



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL A. J. B. 2019 M. VASARIO 15 D. PRAŠYMO**

2019 m. kovo 27 d. Nr. 1V-367

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) 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs vartotojo A. J. B. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2019 m. vasario 15 d. prašymą (toliau – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Balticum TV“ (Taikos pr. 101D, 94198 Klaipėda, įmonės kodas 240809570) (toliau – teikėja) 2019 m. vasario 28 d. raštą Nr. 01-02-02 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2014 m. lapkričio 24 d. sudarė UAB „Balticum TV“ paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini), kurią pratęsė pasirašydamas 2017 m. liepos 7 d. UAB „Balticum TV“ elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis) bei 2017 m. liepos 7 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 paslaugų teikimo. Priede Nr. 2 numatyta, kad vartotojas įsipareigojo mokėti 12,00 Eur/mėn. abonentinį mokestį, kuriam iki 2019 m. rugpjūčio 1 d. taikoma 3,00 Eur/mėn. nuolaida. Priede Nr. 1 numatyta interneto greیتaveika priėmimas – 4 Mbps, siuntimas – 1 Mbps.

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2019 m. sausio 8 d. kreipėsi į teikėją dėl sutarties nutraukimo. Vartotojo teigimu, daug kartų užfiksuota, kad ryšio kokybė neatitinka sutartyje numatytų parametru, savaitgaliais ir nedarbo dienomis ryšio nebūdavo. Be kita ko, pasak vartotojo, ne kartą buvo atvykę teikėjos meistrai nustatyti gedimų, tačiau ryšys nepasikeitė, o nupirkus naują maršrutizatorių, ryšio kokybė taip pat nepagerėjo.

Vartotojas prašyme nurodo, kad nori nutraukti sutartį, kadangi teikėja nevykdo sutarties įsipareigojimų. Iš vartotojo teikėja reikalauja sumokėti 51,00 Eur. Vartotojo teigimu, remiantis sutarties nuostatomis, vartotojas gali nutraukti sutartį, jei teikėja nevykdo nustatytų įsipareigojimų.

Teikėja raštu informavo, kad paslaugomis vartotojas pradėjo naudotis 2014 m. lapkričio 24 d., vartotojui sudarius 24 mėnesių naudojimosi paslaugomis sutartį, 2017 m. liepos 7 d. sutartis buvo pratęsta 24 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, iki 2019 m. rugpjūčio 1 d. Kaip nurodo teikėja, 2018 m. gruodžio 7 d. vartotojas telefonu kreipėsi į teikėją dėl sutarties nutraukimo. 2018 m. gruodžio 13 d. vartotojas telefonu kreipėsi dėl galimybės paslaugų teikimą perkelti kitu adresu, teikėjos teigimu, vartotojas buvo informuotas apie esančią galimybę teikti paslaugas kitu adresu.

Be kita ko, rašte nurodoma, kad negavusi apmokėjimo už 2018 m. lapkričio mėn. paslaugas, teikėja vartotojui išsiuntė priminimą trumpąja žinute (SMS), o iki 2019 m. sausio 11 d. negavusi apmokėjimo apribojo paslaugų teikimą. 2019 m. sausio 8 d. vartotojas pakartotinai kreipėsi į teikėją telefonu dėl sutarties nutraukimo. Kaip nurodo teikėja, gavus raštišką vartotojo prašymą dėl sutarties nutraukimo, su vartotoju buvo susisiekta telefonu, priminta dėl įsiskolinimo bei galimybės perkelti paslaugų teikimą kitu adresu.

Teikėja kartu su raštu pateikė gedimų registracijos žurnalo suvestinę bei nurodė, kad per 2017 m. liepos mėn. – 2019 m. sausio mėn.<sup>1</sup> buvo registruoti 3 galimi paslaugų teikimo sutrikimai, iš kurių 2 buvo susiję su galimai vartotojo naujai įsigyta įranga (maršrutizatoriumi), kuri, kaip teikėja nurodo, buvo įsigyta ne iš teikėjos, todėl plačiau pakomentuoti šių aplinkybių teikėja negalinti.

Rašte nurodyta, kad paslaugų teikimas vartotojui nutrauktas 2019 m. sausio 11 d. vartotojui įsiskolinus ir nesumokėjus už 2018 m. lapkričio mėn. suteiktas paslaugas. Be kita ko, teikėja pažymėjo, kad vadovaujantis šalių bendradarbiavimo ir klientų interesų prioriteto principais, teikėja pritaikė 100 proc. nuolaidą 2019 m. sausio mėn. abonentiniam mokesčiui.

Apibendrinama teikėja nurodė negalinti anuliuoti teisėtai apskaičiuoto 51,00 Eur mokesčio (netesybų), kurį sudaro suteiktų nuolaidų suma sutarties galiojimo laikotarpiu, vartotojui nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio.

Vartotojas 2019 m. kovo 21 d. raštu informavo Tarnybą, kad nesutinka su teikėjos rašte išdėstytomis aplinkybėmis. Vartotojas teigia, kad interneto greitaveika pagal sutartį turėjo būti 1 Mbps, tačiau dažnai būdavo 0,2 Mbps, nurodo, kad dėl kokybės į teikėją kreipėsi nuo 8 iki 10 kartų, tiksliai neprisimena. Pratęsus sutartį interneto greitaveika pagerėjo, tačiau „*laikui bėgant prastėjo*“. Vartotojas nurodo, kad teikėjos inžinierius patikino vartotoją, jog galima nutraukti sutartį, o pateikus prašymą dėl sutarties nutraukimo teikėja su vartotoju susisiektė 2 kartus ir siūlė pagerinti ryšio kokybę, tačiau vartotojas nesutiko.

Teikėja, be kita ko, 2019 m. kovo 22 d. patikslino, kad vartotojui apskaičiuotą 51,00 Eur mokesčių sudaro nuolaidų suma, kuri yra lygi faktiškai teikėjos suteiktų/vartotojo gautų nuolaidų sumai (faktiškai suteiktos nuolaidos vartotojui, pagal pasirašytą sutartį) nuo 2017 m. rugpjūčio 1 d. iki 2018 m. gruodžio 31 d. imtinai, t. y. už 17 mėn. po 3,00 Eur. (terminuotos sutarties nutraukimas, 17 mėn. x 3,00 Eur = 51,00 Eur).

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 atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustačius, kad sutartis yra priskirtina atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštaruoja 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 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 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. 1V-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 51,00 Eur mokesčių, vartotojui nutraukus sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio.

---

<sup>1</sup> Sutarties galiojimo metu. Tarnyba vertinimą atlieka tik dėl sutartinių santykių atitikimo teisės aktų reikalavimams galiojusios sutarties kontekste, t. y. vertinimas atliekamas dėl 2017 m. liepos 7 d. UAB „Balticum TV“ elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties Nr. (duomenys neskelbtini).

*Dėl teikėjos teisės reikalauti sumokėti suteiktas nuolaidas už abonentinį mokestį už laikotarpį nuo 2017 m. rugpjūčio 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 12,00 Eur/mėn. abonentinį mokestį, kuriam iki 2019 m. rugpjūčio 1 d. taikoma 3,00 Eur/mėn. nuolaida. Teikėja, atsižvelgdama į tai, kad sutartis vartotojo iniciatyva nutraukta nesibaigus minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui (vartotojas pateikė prašymą nutraukti sutartį 2019 m. sausio 8 d., sutartis turėjo galioti iki 2019 m. rugpjūčio 1 d.), reikalauja, kad vartotojas sumokėtų už naudojamą paslaugomis abonentinį mokestį 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 (penkis) darbo dienas sumokėti sutarties pasirašymo metu faktiškai suteiktas nuolaidas <...>“.

Tarp šalių nėra ginčo, kad šalys susitarė dėl paslaugų teikimo numatant 24 mėnesių minimalų naudojimosi paslaugomis laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo 2017 m. rugpjūčio 1 d. Prašymas dėl sutarties nutraukimo teikėjai buvo pateiktas 2019 m. sausio 8 d., t. y. nepasibaigus sutartyje nustatytam minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui, kuriame buvo nurodyta, kad „ryšio kokybė neatitinka sutartyje numatytų parametrų“, 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 mokestį be nuolaidos dėl tos priežasties, kad vartotojas nutraukė sutartį savo iniciatyva, nesant teikėjos kaltės, nesibaigus sutartimi sutartam minimaliam naudojimosi paslaugomis terminui.

Atsižvelgiant į sutarties 1.13 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 mokestį 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 greitaveika neatitinka sutartimi nustatytų sąlygų.

Priede Nr. 1 nurodyta „Interneto greitaveika (priėmimas) mažiausia/įprasta/didžiausia/reklamuojama greitaveika Balticum vidinis, Vietinis (Lietuvos), Tarptautinis tinklai“ – 4 Mbps, „Interneto greitaveika (siuntimas)

*mažiausia/įprasta/didžiausia/reklamuojama greیتaveika Balticum vidinis, Vietinis (Lietuvos), Tarptautinis tinklai“ – 1 Mbps.“ Šiame priede taip pat nurodyta, kad „maksimalus sutankinimo koeficientas jungiantis į kitų interneto paslaugų tiekėjų tinklus 1/10, „mažiausia užtikrinama interneto greیتaveika 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 greیتaveika. Balticum TV, UAB nurodyta greیتaveika 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, greیتaveika gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutizatoriaus standarto.“*

Tarnyba pažymi, kad vartojimo ginčai nagrinėjami laikantis rungimosi principo (Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktą), todėl šalys privalo įrodyti nurodytas aplinkybes, o vartotojas, reiškiantis reikalavimus, privalo juos pagrįsti. Akcentuotina, jog rungimosi civiliniame procese principas lemia tai, kad įrodinėjimo pareiga ir pagrindinis vaidmuo įrodinėjant tenka įrodinėjamų aplinkybių nustatymu suinteresuotoms šalims.<sup>2</sup> Įrodinėjimo pareiga – būtinybė šaliai įrodyti aplinkybes, kurių nenustačius jai gali atsirasti neigiamų padarinių. Civiliniame procese įrodinėjimas turi savo specifiką – nėra nustatyta, kad teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tik tada, kai dėl jų egzistavimo nėra absoliučiai jokių abejonių, išvadą apie faktų buvimą teismas civiliniame procese gali daryti ir tada, kai tam tikros abejonės dėl fakto buvimo išlieka, tačiau byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti esant labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus<sup>3</sup>. Tuo pačiu, esant byloje surinktų įrodymų prieštaravimams, kilę neaiškumai vertinami atsižvelgiant į šalims tenkančią įrodinėjimo pareigą. Pažymėtina, kad vertinant ginčo nagrinėjimo metu pateiktus rašytinius įrodymus, remiamasi įrodymų pakankamumo taisykle, o nešališka išvada dėl konkrečios faktinės aplinkybės egzistavimo daroma pagal vidinį įsitikinimą, vadovaujantis ne tik įrodinėjimo taisyklėmis, bet ir logikos dėsniais. Įrodymų pakankamumas byloje reiškia, kad jie tarpusavyje neprieštarauja vieni kitiems ir jų visuma leidžia padaryti išvadą apie įrodinėjamų faktinių aplinkybių buvimą<sup>4</sup>. 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 nepateikė jokių interneto greیتaveiką pagrindžiančių įrodymų ar duomenų, patvirtinančių, kad teikėja sutartį pažeidė iš esmės. Pažymėtina, kad interneto greیتaveika 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 interneto greیتaveikai užtikrinti. Teikėjos pateiktame gedimų registracijos žurnalo išrašė matyti, kad 2017 m. liepos 12 d. registruotas „Neaiškus gedimas“, vartotojui pasiūlyta perkrauti jo naudojamą galinę įrangą bei tą pačią dieną registruotas gedimas „Neveikia WiMax“, kuris, pagal pateiktus duomenis, matyti, sukonfigūravus maršrutizatorių, pradėjo veikti. 2017 m. rugsėjo 29 d. gedimų registracijos žurnalo išrašė fiksuota „Matomas neregistruotas MAC adresas“, tą pačią dieną problema išspręsta – „Priregistruotas naujas MAC adresas“. 2018 m. rugsėjo 1 d. matyti, kad registruotas įvykis „Labai lėtai veikia“, nustatyta „Kita priežastis“, meistro paslaugų atsisakė. Be kita ko, pagal teikėjos kartu su raštu pateiktus pokalbių su vartotoju garso įrašus, nustatyta, kad 2018 m. gruodžio 7 d. vartotojas telefonu kreipėsi į teikėją dėl sąlygų, kurios taikomos nutraukiant sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis termino. Pokalbio metu vartotojas taip pat buvo informuotas apie galimybę paslaugų teikimą perkelti kitu pageidaujamu

2 Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2015 m. balandžio 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-220-916/2015.

3 Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. vasario 17 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-113/2003, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2011 m. rugpjūčio 8 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-340/2011.

4 Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. liepos 2 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-316/2010; Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2014 m. kovo 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-85/2014.

adresu. 2018 m. gruodžio 13 d. vartotojas pakartotinai kreipėsi į teikėją dėl galimybių paslaugų teikimą perkelti kitu adresu. Taip pat, 2019 m. sausio 8 d. vartotojas telefonu kreipėsi į teikėją dėl sutarties nutraukimo, pokalbio metu teikėjos atstovė informavo vartotoją dėl netesybų taikymo nutraukiant terminuotą sutartį anksčiau minimalaus naudojimosi paslaugomis termino bei informavo vartotoją dėl galimybės nemokamai išbandyti naujos kartos maršrutizatorių, tačiau vartotojas atsisakė. Tą pačią dieną vartotojas pateikė prašymą raštu dėl sutarties nutraukimo. Kaip minėta, vartotojas kartu su prašymu Tarnybai nepateikė interneto greitaveiką patvirtinančių duomenų, telefoninių pokalbių metu teikėjos atstovei taip pat patvirtino, kad interneto spartos, esant lėtesnei greitaveikai, neužfiksavo.

Tarnyba pažymi, kad remiantis minėtomis priedo Nr. 1 nuostatomis, teikėjos interneto greitaveika gali būti 50 proc. mažesnė, nei viešai reklamuojama vartotojo užsakomo plano interneto greitaveika, o užsakymuose nurodyta greitaveika užtikrinama, kai vienas asmeninis kompiuteris jungiasi prie teikėjos elektroninių ryšių tinklo ir matavimo metu nėra siunčiami ar priimami kiti duomenys. Be kita ko, interneto greitaveika gali būti mažesnė priklausomai ir nuo maršrutizatoriaus.

Tarnyba, įvertinusi aukščiau nurodytas aplinkybes, atsižvelgdama į tai, kad vartotojas Tarnybai nepateikė jokių ryšio paslaugų kokybę patvirtinančių duomenų ar įrodymų, kad teikėja pažeidė sutartį iš esmės, taip pat įvertinusi teikėjos pateiktą informaciją, pagal kurią matyti, kad galimai 2 iš 3 registruotų gedimų buvo dėl vartotojo naudojamos galinės įrangos, taip pat atsižvelgusi į tai, kad vartotojo nurodomos aplinkybės, jog „*ryšio kokybė neatitinka sutartyje numatytų parametrų*“ nepagrindžia fakto, kad teikėja neužtikrino signalo iki galinio taško, todėl konstatuoja, kad teikėja neįvykdė esminio sutarties pažeidimo, kuris suteiktų teisę vartotojui nutraukti sutartį be netesybų, t. y. nekompensuojant teikėjos suteiktų nuolaidų.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba konstatuoja, kad teikėja pagrįstai reikalauja iš vartotojo sumokėti 51,00 Eur mokestį, kurį sudaro suteiktos nuolaidos už laikotarpį nuo 2017 m. rugpjūčio 1 d. iki 2018 m. gruodžio 31 d. imtinai<sup>5</sup> (17 mėn. x 3,00 Eur = 51,00 Eur), todėl vartotojo prašymas netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo A. J. B. 2019 m. vasario 15 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 patarėją Ugnę Galušką ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius pavaduotojas,  
pavaduojantis direktorių

Mindaugas Žilinskas

<sup>5</sup> Kaip teikėja informavo, 2019 m. sausio mėn. abonentiniam mokesčiui teikėja pritaikė 100 proc. nuolaidą.