



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL E. M. 2020 M. LAPKRIČIO 3 D. PRAŠYMO IR 2020 M. LAPKRIČIO 23 D.
PAKARTOTINIO PRAŠYMO**

Nr.
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) 38.4, 40.3 papunkčiais, išnagrinėjęs vartotojo E. M. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2020 m. lapkričio 3 d. prašymą nagrinėti ginčą ir 2020 m. lapkričio 23 d. pakartotinį prašymą nagrinėti ginčą jį prijungiant prie 2020 m. lapkričio 3 d. prašymo (toliau abu kartu – prašymas) ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjos UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ (Kareivių g. 2, 08248 Vilnius, įmonės kodas 124604266) (toliau – teikėja) 2020 m. gruodžio 23 d. raštą Nr. KCS-83 (toliau – raštas), teikėjos 2021 m. sausio 15 d., 19 d., 2021 m. vasario 4 d., 12 d. el. paštu pateiktą informaciją, kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, jog vartotojas su teikėja 2015 m. balandžio 10 d. pasirašė Paslaugų užsakymą (duomenys neskelbtini), kuriuo susitarė dėl interneto prieigos ir skaitmeninės IP televizijos paslaugų (toliau abi kartu – paslaugos) teikimo adresu (duomenys neskelbtini), minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn., o 2017 m. rugsėjo 6 d. šalys 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui pratęsė sutartinius santykius dėl paslaugų teikimo tuo pačiu adresu, pasirašydamos 2017 m. rugsėjo 6 d. Paslaugų užsakymą (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 1).

2015 m. kovo 27 d. vartotojas su teikėja pasirašė Paslaugų užsakymą (duomenys neskelbtini), kuriuo susitarė dėl paslaugų teikimo adresu (duomenys neskelbtini), minimalus naudojimosi paslaugomis laikotarpis – 24 mėn., o 2017 m. rugsėjo 6 d. šalys 36 mėn. minimaliam naudojimosi paslaugomis laikotarpiui pratęsė sutartinius santykius dėl paslaugų teikimo tuo pačiu adresu pasirašydamos 2017 m. rugsėjo 6 d. Paslaugų užsakymą (duomenys neskelbtini) (toliau – sutartis Nr. 2) (toliau sutartis Nr. 1 ir sutartis Nr. 2 abi kartu – sutartys).

Vartotojas prašyme nurodo, kad nuo 2015 m. su teikėja buvo sudaręs sutartis dėl paslaugų teikimo. Pasak vartotojo, iki 2019 m. vasaros teikėja teikė minėtas paslaugas, o vartotojas už paslaugas laiku mokėjo. Vartotojo teigimu, 2019 m. rudenį teikiamų paslaugų kokybė pradėjo akivaizdžiai prastėti, tačiau su teikėja susisiekti sunkiai pavykdavo, o kai pavykdavo – vartotojas išsakydavo savo pretenzijas. Vartotojas nurodo, kad išsakytas pretenzijas teikėja reaguodavo vangiai arba iš viso nereaguodavo, prekybos centre „Europa“ buvęs teikėjos klientų aptarnavimo centras „išsikraustė“, o prisiskambinti teikėjai tapo neįmanoma. Vartotojas pažymi, kad, negalėdamas telefonu susisiekti su teikėja ar atvykti į teikėjos prekybos centre „Europa“ buvusį klientų aptarnavimo centrą, į teikėją 2019 m. spalio 23 d. kreipėsi el. paštu dėl sutarčių nutraukimo. Anot vartotojo, teikėja, gavusi vartotojo el. laišką, susisiekė su juo ir paaiškino, kad reikia išdėstyti sutarčių nutraukimo priežastis, todėl vartotojas 2019 m. spalio 29 d. pakartotiniu el. laišku kreipėsi į teikėją, tačiau teikėja į vartotojo kreipimąsi neatsakė. Vartotojas nurodo, kad 2020 m. spalio mėn. dėl susidariusios skolos išieškojimo į jį kreipėsi UAB „Julianus Inkaso“ ir reikalauja apmokėti įsiskolinimą, grasindama, jog skola dar labiau padidės.

Vartotojas prašo pripažinti, jog teikėja netinkamai vykdė sutartinius įsipareigojimus dėl paslaugų teikimo ir nutrauktų, vartotojo nuomone, neteisėtą skolos išieškojimą nuo 2019 m. lapkričio mėn. iki prašymo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba), pateikimo dienos. Vartotojas pažymėjo, jog nuo 2019 m. lapkričio mėn. naudojami kito paslaugų teikėjo paslaugomis. Taip pat vartotojas prašo Tarnybos įvertinti aplinkybę, kad 2019 m. spalio 29 d. teikėja yra gavusi vartotojo el. laišką su prašymu nutraukti sutartis, tačiau teikėja neinformavo vartotojo apie tai, kad vartotojo el. paštu pateiktas prašymas yra užpildytas netinkamai, t. y. nepasirašytas ir sutartys yra nenutrauktos. Vartotojas nurodo, kad teikėja, jo ilgą laiką (12 mėnesių) neinformavusi apie tai, kad sutartys yra nenutrauktos, skaičiavo sutartyse sulgytą atlygį ir prašo pripažinti tokius teikėjos veiksmus nesąžiningais vartotojo atžvilgiu ir apsunkinančiais vartotojo padėtį.

Teikėja raštu informavo Tarnybą, kad vartotojas dėl sutarčių nutraukimo į teikėją pirmą kartą kreipėsi 2020 m. lapkričio 23 d. su taikos sutartimi, o 2020 m. lapkričio 25 d. teikėja vartotojui atsakė, jog norint nutraukti tarp šalių sudarytas paslaugų teikimo sutartis reikia pateikti raštišką prašymą, be to, kadangi sutartys yra terminuotos iki 2021 m. spalio 1 d., vadovaujantis UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės), kurios yra sudėtinė sutarčių dalis, 15.6 papunkčiu, teikėja iš vartotojo gali reikalauti netesybų. Pasak teikėjos, antrą kartą vartotojas į teikėją kreipėsi 2020 m. lapkričio 26 d. su prašymu nutraukti sutartis ir teikėja 2020 m. lapkričio 27 d. atsakė, jog sutartys nuo 2020 m. lapkričio 26 d. yra nutrauktos, taip pat vartotojas buvo informuotas apie tai, kokio dydžio netesybas jam reikės sumokėti.

Teikėja 2021 m. sausio 15 d., 19 d. ir 2021 m. vasario 4 d., 12 d. el. paštu informavo Tarnybą, kad vartotojo laiškų, kuriuos vartotojas prašyme nurodo siuntęs 2019 m. spalio 23 d. ir 29 d., nėra gavusi, patikslindama, jog patikrino ne tik sutartyse nurodytą vartotojo el. pašto adresą (duomenys neskelbtini), bet taip pat ir kitą el. pašto adresą, iš kurio buvo atsiųstas vartotojo 2020 m. lapkričio 26 d. prašymas nutraukti sutartis, t. y. (duomenys neskelbtini). Teikėja taip pat informavo, kad vartotojui nuo 2019 m. lapkričio 7 d. iki sutarčių nutraukimo dienos (2020 m. lapkričio 26 d.) buvo apribotas paslaugų teikimas pagal sutartis už skolą, todėl paslaugos nebuvo teikiamos bei sąskaitos minėtu laikotarpiu taip pat nebuvo išrašomos. Teikėja nurodė, jog paslaugų teikimo apribojimo dieną, t. y. 2019 m. lapkričio 7 d. vartotojas, neapmokėjęs už paslaugas 2019 m. rugsėjo-lapkričio mėn. laikotarpiu, buvo skolingas 44,55 Eur pagal sutartį Nr. 1 ir 34,29 Eur pagal sutartį Nr. 2. Teikėja informavo, kad minėtas skolas vartotojas apmokėjo 2020 m. lapkričio 30 d. per skolų išieškojimo bendrovę UAB „Julianus Inkaso“.

Pasak teikėjos, kai jos klientams paslaugų teikimas yra apribojamas už skolą, o sutartys yra terminuotos, ir klientai skolos neapmoka per 5 dienas po paslaugų teikimo apribojimo (atjungimo), paslaugų teikimo apribojimo (sustabdymo) laikotarpis yra pridodamas prie sutartyje nustatyto minimalaus naudojimosi paslaugomis laikotarpio. Teikėjos teigimu, kadangi vartotojui paslaugų teikimas pagal sutartis buvo sustabdytas už skolą nuo 2019 m. lapkričio 7 d. (kol sutartys dar buvo terminuotos) iki sutarčių nutraukimo dienos, t. y. 2020 m. lapkričio 26 d., sutartyse nustatyti minimalūs naudojimosi paslaugomis laikotarpiai buvo pratęsti atitinkamai beveik 13 mėnesių iki 2021 m. spalio 1 d.

Anot teikėjos, vartotojas apie tai, kad paslaugų teikimas gali būti apribotas dėl to, jog už jas neatsiskaitoma laiku, sužinojo dar pasirašydamas sutartis, kurias jis patvirtino savo parašu, taip pat patvirtino savo parašu, kad susipažino su Taisyklėmis, kurių 14 skyrius nurodo paslaugų teikimo apribojimo sąlygas. Teikėjos teigimu, vartotojui bandant naudotis interneto prieigos paslaugomis naršyklėje, jis matytų pranešimą, kad interneto prieigos paslaugų teikimas apribotas už skolą ir, kad reikia susimokėti. Teikėja nurodė, jog sąskaitos už paslaugas yra talpinamos savitarnos svetainėje mano.penki.lt, kur prisijungęs vartotojas gali jas matyti ir atsispausdinti, taip pat pranešimai apie išrašytas sąskaitas vartotojui buvo siunčiami kiekvieno mėnesio 10 d. sutartyse nurodytu el. paštu (duomenys neskelbtini). Teikėja taip pat nurodė, jog paslaugų teikimo apribojimo laikotarpiu prieiga prie savitarnos svetainės neblokijuojama ir šiuo laikotarpiu teikėjos klientas bet kada gali prie jos prisijungti, o prisijungęs matyti, kokias paslaugas yra užsisakęs.

Be kita ko, teikėja pažymėjo, jog vartotojo laiškų/kreipimųsi dėl paslaugų teikimo sutrikimų nėra gavusi, o jeigu buvo kreiptasi telefonu, tai įrašai tiek laiko nėra saugomi.

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 teikti vartotojui paslaugas pagal sutarčių sąlygas, o vartotojas įsipareigojo naudotis paslaugomis ir už jas sumokėti sutartyse nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinių paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulgytų 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 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 vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl sutartyse nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

Vartotojas prašo pripažinti, kad teikėja: 1) netinkamai vykdė sutartinius įsipareigojimus dėl paslaugų teikimo (toliau – reikalavimas Nr. 1); 2) nutrauktų, vartotojo nuomone, neteisėtą skolos išieškojimą nuo 2019 m. lapkričio mėn. iki prašymo Tarnybai pateikimo dienos (toliau – reikalavimas Nr. 2), 3) jo ilgą laiką (12 mėnesių) neinformavusi apie tai, kad sutartys yra nenutrauktos ir skaičiavusi sutartyse sulgytą atlygį veikė nesąžiningai vartotojo atžvilgiu ir apsunokino jo padėtį (toliau – reikalavimas Nr. 3).

Dėl reikalavimo Nr. 1

Vartotojas prašo pripažinti, jog teikėja netinkamai vykdė sutartinius įsipareigojimus dėl paslaugų teikimo. Vartotojo teigimu, 2019 m. rudenį teikiamų paslaugų kokybė pradėjo akivaizdžiai prastėti, tačiau su teikėja susisiekti sunkiai pavykdavo, o kai pavykdavo – vartotojas išsakydavo savo pretenzijas. Teikėja nurodė Tarnybai, jog nėra gavusi vartotojo laiškų/kreipimųsi dėl paslaugų teikimo sutrikimų, o jeigu buvo kreiptasi telefonu, tai įrašai tiek laiko nėra saugomi.

Pažymėtina, kad 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 laikytina 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. Vartotojas, teigdamas, jog 2019 m. rudenį teikėjos teikiamų paslaugų kokybė akivaizdžiai suprastėjo, nepateikė Tarnybai jokių šiuos teiginius pagrindžiančių įrodymų, taip pat Tarnybai nebuvo pateikta jokių įrodymų, kad vartotojas sutarčių galiojimo metu kreipėsi į teikėją dėl paslaugų teikimo kokybės ir (ar) registravo gedimus. Vartotojas pateikė Tarnybai UAB „Julianus Inkaso“ atstovės el. laiško, adresuoto vartotojui, kopiją, kurioje nurodyta „Iš techninės pusės, įmonė UAB Penkių kontinentų komunikacijos centras yra gavęs Jūsų registracijas dėl sutrikimų, buvo nurodyta, kad beveik visi sutrikimai kilo dėl Jūsų turimos asmeninės įrangos, kurią buvo rekomenduota atsinaujinti, kad nekiltų daugiau sutrikimų. Už Jūsų turimą asmeninę įrangą įmonė UAB Penkių kontinentų komunikacijos

centras neatsako“. Pažymėtina, jog Tarnyba, nesant kitų duomenų, vien iš trečiųjų asmenų el. paštu vartotojui pateiktos apibendrintos informacijos, negali spręsti, jog vartotojui paslaugos pagal sutartis buvo teikiamos netinkamai ir tai buvo dėl teikėjos kaltės. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, taip pat į Tarnybai pateiktą ginčo nagrinėjimo medžiagą, konstatuotina, jog nėra pagrindo pripažinti teikėją neužtikrinus vartotojui tinkamo paslaugų teikimo pagal sutartis, todėl vartotojo reikalavimas Nr. 1 yra netenkintinas.

Dėl reikalavimo Nr. 2

Vartotojas reikalauja, kad teikėja nutrauktų, vartotojo nuomone, neteisėtą skolos išieškojimą nuo 2019 m. lapkričio mėn. iki prašymo Tarnybai pateikimo dienos.

Teikėja informavo, kad 2019 m. lapkričio 7 d. vartotojui apribojo paslaugų teikimą dėl susidariusios 44,55 Eur pagal sutartį Nr. 1 ir 34,29 Eur pagal sutartį Nr. 2 skolos. Vartotojas, ginčydamas „neteisėtą skolos išieškojimą“ Tarnybai pateikė UAB „Julianus Inkaso“ 2020 m. lapkričio 2 d. pranešimo (duomenys neskelbtini) kopiją, iš kurios nustatyta, jog iš vartotojo reikalaujama 60,59 Eur suma, kurią sudaro 44,55 Eur skola pagal sutartį Nr. 1 ir 16,04 Eur dydžio skolos administravimo išlaidos, o pagal UAB „Julianus Inkaso“ 2020 m. lapkričio 2 d. pranešimo (duomenys neskelbtini) kopiją nustatyta, jog iš vartotojo reikalaujama 46,63 Eur suma, kurią sudaro 34,29 Eur skola pagal sutartį Nr. 2 ir 12,34 Eur dydžio skolos administravimo išlaidos.

Vadovaujantis CK 6.720 straipsnio 3 dalimi, suteikiamas paslaugas klientas apmoka sutartyje nustatytu laiku ir tvarka. Jeigu sutartis nenustato ko kita, klientas privalo sumokėti visą kainą, kai visos paslaugos pagal sutartį yra suteiktos. Ši pareiga turi būti vykdoma tol, kol galioja sutartis. ERPT taisyklės reglamentuoja sąskaitų pateikimo ir sąskaitos apmokėjimo terminus. ERPT taisyklių 60 punkte įtvirtinta, kad „*Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abonentas turi sumokėti per vieną mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.*“ Vadovaujantis Taisyklių 8.3 papunkčiu „*Ataskaitinis laikotarpis, už kurio metu suteiktas Paslaugas apskaičiuojamas užmokestis, yra kalendorinis mėnuo.*“, o pagal 8.8 papunktį „*Užmokestį už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonementinį mokesčių ir kitus mokesčius Klientas įsipareigoja sumokėti Bendrovei per 1 (vieną) mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data, – iki sąskaitoje nurodytos dienos.*“

Iš Tarnybai pateiktų 2019 m. liepos-lapkričio mėn. laikotarpio sąskaitų ir pranešimų su nurodyta mokėjimo laikotarpio ataskaita, matyti, jog vartotojas už paslaugas mokėjo netiksliai atitinkamose sąskaitose nurodytas sumas, dėl ko kiekvieną mėnesį vartotojui susidarydavo neapmokėtas likutis iš praeito mėnesio. Iš Tarnybai pateiktos 2019 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) (toliau – rugsėjo mėn. sąskaita Nr. 1) kopijos matyti, kad vartotojas iki 2019 m. spalio 31 d. turėjo pareigą apmokėti 19,40 Eur sumą už 2019 m. rugsėjo 1-30 d. laikotarpiu suteiktas paslaugas pagal sutartį Nr. 1, tačiau iš 2019 m. spalio 31 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) (mokėtina suma 20,40 Eur) ir pranešimo su mokėjimo laikotarpio ataskaitos kopijos matyti, jog minėtos sumos vartotojas iki nurodyto termino neapmokėjo, dėl ko 2019 m. spalio 1-31 d. laikotarpiu susidarė 19,40 Eur skola pagal sutartį Nr. 1, o bendra mokėtina suma – 39,80 Eur (19,40 Eur + 20,40 Eur), kurią vartotojas turėjo apmokėti iki 2019 m. lapkričio 30 d., tačiau neapmokėjo, dėl ko 2019 m. lapkričio 30 d. vartotojui taip pat neapmokėjus ir 2019 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaitos faktūros serija SKY Nr.191269367(duomenys neskelbtini) (4,75 Eur), susidarė 44,55 Eur skola už paslaugas pagal sutartį Nr. 1. Iš Tarnybai pateiktos 2019 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) (toliau – rugsėjo mėn. sąskaita Nr. 2) kopijos matyti, kad vartotojas iki 2019 m. spalio 31 d. turėjo pareigą apmokėti 14,00 Eur sumą už 2019 m. rugsėjo 1-30 d. laikotarpiu suteiktas paslaugas pagal sutartį Nr. 2, tačiau iš 2019 m. spalio 31 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) (mokėtina suma 17,03 Eur) ir pranešimo su mokėjimo laikotarpio ataskaitos kopijos matyti, jog minėtos sumos vartotojas iki nurodyto termino neapmokėjo, dėl ko 2019 m. spalio 1-31 d. laikotarpiu susidarė 14,00 Eur skola pagal sutartį Nr. 2, o bendra mokėtina suma – 31,03 Eur (14,00 Eur + 17,03 Eur), kurią vartotojas turėjo apmokėti iki 2019

m. lapkričio 30 d., tačiau neapmokėjo, dėl ko 2019 m. lapkričio 30 d. vartotojui taip pat neapmokėjus ir 2019 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) (3,26 Eur), susidarė 34,29 Eur skola už paslaugas pagal sutartį Nr. 2.

Atsižvelgiant į tai, jog aukščiau iš pateiktų sąskaitų ir pranešimų su mokėjimo laikotarpio ataskaitomis Tarnyba nustatė, jog vartotojas 2019 m. spalio-lapkričio mėn. laikotarpiu nebuvo pilnai apmokėjęs sąskaitų už paslaugas¹, dėl ko susidarė skolos, taip pat į tai, kad Tarnyba konstatavo, kad nėra pagrindo pripažinti, jog paslaugos pagal sutartis buvo teikiamos netinkamai, atitinkamai pripažintina vartotojo pareiga atsiskaityti už paslaugas, o teikėjos pareiga teikti (suteikti galimybę naudotis) paslaugas tol, kol sutartiniai santykiai tarp šalių nėra pasibaigę, todėl vartotojo reikalavimas Nr. 2 dalyje dėl 78,84 Eur (44,55 Eur + 34,29 Eur = 78,84 Eur) skolos už paslaugas pagal sutartis anuliovimo („išieškojimo nutraukimo“) yra netenkintinas.

Vadovaujantis ERĮ 9 straipsnio 1 punktu, Tarnyba prižiūri ir įgyvendina ERĮ ir jo įgyvendinamųjų teisės aktų nuostatas, išskyrus ERĮ ir kitų teisės aktų nuostatas, kurių priežiūra ir įgyvendinimas pagal ERĮ nustatytą kompetenciją priklauso kitoms valstybės institucijoms. Pažymėtina, kad UAB „Julianus Inkaso“ nėra paslaugų teikėjas, kurio veiklą reglamentuoja ERĮ ar jį įgyvendinantys teisės aktai, todėl vartotojo reikalavimas nutraukti, jo nuomone, neteisėtą skolos išieškojimą bendrovėje UAB „Julianus Inkaso“ nėra ERĮ reguliavimo dalykas ir Tarnybai nėra suteikti įgaliojimai nagrinėti tokio pobūdžio prašymų.

Vadovaujantis Vartojimo ginčų taisyklių 38.4 papunkčiu, vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija ginčo nagrinėjimą nutraukia, jei paaiškėja šių taisyklių 9.1–9.4 ar 9.8 papunkčiuose nurodytos aplinkybės. Vartojimo ginčų taisyklių 9.1 papunktyje nustatyta, kad vartojimo ginčus nagrinėjanti institucija atsisako nagrinėti vartojimo ginčą, jei vartotojo prašyme nagrinėti vartojimo ginčą nurodyto vartojimo ginčo nagrinėjimas nepriskirtas ginčus nagrinėjančios institucijos kompetencijai. Atsižvelgiant į tai, vartotojo prašymo nagrinėjimas dėl reikalavimo Nr. 2 dalyje dėl 28,38 Eur (16,04 Eur + 12,34 Eur = 28,38 Eur) skolos administravimo išlaidų išieškojimo bendrovėje UAB „Julianus Inkaso“ nutraukimo yra nutrauktinas.

Dėl sutarčių nutraukimo datos

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. Taigi, įstatymai suteikia paslaugų gavėjui teisę vienašališkai nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį bet kuriuo šios sutarties galiojimo metu. Kliento teisė atsisakyti bet kuriuo momentu nuo teikiamų paslaugų aiškintina tuo, kad paslaugos gali būti teikiamos tik esant kliento sutikimui. Tarnyba pažymi, kad paslaugų gavėjas, norėdamas nutraukti su paslaugų teikėju sudarytą sutartį, turi teisę padaryti tai vienašališkai, pranešdamas apie tai paslaugų teikėjui paslaugų teikimo sutartyje nustatyta tvarka. CK 6.156 straipsnio 4 dalyje reglamentuojama, kad sutarties sąlygas šalys nustato savo nuožiūra, išskyrus atvejus, kai tam tikras sutarties sąlygas nustato imperatyviosios teisės normos. 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 ERPT taisyklių 13 punktu, „Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonentu iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas, apie tai pranešus Teikėjui“. Remiantis Taisyklių 15.3 papunkčiu, vartotojas „turi teisę bet kada vienašališkai savo iniciatyva nutraukti neterminuotą Sutartį, apie tai iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas, raštu pranešęs Bendrovei. Apie terminuotos Sutarties vienašališką nutraukimą arba Paslaugų atsisakymą Klientas turi raštu pranešti Bendrovei ne vėliau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų iki Sutarties nutraukimo ar Paslaugų atsisakymo“.

Vartotojas prašyme nurodė, kad, negalėdamas telefonu susisiekti su teikėja ar atvykti į teikėjos prekybos centre „Europa“ buvusį klientų aptarnavimo centrą, į teikėją 2019 m. spalio 23 d. kreipėsi el. paštu dėl sutarčių nutraukimo ir, pasak vartotojo, teikėjos informuotas, jog reikia išdėstyti

¹ Iki 2019 m. spalio 31 d. neapmokėjo sąskaitų, pateiktų už 2019 m. rugsėjo mėn. teiktas paslaugas bei iki 2019 m. lapkričio 30 d. neapmokėjo sąskaitų už 2019 m. lapkričio mėn. teiktas paslaugas.

sutarčių nutraukimo priežastis, 2019 m. spalio 29 d. pakartotiniu el. laišku kreipėsi į teikėją dėl sutarčių nutraukimo, tačiau teikėja į vartotojo kreipimąsi neatsakė. Atsižvelgiant į tai, vartotojas prašo Tarnybos įvertinti aplinkybę, kad 2019 m. spalio 29 d. teikėja yra gavusi vartotojo el. laišką su prašymu nutraukti sutartis, tačiau neinformavo vartotojo apie tai, kad vartotojo el. paštu pateiktas prašymas yra užpildytas netinkamai, t. y. nepasirašytas ir sutartys yra nenutrauktos.

Teikėja Tarnybai nurodė, kad vartotojo laišku, kuriuos vartotojas prašyme nurodo siuntęs 2019 m. spalio 23 d. ir 29 d., nėra gavusi, patikslindama, jog patikrino ne tik sutartyse nurodytą vartotojo el. pašto adresą (duomenys neskelbtini), bet taip pat ir kitą el. pašto adresą, iš kurio buvo atsiųstas vartotojo 2020 m. lapkričio 26 d. prašymas nutraukti sutartis, t. y. (duomenys neskelbtini) bei pateikė Tarnybai ekrano nuotraukas, iš kurių vykdant iš vartotojo gautų aukščiau nurodytais vartotojo el. pašto adresais el. laišku paieškos, matyti, jog teikėjos sistemoje 2019 m. spalio 23 d. ir 29 d. nėra užfiksuota gautų vartotojo el. laišku iš minėtų el. pašto adresų.

Vartotojas prašyme, be kita ko, teigė, jog su teikėja negalėjo susisiekti nei telefonu, nei atvykti į teikėjos prekybos centre „Europa“ buvusį klientų aptarnavimo centrą, kadangi jis „išsikraustė“. Tarnyba pažymi, jog visuose 2019 m. liepos-lapkričio mėn. laikotarpio pranešimuose, kurie buvo siunčiami vartotojui sutartyse nurodytu el. pašto adresu (duomenys neskelbtini) yra nurodyta teikėjos kontaktinė informacija, pvz., pranešime apie 2019 m. liepos 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija (duomenys neskelbtini) nurodyta, kad „*Užsisakyti bei atsiskaityti už „Penki“ paslaugas galima šiais adresais: - Šeškinės g. 32 (PC „IKI Šeškinė“). Darbo laikas: pirmadienį - penktadienį nuo 10:00 iki 19:00 val., šeštadienį nuo 10:00 iki 15:00 val. Pietų pertrauka nuo 13:30 iki 14:30 val. - Viršuliškių g. 42, (PC „MADA“). Darbo laikas: pirmadienį - šeštadienį - nuo 10:00 iki 21:00 val., sekmadienį nuo 10:00 iki 18:00 val. - Kareivių g. 2, 1 aukštas. Darbo laikas: pirmadienį - ketvirtadienį nuo 8:00 iki 17:15 val., penktadienį nuo 8:00 iki 16:00 val. - Susimokėti už suteiktas „Penki“ paslaugas Jūs galite: „Perlas“ terminaluose. - Klientų aptarnavimo skyriaus tel.: 2664555. LAUKIAME JŪSŲ!*“, pranešime apie 2019 m. rugsėjo 30 d. PVM sąskaitą faktūrą serija (duomenys neskelbtini) nurodyta, kad „*Užsisakyti bei atsiskaityti už „Penki“ paslaugas galima šiais adresais: - Kareivių g. 2, 1 aukštas. Darbo laikas: pirmadienį - penktadienį nuo 8:00 iki 20:00 val., šeštadienį nuo 10:00 iki 15:00 val. pietų pertrauka (šeštadienį) nuo 13:00 iki 13:30 val. - Susimokėti už suteiktas „Penki“ paslaugas Jūs galite: „Perlas“ terminaluose. - Klientų aptarnavimo skyriaus tel.: 2664555. LAUKIAME JŪSŲ!*“. Taigi darytina išvada, jog vartotojo galimybė susisiekti su teikėja nebuvo apribota.

Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, taip pat į tai, kad vartotojas Tarnybai pateikė tik 2019 m. spalio 29 d. išsiųsto el. laiško teikėjai el. pašto adresu info@penki.lt kopiją, tačiau nepateikė jokių įrodymų, kurie leistų Tarnybai įsitikinti, kad šį vartotojo el. laišką teikėja gavo, ir teikėjai ginčijant šio laiško gavimą, Tarnyba neturi pagrindo pripažinti, kad teikėja gavo vartotojo 2019 m. spalio 29 d. el. laišką su prašymu nutraukti sutartis. Be to, įvertinus vartotojo 2019 m. spalio 29 d. el. laišką, matyti, kad kartu su juo nebuvo pateiktas sutartinius dokumentus (Taisyklių 15.3 papunktį) atitinkantis vartotojo parašu patvirtintas prašymas nutraukti sutartis. Pastebėtina, kad sutartiniai santykiai gali būti laikomi pasibaigę tik tada, kai yra tinkamai įgyvendinta sutarties nutraukimo tvarka. Taigi tuo atveju, jeigu vartotojas pageidavo nutraukti sutartį, remiantis Taisyklių 15.3 papunkčiu, vartotojas turėjo pareigą teikėjai pateikti pasirašytą prašymą raštu dėl sutarties nutraukimo. Vadovaujantis CK 6.183 straipsnio 1 dalimi, rašytinė sutartis, kurioje yra išlyga, kad sutartį pakeisti ar papildyti arba ją nutraukti galima tik raštu, negali būti pakeista, papildyta ar nutraukta kitokiu būdu. Ši įstatymo norma aiškintina, kad, sutartyje nesant atitinkamos išlygos, sutartis gali būti pakeista ar papildyta arba nutraukta ne tik rašytiniu, bet ir kitokiu būdu². Pažymėtina, kad vartotojas ir teikėja sudarė rašytinės formos sutartis. Remiantis teismų praktika³, CK 6.183 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta nuostata leidžia šalims nepaisyti sutarties sąlygų, reikalaujančios

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. liepos 26 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-383/2012.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gruodžio 6 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-552/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2009 m. balandžio 28 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-82/2009, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2012 m. gegužės 16 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-224/2012, Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2016 m. gruodžio 14 d. nutartis, priimta civilinėje byloje 3K-3-521-611/2016.

rašytinės formos, tais atvejais, kai iš šalių konkludentinių veiksmų galima pagrįstai spręsti, kad tos sąlygos abi šalys yra atsisakiusios. Iš pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos Tarnyba neturi pagrindo spręsti, kad ginčo šalys būtų atsisakiusios Taisyklių 15.3 papunkčio dėl pranešimo apie sutarties nutraukimą raštu. CK 1.73 straipsnio 2 dalyje įtvirtinta, kad telekomunikacijų galiniais įrenginiais perduoti pasirašyti dokumentai prilyginami rašytinės formos dokumentui, jei yra užtikrinta teksto apsauga ir galima identifikuoti parašą. Taigi, minėtos imperatyviosios nuostatos numato elementus, kurie būtini pateikiant dokumentą elektroniniu būdu, t. y. elementus, kuriems esant galima identifikuoti rašytinės formos dokumentą pasirašantį asmenį. Taigi, nors Taisyklėse yra numatyta, kad sutarties nutraukimo atveju kitai šaliai turi būti pranešama raštu, tačiau joje nenurodyta, kokia forma, popierine ar elektronine, šis prašymas turi būti pateiktas, Tarnybos vertinimu, vien tik iš el. laiške pateiktos informacijos (nesant vartotojo parašo (elektroninio ar paprasto), nėra galima identifikuoti prašymą pasirašančio asmens, todėl toks vartotojo pranešimas (šiuo atveju prašymas nutraukti sutartį) nebūtų laikomas tinkamu prašymu ir nesukelia teisinių pasekmių.

Įvertinus aukščiau nurodytą, darytina išvada, kad Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, patvirtinančių, kad teikėja gavo, o vartotojas 2019 m. spalio 29 d. pateikė tinkamai įformintą prašymą nutraukti sutartis (el. paštu atsiųstas skenuotas pasirašytas prašymas, el. paštu pateiktas prašymas, pasirašytas elektroniniu parašu, ar atvykus į teikėjos klientų aptarnavimo skyrių pateiktas pasirašytas prašymas nutraukti sutartį ir pan.), todėl nesant šių įrodymų, nėra pagrindo pripažinti, jog sutartys turėjo būti nutrauktos nuo 2019 m. spalio 29 d.

Dėl reikalavimo Nr. 3

Vartotojas prašo pripažinti, kad teikėja jo ilgą laiką (12 mėnesių) neinformavusi apie tai, kad sutartys yra nenutrauktos ir skaičiavusi sutartyse sulygtą atlygį veikė nesąžiningai vartotojo atžvilgiu ir apsunkino jo padėtį.

Teikėja nurodė, kad sutartys buvo nutrauktos 2020 m. lapkričio 26 d., remiantis vartotojo 2020 m. lapkričio 26 d. prašymu. Teikėja taip pat informavo Tarnybą, kad laikotarpiu nuo 2019 m. lapkričio 7 d. iki sutarčių nutraukimo dienos (2020 m. lapkričio 26 d.) vartotojui buvo apribotas paslaugų teikimas pagal sutartis už skolą, todėl paslaugos nebuvo teikiamos bei sąskaitos minėtu laikotarpiu taip pat nebuvo išrašomos. Faktą, jog paslaugų apribojimo laikotarpiu sąskaitos už paslaugas vartotojui nebuvo išrašomos pagrindžia teikėjos Tarnybai pateiktos UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ Sut. Nr. (duomenys neskelbtini) išrašytų sąskaitų/apmokėjimų registro ir UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ Sut. Nr. (duomenys neskelbtini) išrašytų sąskaitų/apmokėjimų registro kopijos. Atsižvelgiant į tai, vartotojo reikalavimas Nr. 3 dalyje dėl pripažinimo, jog teikėja jo neinformavusi ilgą laiką (12 mėnesių) skaičiavo sutartyse sulygtą atlygį už paslaugas yra nepagrįstas, todėl netenkintinas.

Vartotojas taip pat prašo pripažinti, jog teikėja veikė nesąžiningai jo atžvilgiu ilgą laiką (12 mėnesių) neinformavusi apie tai, jog sutartys yra nenutrauktos. Kaip nustatyta aukščiau, teikėja į vartotojo 2019 m. spalio 29 d. el. laišką su prašymu nutraukti sutartis neatsakė ir jokiū būdu nesureagavo, be kita ko, sutarčių nenutraukė, kadangi, nurodo, jų negavusi ir šį faktą pagrindžiant pateikė Tarnybai ekrano nuotraukas, iš kurių vykdant iš vartotojo gautų aukščiau nurodytais vartotojo el. pašto adresais el. laiškų paieškos, matyti, jog teikėjos sistemoje 2019 m. spalio 23 d. ir 29 d. nėra užfiksuota gautų vartotojo el. laiškų. Pažymėtina, kad iš Tarnybai pateikto vartotojo 2019 m. spalio 29 d. el. laiško, siųsto teikėjos el. pašto adresu info@penki.lt dėl sutarčių nutraukimo kopijos matyti, jog šio el. laiško pabaigoje vartotojas parašė „*Prašau patvirtinti šio laiško gavimą*“. Tačiau, kaip nustatyta, vartotojas, negavęs iš teikėjos atsakymo į minėtą el. laišką daugiau nesikreipė į teikėją išsiaiškinti situacijos, taip pat turėdamas skolą už paslaugas pagal sutartis daugiau už paslaugas nebemokėjo ir, kaip pats nurodo prašyme, jomis nebesinaudojo ir nuo 2019 m. lapkričio mėn. pradėjo naudotis kito paslaugų teikėjo paslaugomis. Darytina išvada, jog vartotojas, išsiuntęs teikėjai 2019 m. spalio 29 d. el. laišką dėl sutarčių nutraukimo, būdamas pakankamai atidus ir rūpestingas turėjo pareigą įsitinkinti, ar teikėja minėtą el. laišką gavo ir sutartys yra nutrauktos. Taip pat Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, kad vartotojas iki skolų išieškojimo įmonės UAB „Julianus Inkaso“ 2020

m. lapkričio 2 d. pranešimų apie skolą pagal sutartis gavimo, t. y. per 12 mėnesių nuo 2019 m. spalio 29 d. el. laiško būtų pasidomėjęs, ar sutartys nutrauktos.

Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią, todėl sutartyje nustatyti įsipareigojimai yra privalomi tiek vartotojui, tiek teikėjai. Vartotojas savo parašu patvirtino, jog yra susipažinęs su sutarčių bei Taisyklių nuostatomis bei su jomis sutinka. Taigi darytina išvada, jog sutarčių nutraukimo tvarka (Taisyklių 15.3 papunktis) vartotojui turėjo būti žinoma. Kaip konstatuota aukščiau, vartotojas turėjo galimybę kreiptis į teikėją (klientų aptarnavimo vietas, telefonu ar el. paštu), siekdamas įsitikinti, kad 2019 m. spalio 29 d. el. laišką dėl sutarčių nutraukimo teikėja gavo ir (ar) prisijungti prie savitarnos svetainės, kuri paslaugų ribojimo laikotarpiu nėra blokuojama, ir pasitikrinti, ar sutartys nėra nutrauktos, t. y. paslaugos yra užsakytos. Tarnyba sprendžia, jog tai, kad vartotojas realiai negavo paslaugų (jomis nesinaudojo), nes jų teikimas buvo apribotas, nėra pakankamas pagrindas savaime laikyti, kad paslaugos neteikiamos dėl sutarčių nutraukimo.

ERPT taisyklių 31 punkte nurodyta, kad „Teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas <...>“, o 32 punkte įtvirtinta, kad „Apribojęs Paslaugų teikimą <...> Teikėjas privalo nedelsdamas informuoti abonentą apie Paslaugų teikimo apribojimo priežastį.“. Vadovaujantis Taisyklių 14.1.1 papunkčiu „Bendrovė turi teisę apriboti visų ar kai kurių Paslaugų teikimą Klientui, apie tai įspėjusi Klientą ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas, šiais atvejais: 14.1.1. Klientas laiku neatsiskaito su Bendrove už suteiktas Paslaugas <...>“. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, nustatyta, kad paslaugų teikimo apribojimo dienai (2019 m. lapkričio 7 d.) vartotojas nebuvo visiškai atsiskaitęs už paslaugas pagal abi sutartis, dėl ko susidarė 19,40 Eur skola pagal sutartį Nr. 1 ir 14,00 skola pagal sutartį Nr. 2, pripažintina teikėjos teisė apriboti paslaugų teikimą remiantis Taisyklių 14.1.1 papunkčiu. Tarnyba, išnagrinėjusi ginčo medžiagą nustatė, kad vartotojui sutartyse nurodytu el. pašto adresu (duomenys neskelbtini) pateiktame pranešime apie pagal sutartį Nr. 1 išrašytą 2019 m. spalio 31 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) sąskaitą, bei pranešime apie pagal sutartį Nr. 2 išrašytą 2019 m. spalio 31 d. PVM sąskaitą faktūrą serija (duomenys neskelbtini) nurodyta, kad „Negavus Jūsų apmokėjimo per numatytą sutartyje terminą, paslaugų teikimas bus ribojamas“. Kaip minėta aukščiau, rugsėjo mėn. sąskaitoje Nr. 1 bei rugsėjo mėn. sąskaitoje Nr. 2 buvo nurodyta vartotojui apmokėti nurodytas sumas iki 2019 m. spalio 31 d. Pažymėtina, jog vartotojas neginčija nei pranešimų sutartyje nurodytu el. pašto adresu (duomenys neskelbtini) gavimo, nei sąskaitų gavimo savitarnos svetainėje fakto, todėl pripažintina, jog vartotojas iš anksto buvo informuotas apie paslaugų teikimo apribojimą jam neatsiskaitčius už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas aukščiau išdėstyta, konstatuotina, jog teikėja, negavusi iš vartotojo apmokėjimų už paslaugas pagal sutartis iki nurodyto termino, turėjo teisę apriboti paslaugų teikimą ir apie tai vartotoją informavo minėtuose pranešimuose, kurie buvo nusiųsti vartotojui sutartyse nurodytu el. pašto adresu (duomenys neskelbtini), taip pat Tarnyba nemato pagrindo pripažinti, kad teikėja, ilgą laiką (12 mėnesių) neinformuodama vartotojo apie tai, kad sutartys nenutrauktos, veikė nesąžiningai vartotojo atžvilgiu ir apsvinkino jo padėtį, todėl vartotojo reikalavimas Nr. 3 yra netenkintinas.

3. N u t r a u k i u vartotojo E. M. 2020 m. lapkričio 3 d. prašymo nagrinėti ginčą ir 2020 m. lapkričio 23 d. pakartotinio prašymo nagrinėti ginčą jį prijungiant prie 2020 m. lapkričio 3 d. prašymo nagrinėjimą dalyje dėl 28,38 Eur skolos administravimo išlaidų išieškojimo bendrovėje UAB „Julianus Inkaso“ nutraukimo.

4. N e t e n k i n u vartotojo E. M. 2020 m. lapkričio 3 d. prašymo nagrinėti ginčą ir 2020 m. lapkričio 23 d. pakartotinio prašymo nagrinėti ginčą jį prijungiant prie 2020 m. lapkričio 3 d. prašymo likusioje dalyje.

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 Teisės taikymo skyriaus patarėją Kotryną Pūrienę ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo šio įsakymo priėmimo dienos išsiųsti jį vartotojui ir teikėjai.

Direktorius

Feliksas Dobrovolskis