



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL G. P. 2020 M. LAPKRIČIO 6 D. PRAŠYMO**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo 36 straipsniu (toliau – ERĮ) 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 G. P. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. lapkričio 6 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas), vartotojo 2020 m. gruodžio 3 d. atsakymą į UAB „Bitė Lietuva“ raštą Nr. (37.10Mr)2B-4738 (toliau – atsakymas), elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Bitė Lietuva“ (Žemaitės g. 15, 03504 Vilnius, įmonės kodas 110688998) (toliau – teikėja) 2020 m. lapkričio 26 d. raštą Nr. 2301-0171 (toliau – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2014 m. gegužės 31 d. pasirašė Specialiąsias paslaugų teikimo sąlygas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Sutartyje Nr. 1 nurodyta, jog sąskaita už paslaugas pateikiama individualioje sąskaitoje (mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini)), sąskaitos pateikimo būdas yra paštu, vartotojo kontaktinis adresas – (duomenys neskelbtini). 2014 m. spalio 6 d. vartotojas su teikėja pasirašė Specialiąsias paslaugų teikimo sąlygas Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) (toliau sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartys) dėl paslaugų teikimo telefono ryšio numeriu (duomenys neskelbtini). Sutartyje Nr. 2 nurodyta, jog sąskaita už paslaugas pateikiama bendroje sąskaitoje (mokėtojo kodas 9duomenys neskelbtini), sąskaitos pateikimo būdas – el. paštu, popierinė sąskaita siunčiama nebus bei nurodytas vartotojo el. pašto adresas (duomenys neskelbtini).

Vartotojas prašyme nurodo, kad nuo 2020 m. liepos 1 d. teikėja nebevykdo savo pareigos nemokamai pateikti sąskaitą ir šiuo veiksmu yra pažeidžiama jo, kaip teikėjos kliento, teisė į informaciją, nes jau kelis mėnesius vartotojas nebegauna sąskaitų ir yra „*verčiamas mokėti sumas, kurių kilmės ir detalumo negali patikrinti*“. Vartotojas nurodo, kad, užuot atsiuntusi sąskaitą vartotojo el. pašto adresu (kaip ir būdavo daroma iki 2020 m. liepos 1 d.), teikėja reikalauja, kad vartotojas sąskaitą „*pasimtų pats*“ teikėjos savitarnos svetainėje „Mano BITĖ“ (toliau – savitarna), teigdama, kad tai yra nemokamas sąskaitos pateikimo būdas. Vartotojas nesutinka su tokiu teikėjos teiginiu ir savo poziciją grindžia šiais argumentais:

1) nemokamas sąskaitos pateikimas klientui yra teikėjos prievolė, kuri visa apimtimi turi būti vykdoma (iki 2020 m. liepos 1 d. ir buvo *de facto* vykdoma), naudojant teikėjos įrangą, personalą, darbo laiko ir kitas sąnaudas, o teikėjos raginimas sąskaitą pačiam atsisiųsti iš savitarnos yra bandymas dalį teikėjos prievolės perkelti ant konkretaus kliento pečių;

2) sąskaitos peržiūrėjimas ir (arba) atsisiuntimas naudojantis savitarna yra įmanomas iš esmės tik vienu būdu, t. y. per vartotojui nuosavybės teise priklausančią įrangą (kompiuterį ar išmanųjį telefono ryšio aparatą), todėl teikėjos pareiga pateikti sąskaitą ir neva nemokamas sąskaitos pateikimo būdas yra įgyvendinama teikėjos naudai panaudojant vartotojui nuosavybės teise priklausančią įrangą. Vartotojo teigimu, vartotojas, norėdamas gauti sąskaitą, yra verčiamas sau nuosavybės teise priklausančią įrangą *de facto* perduoti teikėjos panaudai (tegul ir labai trumpam laikui), be to vartotojo įranga naudoja elektros energiją, už kurią sumokėti turi vartotojas;

3) sąskaita neatsisiunčia savaime, todėl tam tikslui vartotojas, be visų kitų jau minėtų dalykų, turi neatlygintinai eikvoti savo laiką ir pastangas. Vartotojas pažymi, kad jis nesuteikė teikėjai jokių įgaliojimų už jį nuspręsti, kad vartotojo laikas ir darbas yra verti 0 Eur. Vartotojo nuomone, teikėjos siekis sumažinti savo sąnaudas „*savitarnoje „įdarbinant“ savo klientus, yra nepriimtinas ir savo esme maksimaliai priartėja prie priverstinio darbo kategorijos*“.

Vartotojas prašyme nurodo, kad 2020 m. rugpjūčio mėn. pradžioje, nebegavęs sąskaitos el. paštu, kreipėsi į teikėją ir paprašė, kad būtų atsiųsta sąskaita, o 2020 m. rugpjūčio 10 d. el. paštu gavo raštišką teikėjos atsisakymą pateikti sąskaitą. Atsižvelgiant į tai, vartotojas nurodo, jog 2020 m. rugpjūčio 18 d. raštu pateikė teikėjai pretenziją, į kurią el. paštu gavo teikėjos atsakymą. Vartotojas atkreipia dėmesį, kad dar iki sąskaitos teikimo būdo pakeitimo, sužinojęs apie numatomus pakeitimus kelis kartus kreipėsi į teikėją, informuodamas, kad nesutinka su teikėjos numatomais pakeitimais. Vartotojas reikalauja, kad teikėja kas mėnesį nemokamai pateiktų sąskaitą, atsiųsdama ją vartotojo nurodytu el. pašto adresu, kaip buvo iki 2020 m. liepos 1 d.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad su vartotoju yra sudarytos dvi sutartys: sutartis Nr. 1 dėl mobiliojo interneto prieigos paslaugų, šiuo metu galiojantis mokėjimo planas – „Mobilusis neriboti GB“ ir sutartis Nr. 2 dėl balso paslaugų teikimo, šiuo metu galiojantis mokėjimo planas – „Lengviau 10“. Pasak teikėjos, siekdama, jog klientai vienu metu rastų detalią informaciją, susijusią su vartojimu ir detalią informaciją, susijusią su sąskaitos apmokėjimu, užsakytomis paslaugomis, atliko pakeitimą ir nuo 2020 m. liepos 1 d. nebesiunčia klientams sąskaitos PDF formate kartu su el. laišku (nuo 2020 m. birželio 1-30 d. laikotarpio sąskaitos už suteiktas paslaugas), o sąskaitą nemokamai pateikia savitarnoje. Teikėja pažymi, kad savitarna yra vis populiarėjantis įrankis klientams valdyti savo paslaugas, rasti visą aktualią informaciją, susijusią su jų naudojamomis paslaugomis, talpinti sutartinius dokumentus ir pan., todėl, teikėjos nuomone, kuo daugiau veiksmų klientas gali pats atlikti savitarnoje, tuo daugiau jis sutaupo laiko kreipimuisi į paslaugų teikėją skambučiu, el. paštu ar vykstant į saloną ir tai yra ne tik Lietuvos, bet ir pasaulinė praktika. Teikėja nurodo, kad įprastai klientai labai greitai įvertina papildomą naudą, pradėjus sąskaitų informaciją tikrinti savitarnoje, kur gali matyti tendencijas, valdyti paslaugas, detaliai peržiūrėti atliktų skambučių, duomenų naršymo informaciją. Teikėjos teigimu, vartotojo nuogaštavimai dėl to, jog tokiu būdu jis priverstas dirbti teikėjai yra visiškai nepagrįsti, nes teikėjos darbuotojai ir toliau rengia bei pateikia sąskaitas klientams, ir klientui jokių papildomų veiksmų dėl sąskaitos pateikimo savitarnoje neatsiranda. Teikėja atkreipia dėmesį, kad iki 2020 m. liepos mėn. vartotojas jungėsi prie savo el. pašto ne per teikėjos įrenginį, bet per savo naudojamą įrenginį, taigi, ir šioje dalyje niekas nesikeičia, t. y. prie savitarnos lygiai taip pat kaip prie el. pašto reikia prisijungti naudojant savo įrenginį, įvedant vartotojo vardą bei slaptažodį. Teikėja sutinka, kad jei savitarna vartotojas iki šiol nesinaudojo, tai taip pat kaip ir pirmą kartą pradėdant naudotis el. pašto paskyra tam tikroje platformoje, reikalinga registracija. Teikėja atkreipia dėmesį, jog pati sąskaitos suma ir sąskaitos apmokėjimo nuorodos toliau yra siunčiamos klientams (ir vartotojui) el. paštu, tačiau tai niekaip nepakeičia išsamios sąskaitos ir yra tik papildoma priemonė informuoti klientus. Teikėja nurodo, kad informacija klientams apie sąskaitų pateikimo pasikeitimą buvo siunčiama su 2020 m. balandžio ir gegužės mėn. sąskaitomis: *„Informuojame, kad nuo š. m. liepos 1 d. sąskaitos dokumentas su paslaugų ataskaita prie šio laiško nebebus siunčiama. Visą patogiai ir lengvai galėsite peržiūrėti savitarnoje „Mano BITE“.* Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta rašte, teikėja mano, jog minėtas pakeitimas niekaip nepablogino vartotojo padėties, tačiau, siekdama taikaus ginčo sprendimo, gali pasiūlyti vartotojui popierinės sąskaitos siuntimą paprastu paštu vartotojo sutartyse nurodytu adresu, netaikant jokių mokesčių. Teikėja pažymi, kad, jei vartotojui nepriimtinas ir toks būdas, tuomet vartotojas galėtų pasinaudoti savo teise nutraukti sutartis be jokių netesybų, jei vis tik naujosios sąlygos vartotojo netenkina.

Vartotojas atsakyme informavo Tarnybą, jog nesutinka su teikėjos pasiūlytu taikiu ginčo sprendimo būdu ir prašo ginčą nagrinėti iš esmės. Vartotojas atsakyme nurodo prieštaraujantis teikėjos rašte nurodytam teiginiui, jog *„Iki šių metų liepos mėnesio klientas jungėsi prie savo el. pašto ne per Bitės įrenginį, bet per savo naudojamą įrenginį. Taigi, ir šioje dalyje niekas nesikeičia – prie savitarnos lygiai taip pat kaip prie el. pašto reikia prisijungti naudojant savo įrenginį, įvedant vartotojo vardą bei slaptažodį.“*, kadangi tai yra spekuliatyvus bandymas iškreipti dalyko esmę ir *„remdamasi neva logišku argumentavimu, bendrovė bando primesti jai naudingą išvadą, kad „niekas nesikeičia“.* Vartotojo atsakyme pateikiami kontrargumentai:

1) tai, kad vartotojas iki 2020 m. liepos mėn. geranoriškai padėjo teikėjai pasinaudojant jo įrenginiu (kompiuteriu) vykdyti teikėjos pareigą nemokamai pateikti sąskaitą, nesukuria vartotojui pareigos taip elgtis ir po 2020 m. liepos mėn. Vartotojo teigimu *„Bendrovė pasijuto turinti teisę nurodinėti klientui, kaip šis privalo naudoti jam nuosavybės teise priklausantį įrenginį (kompiuterį).*

*Maža to – Bendrovė pareikalavo, kad klientas, jos nurodytu būdu naudodamas savo įrenginį (kompiuterį), kartu de facto perimtų ir dalį Bendrovei tenkančių įstatymu nustatytų prievolių“;*

2) iki 2020 m. liepos mėn. jis jungėsi prie savo el. pašto per jam nuosavybės teise priklausantį įrenginį (kompiuterį), ir tai darė ne vykdydamas kokį nors išskirtinį įsipareigojimą teikėjai, o todėl, kad kasdien bendrauja su daugeliu fizinių ir juridinių asmenų, todėl geranoriškų motyvų vedinas, padėjo teikėjai įgyvendinti jai įstatymu priskirtą funkciją nemokamai pateikti vartotojui sąskaitą, t. y. atsiųsti ją į vartotojo asmeninę el. pašto dėžutę;

3) nuo 2020 m. liepos mėn. teikėja ultimatyviai pareikalavo, kad vartotojas specialiai dėl jos susikurtų paskyrą savitarnoje, o ateityje kiekvieną mėnesį ten prisijungtų ir taip neva nemokamai gautų sąskaitą. Vartotojo nuomone, teikėja nori, kad vartotojas, naudodamas jam nuosavybės teise priklausantį įrenginį (kompiuterį), susikurtų programinį dalyką, kurio vartotojui visiškai nereikia, t. y., teikėja pareikalavo, kad vartotojas kas mėnesį neatlygintinai gaištų savo laiką ir dar suteiktų teikėjos panaudai savo įrenginį (kompiuterį).

Vartotojas teigia, jog teikėjos rašte pateiktas teiginys, kad „*Kliento nuogastavimai dėl to, kad tokiu būdu jis priverstas dirbti BITEI yra visiškai nepagrįsti, nes BITES darbuotojai ir toliau rengia bei pateikia sąskaitas klientams, ir klientui jokią papildomų veiksmų dėl sąskaitos pateikimo savitarnoje neatsiranda.*“ neatitinka tikrovės, dėl toliau nurodytų vartotojo kontrargumentų:

1) vartotojas neabejoja, kad teikėjos darbuotojai ir toliau rengia sąskaitas, bet negali sutikti su teikėjos teiginiu, kad jas teikėja pateikia visiems klientams, nes sąskaitos pateikimas savitarnoje nereikia jos pateikimo klientui ir vartotojas yra „*gyvas to pavyzdys ir įrodymas*“, kadangi lankymasis ir prisijungimas prie savitarnos, įvedant savo vardą ir slaptažodį, jau yra papildomas veiksmas su visais kitais iš to išplaukiančiais momentais, kurie išdėstyti šiame atsakyme;

2) vartotojo nuomone, klientų įpareigojimu naudotis savitarna teikėja siekia rinkodaros tikslų, klientų prisijungimas prie savitarnos padidins teikėjos interneto platformos lankomumą ir teikėjos kapitalo vertę rinkoje. Vartotojo teigimu, teikėja tokiais savo veiksmais sutaupo lėšų, „*privertusi savo klientus nemokamai triūsti vadinamojoje savitarnoje*“.

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 sutarčių nuostatomis, teikėja įsipareigojo vartotojui teikti paslaugas, o vartotojas naudotis teikiamomis paslaugomis ir už jas atsiskaityti sutarčių nustatyta tvarka. Nustačius, kad sutartys yra priskirtinos atskirai sutarčių rūšiai – atlygintinų paslaugų teikimo sutartims, bendrosios prievolių bei sutarčių teisės nuostatos taikytinos tik tiek, kiek tai neprieštarauja teisės normoms, numatančioms šios rūšies sutarčių ypatumus. Todėl sutarčių 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 paslaugos turi būti teikiamos ir 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 sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Teikėja raštu pasiūlė vartotojui taikaus ginčo sprendimo būdus, t. y. popierinės sąskaitos siuntimą paprastu paštu vartotojo sutartyse nurodytu adresu netaikant jokių mokesčių arba nutraukti sutartis be jokių netesybų. Vartotojas atsakymu informavo Tarnybą, kad nesutinka su teikėjos siūlomu taikiu ginčo sprendimu. Vartojimo ginčų taisyklių 25 punkte nustatyta, kad „*Jeigu pasiekti taikaus susitarimo nepavyksta, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija priima sprendimą dėl ginčo esmės.*“ Atsižvelgiant į tai, kad vartotojas nesutiko su teikėjos siūlomu taikiu ginčo sprendimu, vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 25 punktu, tarp šalių iškilęs ginčas nagrinėtinas Tarnyboje ir dėl ginčo esmės priimtinas sprendimas.

Ginčas tarp šalių kilo dėl teikėjos teisės pakeisti sutarčių sąlygą, t. y. sąskaitų už paslaugas pateikimo būdą vartotojui. Vartotojas reikalauja, kad teikėja kas mėnesį jam nemokamai pateiktų sąskaitą, atsiųsdama ją vartotojo nurodytu el. pašto adresu, kaip buvo iki 2020 m. liepos 1 d.

Iš ginčo nagrinėjimo medžiagos nustatyta, kad vartotojas su teikėja yra sudaręs 2 sutartis dėl paslaugų teikimo. Sutartyje Nr. 1 nurodyta, jog sąskaita už paslaugas pateikiama individualioje sąskaitoje (mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini)), sąskaitos pateikimo būdas yra paštu, vartotojo kontaktinis adresas (duomenys neskelbtini). Sutartyje Nr. 2 nurodyta, jog sąskaita už paslaugas pateikiama bendroje sąskaitoje (mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini)), sąskaitos pateikimo būdas – el. paštu, popierinė sąskaita siunčiama nebus bei nurodytas vartotojo el. pašto adresas (duomenys neskelbtini). Kaip matyti iš Tarnybai pateiktų dokumentų ir šalių paaiškinimų nuo 2020 m. liepos 1 d. teikėja vienašališkai pakeitė sąskaitų už paslaugas pateikimo būdą ir sąskaitos nuo minėtos datos nesuunčiamos vartotojo nurodytu el. paštu, bet pateikiamos teikėjos savitarnos svetainėje.

Sutarčių pakeitimą reglamentuoja CK 6.223 straipsnis. Kasacinis teismas yra išaiškinęs, kad sutarties sąlygų pakeitimas gali būti atliekamas tik laisva valia sudarytu šalių susitarimu (CK 6.223 straipsnio 1 dalis), o vienos iš sutarties šalių valia, nesant kitos šalies sutikimo, sutarties sąlygos gali būti keičiamos tik įstatyme ar sutartyje apibrėžtais atvejais<sup>1</sup>. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai vartotojui ir teikėjai yra privalomi. Apie tai, kad su sutarčių sąlygomis vartotojas susipažino ir sutiko, jis patvirtino savo parašu. Bendrųjų paslaugų teikimo sąlygų (toliau – Sąlygos), kurios yra sudėtinė sutarčių dalis, skilties „Kada sąlygos gali būti keičiamos?“ a pastraipoje numatyta, kad *„Bitė“ gali keisti paslaugų teikimo sąlygas, paslaugas, funkcijas ir pajėgumus, taip pat paslaugų kainas ir mokesčius bei mokėjimo tvarką, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojamiems teisės aktams, taip pat esant kitoms objektyvioms priežastims*“, o šios skilties paskutinėje pastraipoje nurodyta, kad *„Apie sąlygų pakeitimą būtina informuosime Jus prieš 30 (trisdešimt) dienų.“* Atsižvelgiant į šias sutartines nuostatas, taip pat kasacinio teismo išaiškinimą, darytina išvada, kad teikėja turėjo teisę vienašališkai pakeisti vartotojui sąskaitos pateikimo būdą, tačiau privalėjo pranešti apie tai iš anksto, ne vėliau kaip prieš 30 dienų. Vartotojas prašyme nurodo, kad dar iki sąskaitos teikimo būdo pakeitimo, t. y. iki 2020 m. liepos 1 d., sužinojęs apie numatomus pakeitimus kelis kartus kreipėsi į teikėją, informuodamas, kad nesutinka su teikėjos numatomais pakeitimais, t. y. sąskaitos pateikimu savitarroje. Vartotojas su prašymu pateikė Tarnybai teikėjos vartotojui el. laiško apie 2020 m. balandžio 1-30 d. laikotarpio sąskaitą kopiją, kurioje nurodyta: *„Informuojame, kad nuo š. m. liepos 1 d. sąskaitos dokumentas su paslaugų ataskaita prie šio laiško nebebus siunčiamas. Viską patogiai ir lengvai galėsite peržiūrėti savitarroje „Mano BITE“*. Vartotojas taip pat pateikė Tarnybai savo 2020 m. gegužės 8-22 d. susirašinėjimo dėl numatomų pakeitimų su teikėjos atstovais kopijas. Tarnybai išanalizavus ir įvertinus aukščiau pateiktus dokumentus, darytina išvada, jog teikėja apie sutarčių sąlygų (sąskaitos pateikimo būdo) pakeitimą informavo vartotoją el. laišku ne vėliau kaip prieš 30 d., t. y. jau 2020 m. gegužės 8 d. el. laišku vartotojas kreipėsi į teikėją nesutikdamas dėl sąskaitos siuntimo būdo pakeitimo.

Pažymėtina, kad ERPT taisyklių 54 punktas numato, kad *„Sąskaita už suteiktas Paslaugas abonentams pateikiama nemokamai. <...>“*. Taigi, pagal elektroninių ryšių veiklą reglamentuojančius teisės aktus, paslaugų teikėjas privalo užtikrinti bent vieną nemokamą sąskaitos pateikimo būdą, tačiau atitinkami teisės aktai nereglamentuoja konkrečių sąskaitų pateikimo būdų, t. y. neįpareigoja teikti sąskaitas būtent el. paštu ar kt., todėl paslaugų teikėjas turi teisę atitinkamus būdus pasirinkti, užtikrindamas, kad bent vienas būdas bus nemokamas. Kaip matyti iš ginčo nagrinėjimo medžiagos, teikėjai atlikus tam tikrus sąskaitos pateikimo būdo pakeitimus, užtikrinama, jog sąskaita už paslaugas vartotojui pateikiama nemokamai, t. y. elektroniniu laišku teikiama informacija apie mokėtiną sumą už paslaugas, o detalesnė informacija apie suteiktas paslaugas nurodoma sąskaitoje, kuri pateikiama savitarroje. Atkreiptinas dėmesys, jog raštu teikėja vartotojui taip pat pasiūlė ir kitą nemokamą sąskaitos pateikimo būdą – paštu sutartyse nurodytu adresu, tokiu būdu sudarydama galimybę vartotojui pasirinkti jam priimtinesnį (patogesnį) nemokamą sąskaitos gavimo būdą, t. y. savitarroje arba paštu.

<sup>1</sup> Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. birželio 1 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-285-701/2016, 34 punktas.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, taip pat į tai, jog Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog teikėja nuo 2020 m. liepos 1 d. pakeitusi sąskaitos pateikimo būdą vartotojui taiko papildomą užmokestį už prisijungimą prie savitarnos ar pan., konstatuotina, jog teikėja, vadovaudamasi teisės aktais bei sutartinių dokumentų nuostatomis, teisėtai pakeitė sąskaitų pateikimo būdą, o teikdama vartotojui sąskaitą už paslaugas nemokamai savitarroje nepažeidė teisės aktų, kurių laikymosi priežiūrą atlieka Tarnyba, reikalavimų, todėl vartotojo prašymas yra nepagrįstas ir netenkintinas.

3. N e t e n k i n u vartotojo G. P. 2020 m. lapkričio 6 d. prašymo nagrinėti ginčą.

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 Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti šį įsakymą vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis