveika. Balticum TV, UAB nurodyta greitaveika Balticum TV, UAB užtikrinama, kai vienas asmeninis kompiuteris jungiamas prie Balticum TV, UAB elektroninių ryšių tinkle ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami kiti duomenys. Kai prie interneto jungiamasi be laide (Wi-Fi, WIMAX) ryšio technologija, greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutizatoriaus standarto.*“

Vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktas), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims. Nagrinėjamu atveju suinteresuota šalimi laikytinas vartotojas. Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Yra skiriami du įrodinėjimo pareigos aspektai: pirma, įrodinėjimo pareiga reiškia šalies pareigą nurodyti tam tikrus faktus arba teigti arba neigti juos esant, antra – pateikti įrodymus, patvirtinančius jos nurodytus faktus. Šaliai neįrodžius aplinkybių, kuriomis ji remiasi, jos pripažintinos neįrodytomis.

Kartu su prašymu vartotojas pateikė kompiuterio ekrano vaizdo kopiją, kurioje matyti, kad www.speedtest.rezult/7382140952 interneto tinklalapyje išmatuota parsisiuntimo sparta 20,21 Mbps, išsiuntimo sparta – 5,98 Mbps, taip pat dešiniajame kompiuterio ekrano kampe matyti aktyvus belaidės interneto prieigos ženkliukas, kuris paprastai būna aktyvus tada, kai interneto prieigos paslaugomis naudojama per belaidę prieigą. Įvertinus teikėjos vartotojui suteiktų maršrutizatorių techninius parametrus, darytina išvada, kad jie buvo pakankami, kad būtų galima teikti sutartyje numatytos kokybės interneto prieigos paslaugas, tačiau pažymėtina, kad duomenų perdavimo sparta priklauso ne tik nuo maršrutizatoriaus, bet ir nuo vartotojo naudojamos galinės įrangos, pvz., kompiuterio, išmanaus telefono, techninių parametrų. Vartotojas nepateikė jokių įrodymų, kuriais remiantis būtų galima konstatuoti, kad vartotojo naudotos galinės įrangos techniniai parametrai buvo pakankami sutartyje nurodytai duomenų perdavimo spartai užtikrinti. Iš vartotojo pateiktos kompiuterio ekrano nuotraukos nėra aišku, ar matuojant duomenų perdavimo spartą buvo laikomasi Priede Nr. 1 nurodytų sąlygų, t.y. ar matavimo metu teikėjos paslaugomis buvo naudojama tik vienu įrenginiu, ar matavimo metu nebuvo siunčiami ar priimami kiti duomenys, be to, kaip jau minėta, iš ekrano nuotraukos galima spręsti, kad galimai buvo prisijungta per belaidę prieigą, o vartotojas buvo informuotas, kad kai prie interneto jungiamasi be laide prieiga, greitaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutizatoriaus standarto. Tarnyba, įvertinusi aukščiau nurodytas aplinkybes, taip pat teikėjos nurodytas aplinkybes, kad jos tinkle vartotojo ginčijamu laikotarpiu nebuvo registruojami tinklo ar kiti gedimai, vartotojui buvo įrengiama papildoma įranga, už kurią jis sutiko mokėti papildomai, nė vieno vartotojo kreipimosi raštu dėl netinkamo sutarties vykdymo teikėja nebuvo gavusi, konstatuoja, kad teikėja neįvykdė esminio sutarties pažeidimo, kuris

suteiktą teisę vartotojui nutraukti sutartį be netesybų, t.y. nekompensuojant teikėjos suteiktą nuolaidų.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja pagrįstai reikalauja iš vartotojo sumokėti 200,00 Eur įvedimo-registracijos mokestį, taip pat sumokėti abonentinį mokestį netaikant nuolaidos už laikotarpį nuo 2018 m. birželio 1 d. iki sutarties nutraukimo, todėl vartotojo prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo A. M. 2018 m. rugpjūčio 27 d. prašymo.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. 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;

4.2. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam šio įsakymo 4.1 papunktyje. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

5. Į p a r e i g o j u Tarnybos Teisės departamento Teisės taikymo skyriaus vedėją Aridaną Jurčiukonienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis