



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL E. Ž. 2021 M. GRUODŽIO 1 D. PRAŠYMO NAGRINĖTI GINČĄ**

Nr.
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERĮ) 41 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“, 40.3 papunkčiu, išnagrinėjęs viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo E. Ž. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. gruodžio 1 d. prašymą nagrinėti ginčą (toliau – prašymas) ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos Telia Lietuva, AB (Lvovo g. 25, 03501 Vilnius, įmonės kodas 121215434) (toliau – teikėja) 2022 m. sausio 17 d. raštą Nr. 2022-00219, teikėjos 2022 m. sausio 17 ir 18 d., 2022 m. vasario 23 d. el. paštu pateiktą informaciją (toliau kartu – raštas), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja pasirašė 2021 d. rugsėjo 24 d. susitarimą Nr. (duomenys neskelbtini) dėl paslaugų teikimo sutarties sudarymo (toliau – susitarimas). 2021 m. spalio 21 d. vartotojas pasirašė 2021 m. spalio 13 d. užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – interneto sutartis) dėl šviesolaidinio interneto prieigos paslaugų (toliau – interneto paslaugos) teikimo adresu (duomenys neskelbtini) (toliau ir – vartotojo adresas) taikant mokėjimo planą „Premium šviesolaidis“ už 19,90 Eur/mėn. užmokestį nustatant trumpiausią 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpį ir už 2,49 Eur/mėn. užmokestį perduodant nuomai maršrutizatorių. Taip pat 2021 m. spalio 21 d. vartotojas pasirašė užsakymą Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – televizijos sutartis) (toliau interneto sutartis ir televizijos sutartis kartu – sutartys) dėl išmaniosios televizijos paslaugų (toliau – televizijos paslaugos) teikimo adresu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „Mini“ už 7,00 Eur/mėn. užmokestį nustatant trumpiausią 24 mėn. naudojimosi paslaugomis laikotarpį ir už 1,00 Eur/mėn. užmokestį perduodant nuomai TV priedėlį.

Vartotojas prašyme nurodo, jog 2021 m. rugsėjo 24 d. su teikėja pasirašė susitarimą. Pasak vartotojo, teikėjos konsultantas telefonu jam nurodė, kad vartotojo adresu reikalingi paslaugų įrengimo darbai (toliau – įvado darbai), tačiau vartotojui informavus konsultantą, kad šviesolaidinis kabelis jau yra atvestas vartotojo adresu, konsultantas pakartotinai nurodė, kad to nemato teikėjos sistemoje ir įvado darbai yra reikalingi. Vartotojas nurodo, kad jam buvo pateiktas pasiūlymas: įvado darbų kaina – 532,40 Eur (su PVM), tačiau, jeigu vartotojas išsipareigos 24 mėn. naudotis teikėjos paslaugomis pagal interneto paslaugų mokėjimo planą „Premium šviesolaidis“ bei pagal televizijos paslaugų mokėjimo planą „Mini“ už bendrą 30,40 Eur/mėn. užmokestį, vartotojui bus pritaikyta 532,40 Eur (su PVM) nuolaida įvado darbams.

Anot vartotojo, 2021 m. spalio 4 d. vartotojo adresu atvyko UAB „Požeminių linijų statyba“ specialistas atlikti įvado darbus, tačiau minėtas asmuo vartotojui paskambino ir nurodė, kad šviesolaidinis kabelis jau yra atvestas į vartotojo namo vidų ir įvado darbai nereikalingi. Vartotojo teigimu, minėtas specialistas paklausė, ar gali patekti į namo vidų ir pajungti „*dėžutę ant šviesolaidinio kabelio*“, kuris yra įvestas į namo vidų, o kadangi vartotojo žmona buvo namie, ji įleido specialistą, kuris per 15 min. pajungė „*dėžutę*“ bei nurodė, kad šviesolaidinis internetas yra ir, kad per 5 darbo dienas su vartotoju susisieks teikėjos specialistai. Vartotojo teigimu, kadangi techninės galimybės paslaugoms teikti buvo sudarytos, įvado darbai nebuvo reikalingi, teikėjos

atstovas klaidinančiai pateikė informaciją vartotojui nesudarant kitokios galimybės, kaip tik įsipareigoti naudotis paslaugomis 24 mėn. už 30,40 Eur/mėn. užmokestį. Atsižvelgiant į tai, vartotojas nurodo, reikalavęs teikėjos, kad 532,40 Eur (su PVM) įvado darbų suma būtų išskaičiuota iš mėnesinio užmokesčio sumos per 24 mėnesius. Vartotojas taip pat pažymėjo, jog, kai norėjo paslaugų teikimą perkelti iš adreso (duomenys neskelbtini) į vartotojo adresą, teikėjos konsultantas telefonu nurodė, jog šviesolaidinio interneto kabelio šiuo adresu nėra, todėl pratęsti sutartį nėra galimybės. Kadangi, pasak vartotojo, šviesolaidinis kabelis jau tikrai buvo įvestas gerokai anksčiau, vartotojui vėl buvo pateikta klaidinanti informacija, neleidžiant prasitęsti „sutarties“ už palankesni mokėjimo plano užmokestį.

Vartotojas teigia, jog objektas vartotojo adresu buvo įsigytas tik 2021 m. gegužės 20 d., kuriame jau buvo atvestas šviesolaidinis kabelis ir objekto statytojas jokių įsipareigojimų, susijusių su šviesolaidinio kabelio darbų įvedimo kaina, neperdavė. Vartotojo nuomone, jeigu teikėja sudarė kažkokius įsipareigojimus su objekto statytoju, tai ji ir turi iš jo reikalauti kompensacijų. Vartotojas nurodė, jog dėl prašyme nurodytos situacijos 2021 m. spalio 15 d. el. paštu info@telia.lt išsiuntė teikėjai pretenziją, į kurią 2021 m. spalio 29 d. el. laišku buvo gautas atsakymas. Vartotojas, 2021 m. lapkričio 3 d. atsakydamas į minėtą teikėjos el. laišką, paprašė, jog teikėja vartotojui pateiktą oficialų raštą su atsakymu, tačiau iki šiol jam nėra pateiktas oficialus teikėjos raštas. Kadangi, pasak vartotojo, jam iš teikėjos buvo klaidinančiai pateikta informacija dėl įvado darbų nesudarant kitokios galimybės kaip tik įsipareigoti naudotis paslaugomis 24 mėn. už 30,40 Eur/mėn. užmokestį, vartotojas reikalauja, kad 532,40 Eur (su PVM) įvado darbų suma būtų išskaičiuota iš mėnesinio užmokesčio sumos per 24 mėnesius.

Teikėja raštu informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad vartotojas dėl paslaugų užsakymo pirmą kartą į teikėją kreipėsi 2021 m. rugpjūčio 17 d. ir 2021 m. rugpjūčio 19 d. vartotojui buvo pateiktas pasiūlymas el. paštu užsakyti paslaugas atliekant įvado darbus įsipareigojant 24 mėn. naudotis interneto paslaugomis pagal mokėjimo planą „Premium šviesolaidis“ ir televizijos paslaugomis pagal mokėjimo planą „Mini“ suteikiant vartotojui galinę įrangą (maršrutizatorių ir TV priedėlį) už 30,40 Eur/mėn. užmokestį. Teikėja pažymėjo, jog vienkartinės priemokos už įvado darbus nėra. Pasak teikėjos, vartotojui pasikreipus dėl priimto sprendimo užsakyti paslaugas, 2021 m. rugsėjo 16 d. buvo užsakytos projektavimo sąlygos, o 2021 m. rugsėjo 20 d. pagal reikalingų atlikti įvado darbų apimtis buvo įvertinta reikalingų atlikti įvado darbų kaina. Teikėja nurodė, jog paruoštas susitarimas, kurį vartotojas pasirašė, o 2021 m. spalio 21 d. buvo pradėtos teikti paslaugos. Teikėja paaiškino, jog 2021 m. spalio 4 d. vartotojo adresu buvo atlikti tik užbaigiamieji įvado darbai, kurie užtruko apie 15 minučių ir tą pačią dieną buvo pasirašytas 2021 m. spalio 4 d. Darbų užbaigimo suderinimo aktas¹. Teikėja nurodo, jog 2021 m. spalio 15 d. vartotojas kreipėsi su skundu, į kurį 2021 m. spalio 29 d. buvo atsakyta el. paštu, o į 2021 m. lapkričio 3 d. vartotojo prašymą pateikti oficialų atsakymą buvo atsakyta 2021 m. lapkričio 5 d. el. paštu.

Teikėja informavo Tarnybą, kad vartotojui kreipusis su 2021 m. spalio 15 d. skundu ir įvertinus situaciją, teikėja išsiaiškino, jog dalį paruošto projekto darbų teikėjos samdomas rangovas UAB „Požeminiu linijų statyba“ (toliau – rangovas) atliko anksčiau, nei buvo užsakytos paslaugos bet rangovui nepavyko išsiaiškinti, dėl kokios priežasties dalis darbų buvo atlikta anksčiau. Teikėja pažymėjo, jog, jei buvo kažkokie žodiniai susitarimai tarp vartotojo (ar jo namų ūkio statybą vykdančio asmens) ir rangovo darbuotojų, atliekančių kitus darbus statybos objektuose ar teritorijose šalia, teikėjai apie tai nebuvo žinoma. Dėl šios priežasties teikėja nurodo neturinti pagrindo nemokėti už atliktus darbus. Teikėja nurodo paaiškinusi vartotojui, jog anksčiau atlikti darbai suteikė galimybę greičiau užbaigti įvado darbus ir įrengti paslaugas anksčiau numatyto termino, taip pat teikėja nurodo atsiprašiusi vartotojo dėl įvykusios situacijos ir paaiškino, kad įvado darbai yra atliekami pagal užsakymą ir turi būti apmokėti. Dėl šios priežasties teikėja nurodo

¹ Šį aktą pasirašė vartotojo žmona I. Ž., nurodydama, jog dėl atliktų darbų pretenzijų neturi.

neturinti pagrindo sumažinti mėnesinio užmokesčio už vartotojui teikiamas paslaugas pagal sutartis ir atsisakyti mokėti rangovui užmokesčio dėl anksčiau atlikto darbo. Teikėja pažymėjo, jog vartotojui pateikė visų atliktų įvado darbų detalizavimą išskaidant į darbus, atliktus iki užsakymo (susitarimo pasirašymo) pateikimo ir po: Paruošiamieji darbai atlikti anksčiau: 1) šviesolaidinis kabelis – 50 m; 2) šviesolaidinio kabelio įtraukimas į esamą kanalą – 35 m; 3) išpildomoji geodezinė nuotrauka. Darbai ir medžiagos po susitarimo pasirašymo: 1) abonentinė dėžutė pas klientą – 1 vnt.; 2) šviesolaidinio kabelio įjungimas į movą; 3) skaidulų virinimas movoje ir abonentinėje dėžutėje; 4) naujai pakloto kabelio matavimai; 5) pakloto įvado dokumentacijos parengimas; 6) objekto pridavimas. Teikėja patikslino, jog vartotojo prašyme nurodyto 2021 m. spalio 4 d. rangovo apsilankymo vartotojo adresu metu, buvo atlikti darbai „abonentinė dėžutė pas klientą – 1 vnt. bei skaidulų virinimas abonentinėje dėžutėje“, kas ir užtruko 15 min., tačiau buvo atlikti ir kiti darbai bei naudojamos medžiagos, kurių vartotojas nematė, nes tai vyko lauke: šviesolaidinio kabelio įjungimas į movą, skaidulų virinimas movoje, naujai pakloto kabelio matavimai, pakloto įvado dokumentacijos parengimas, objekto pridavimas.

Teikėja pažymėjo Tarnybai, jog, kai į teikėją kreipiasi vartotojai, kurių gyvenamuoju adresu nėra techninių galimybių paslaugų teikimui ir reikalingi įvado darbai, yra siūlomi interneto ir televizijos paslaugų mokėjimo planai su standartine kaina (negalioja akcijos, skelbiamos www.telia.lt). Paslaugų teikimo mokėjimo planai ir galima priemoka apskaičiuojami vieningu visiems vartotojams taikomu principu pagal teikėjos vidinę tvarką įvertinant reikalingų atlikti darbų apimtį ir planuojamus patirti teikėjos kaštus įvado darbams. Teikėja nurodė, jog adresu (duomenys neskelbtini) kiti vartotojai nesikreipė dėl įvado statybos ir nebuvo ruošiamos projektavimo sąlygos bei teikiami pasiūlymai, kadangi tai yra individualus namas. Taip pat patikslino, jog preliminarūs susitarimai (šiuo atveju susitarimas su vartotoju) rašte teikėjos nurodytu principu yra sudaromi su individualių namų, kotedžų gyventojais. Pasak teikėjos, ji patyrė 440,00 Eur (be PVM) dydžio kaštus dėl įvado darbų, kurie neatsiperka per 2 metus. Teikėja atkreipia dėmesį, jog vien vartotojui suteikiama galinė įranga yra „virš kelių šimtų Eur“ vertės, o vartotojas šiuo konkrečiu atveju sumokėtų per 24 mėn. 83,76 Eur, be to, įrangai yra taikomas garantinis aptarnavimas, sugedus ji keičiama. Pasak teikėjos, interneto ir televizijos paslaugų kainos yra pateiktos teikėjos interneto svetainėje² (pasirenkamas mygtukas „su 24 mėn.“ arba „be įsipareigojimų“ ir parodoma kaina). Teikėja nurodė, jog televizijos paslaugų mokėjimo planui „Mini“ nėra taikoma nuolaida, išskyrus 30 d. išbandymą, taip pat vartotojai yra informuojami www.telia.lt interneto svetainėje, kokios yra sąlygos, kai planuojamu paslaugos teikimo adresu nėra įvado³.

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. Iš sutarčių nuostatų matyti, kad teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas (internetu ir televizijos), o vartotojas įsipareigojo už suteiktas paslaugas atsiskaityti sutartyse nustatyta tvarka. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, kad vartotojo ir teikėjos sudarytos sutartys yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartys, todėl vartotojo ir teikėjos civiliniams teisiniams santykiams dėl sutartimis sulygtų 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 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugos turi būti teikiamos laikantis CK, ERĮ ir Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėse, patvirtintose Tarnybos direktoriaus 2005 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1V-1160 „Dėl Elektroninių ryšių

²<https://www.telia.lt/privatiems/internetas?24-men-sutartis>; <https://www.telia.lt/privatiems/televizija?be-ispareigojimu>

³<https://www.telia.lt/privatiems/internetas-ir-televizija?24-men-sutartis>

paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“ (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. 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 reikalauja, kad 532,40 Eur (su PVM) įvado darbų suma būtų išskaičiuota iš mėnesinio užmokesčio sumos per 24 mėnesius, kadangi, vartotojo teigimu, įvado darbai nebuvo reikalingi, o teikėjos atstovas klaidinančiai pateikė informaciją vartotojui apie įvado darbų poreikį nesudarant kitokios galimybės, kaip tik vartotojui išpareigoti naudotis paslaugomis pagal sutartis 24 mėn. už 30,40 Eur/mėn. užmokestį.

Teikėja, nesutikdama su vartotojo reikalavimu, nurodė, jog 2021 m. rugpjūčio 17 d. vartotojui kreipusis dėl paslaugų užsakymo vartotojo adresu, 2021 m. rugpjūčio 19 d. vartotojui buvo pateiktas teikėjos pasiūlymas atliekant įvado darbus ir išpareigojant 24 mėn. naudotis paslaugomis už 30,40 Eur/mėn. užmokestį. Pasak teikėjos, ji patyrė 440,00 Eur (be PVM) dydžio kaštus dėl įvado darbų..

Tarnyba, išnagrinėjusi jai pateikto susitarimo kopiją, nustatė, kad susitarimo 5.1.7 papunktyje nustatyta, jog *„Įvado darbų kaina: 532,40 Eur su PVM. Įvado darbų kainą turėsite sumokėti jei nesudarytumėte pagrindinės sutarties arba nevykdytumėte pagrindinės sutarties sąlygų (nurodytų šiame susitarime); tokiu atveju neteks galios 5.1.8 p. nurodyta nuolaida įvado darbams, o faktiškai apmokėta 5.1.9 p. nurodyta priemoka bus minusuota iš mokėtinos sumos.“*, o pagal susitarimo 5.1.9 papunktį, *„Telia“ suteikiama nuolaida įvado darbams: 532.40 Eur su PVM“*. Vadovaujantis susitarimo 5 punkto nuostatomis, *„Šalys susitaria sudaryti pagrindines sutartis dėl žemiau nurodytų paslaugų teikimo ir vykdyti kitus šiame susitarime numatytus išpareigojimus:*

- 5.1. *Interneto planas: „Premium šviesolaidinis“*
- 5.1.1. *paslaugos įdiegimo vieta (-os): (duomenys neskelbtini)*
- 5.1.2. *nustatomas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis: 24 mėn.;*
- 5.1.3. *aktyvavimo mokestis: 5.00 Eur.;*
- 5.1.4. *abonentinis mokestis: 19.90 Eur/mėn.;*
- 5.1.5. *bevielio interneto įrangos nuoma: 2.50 Eur/mėn.;*
- 5.2. *išmaniosios televizijos planas: „Mini“;*
- 5.2.1. *paslaugos įdiegimo vieta (-os): (duomenys neskelbtini)*
- 5.2.2. *nustatomas trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis: 24 mėn.;*
- 5.2.3. *aktyvavimo mokestis: 5.00 Eur.;*
- 5.2.4. *abonentinis mokestis: 7.00 Eur/mėn.;*
- 5.2.5. *išmaniosios televizijos priedelio nuoma: 1.00 Eur/mėn.“*

Tarnyba, išnagrinėjusi susitarimo ir sutarčių dokumentus nustatė, jog susitarimo 5 punkte nurodytos paslaugų teikimo sąlygos ir užmokesčiai atitinka sutarčių nuostatas. Vadovaujantis CK 6.189 straipsnio 1 dalimi, teisėtai sudaryta ir galiojanti sutartis jos šalims turi įstatymo galią. Interneto sutarties ir televizijos sutarties skiltyse „Užsakymo patvirtinimas“ yra įtvirtinta nuostata, jog *„Pasirašydamas patvirtinu, kad: - Susipažinau ir visiškai sutinku su galiojančiomis paslaugų, papildomų paslaugų, rinkinių ar jų specialių pasiūlymų (akcijų) sąlygomis, tarifais, asmens duomenų tvarkymo sąlygomis ir „Privatumo pranešimu“, šie dokumentai ir informacija man buvo pateikti šio užsakymo pasirašymo metu, man paaiškinti ir su manimi individualiai aptarti. Ši informacija viešai skelbiama www.telia.lt/privatiems/pagalba/duk/sutartys-ir-saskaitos#paslaugu-teikimo-dokumentai“*. Tarnybai buvo pateiktos sutartinių dokumentų su vartotojo parašais kopijos, iš kurių matyti, jog vartotojas savo parašu patvirtino, jog susipažino su sutarčių ir paslaugų teikimo sąlygomis, jas suprato ir su jomis sutiko. Taip pat vartotojas savo parašu patvirtino susitarimą, kuriame, be kita ko, nurodyta įvado darbų kaina, šiems darbams suteikiama nuolaida bei paslaugų teikimo sąlygos ir užmokesčiai.

Tarnyba nustatė, jog teikėja savo interneto svetainėje, be kita ko, viešai skelbia paslaugų įrengimo (įvado darbų) sąlygas: *„Jei jūsų adresu šiuo metu nėra šviesolaidinio tinklo, galite kreiptis į „Telia“ dėl techninių galimybių ištyrimo. Jei bus reikalinga šviesolaidinio tinklo statyba,*

pateiksime jums individualų pasiūlymą dėl individualaus įvado statybos. Užsakant individualų šviesolaidžio įvadą nuolaidos planams nėra taikomos, taip pat prašome 24 mėn. paslaugų teikimo sutarties ir, dažnu atveju, vienkartinės įmokos, kurią galima sumokėti dalimis. Preliminariai už įvadą į vieną adresą prašome įsipareigoti 24 mėn. naudotis paslaugomis: šviesolaidiniu internetu „Premium“ (greitaveika iki 1 Gb/s) ir išmaniąja televizija MAXI (90 kanalų), t.y. apie 40 Eur/mėn. Tikėtina, kad reikės sumokėti vienkartinę įmoką, kuri dažniausiai svyruoja tarp 300–700 Eur (gali būti ir mažesnė arba didesnė). Vienkartinę įmoką galima sumokėti dalimis per 6, 12, 24 arba 36 mėn. <...>“.

Teikėja Tarnybai pateikė 2021 m. rugsėjo 20 d. dokumento „Išankstinis objekto/projekto įvertinimas“ bei 2021 m. spalio 27 d. PVM sąskaitos faktūros serija (duomenys neskelbtini) kopijas, taip pat Tarnybai sisteminiu būdu išnagrinėjęs visą teikėjos Tarnybai raštu pateiktą informaciją, Tarnyba nustatė, jog įvado darbų kaina (532,40 Eur su PVM), nurodyta susitarimo 5.1.7 papunktyje sutampa su teikėjos pateiktais dokumentais apie atliktus įvado darbus ir jų kainą.

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 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. Pažymėtina, jog vartotojas teigdamas, jog įvado darbai nebuvo reikalingi, Tarnybai nepateikė jokių įrodymų, pagrindžiančių šį teiginį, kuriuo vartotojas grindžia savo reikalavimą. O iš Tarnybai pateiktos ginčo nagrinėjimo medžiagos visumos, Tarnyba neturi pagrindo konstatuoti, jog įvado darbai nebuvo atlikti. Be kita ko, vartotojas pats nurodė, jog rangovas buvo atvykęs į jo namus ir atliko tam tikrus įvado darbus, o iš teikėjos paaiškinimų nustatyta, jog dalis įvado darbų buvo padaryta anksčiau.

Kaip nurodyta aukščiau, vartotojas reikalauja, jog 532,40 Eur (su PVM) įvado darbų suma būtų išskaičiuota iš mėnesinio užmokesčio sumos per 24 mėnesius. Tarnyba, įvertinusi jai pateiktą sąskaitų kopijas⁴ nustatė, jog teikėja į sąskaitas neįtraukia įvado darbų užmokesčio ir reikalauja iš vartotojo kas mėnesį atsiskaityti tik už interneto ir televizijos paslaugas bei įrangos (maršrutizatoriaus ir TV priedėlio) nuomą pagal sutartyse ir susitarime nustatytas sąlygas. Atsižvelgiant į tai, jog nėra pagrindo konstatuoti, kad įvado darbai nebuvo atlikti bei į tai, jog įvado darbai atlikti už susitarimo 5.1.7 papunktyje nurodytą sumą, taip pat, jog teikėja viešai skelbia paslaugų teikimo sąlygas, kai reikalingi įvado darbai ir vartotojas savo parašu patvirtino, kad paslaugų teikimo sąlygos jam yra žinomos, be kita ko, nustačius, kad įvado darbų kaina nėra įtraukta į mėnesinius užmokesčius už paslaugas, vartotojo reikalavimas, jog 532,40 Eur (su PVM) įvado darbų suma būtų išskaičiuota iš mėnesinio užmokesčio sumos per 24 mėnesius yra netenkintinas.

3. N e t e n k i n u E. Ž. 2021 m. gruodžio 1 d. prašymo nagrinėti ginčą.

4. I š a i š k i n u, kad:

4.1. ginčo šalys per 30 kalendorinių 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.

⁴ 2021 m. spalio 31 d. PVM sąskaita faktūra serija (duomenys neskelbtini) ir 2021 m. lapkričio 30 d. PVM sąskaita faktūra serija (duomenys neskelbtini).