



**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
RYSIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL A. L. 2021 M. GRUODŽIO 18 D. PRAŠYMO DĖL GINČO IŠSPRENDIMO IR 2022 M.  
SAUSIO 3 D. PRAŠYMO DĖL GINČO IŠSPRENDIMO**

Nr.  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (toliau – ERI) 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“, (toliau – Vartojimo ginčų taisyklės) 40.2 papunkčiu, išnagrinėjęs viešųjų elektroninių ryšių paslaugų vartotojo A. L. (duomenys neskelbtini) (toliau – vartotojas) 2021 m. gruodžio 18 d. prašymą dėl ginčo išsprendimo (toliau – prašymas Nr. 1), 2022 m. sausio 3 d. prašymą dėl ginčo išsprendimo (toliau – prašymas Nr. 2) (toliau prašymas Nr. 1 ir prašymas Nr. 2 abu kartu – prašymas), kuriuo buvo pašalinti prašymo Nr. 1 trūkumai, ir viešųjų elektroninių ryšių paslaugų (toliau – paslaugos) teikėjos UAB „Tele2“ (Upės g. 23, 08128 Vilnius, įmonės kodas 111471645) (toliau – teikėja) 2022 m. sausio 21 d. raštą Nr. 10026639 (toliau – raštas Nr. 1), kitą ginčo nagrinėjimo medžiagą:

1. N u s t a č i a u, kad vartotojas su teikėja 2020 m. spalio 29 d. sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutartis), kuria susitarė dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) taikant mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 100 MB, 2 mėn. nemokamai“ 12 mėn. laikotarpiu, kurio metu taikomas 5,50 Eur/mėn. (su PVM) mokestis.

Vartotojas prašyme nurodo, kad, gavęs pranešimą iš teikėjos apie būsimą kainų už paslaugas pasikeitimą ir paslaugų teikimo sutarties pratęsimą, 2020 m. spalio 29 d. nuvyko į teikėjos atstovybę adresu H. Manto g., Klaipėdoje, ir sutiko pratęsti paslaugų teikimo sutartį esamomis sąlygomis (išskyrus naujas kainas) ir jokių kitų paslaugų vartotojas neužsakė ar sąlygų, pasiūlymų teikėja nepateikė. Vartotojo teigimu, teikėja nepateikė vartotojui Sutarties teksto ir „*liepė pasirašyti elektroniniu parašu vieną kartą*“.

Vartotojas informavo, kad jis visą laiką naudojasi tik ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) ir apmoka už ryšio numeriu (duomenys neskelbtini), kuriuo naudojasi vartotojo žmona, teikiamas paslaugas. Anot vartotojo, jo žmonos telefono ryšio aparatas yra senos kartos, su klavišais, jame nėra galimybės naudotis mobiliojo ryšio paslaugomis. Pasak vartotojo, nei jis, nei jo žmona, nebuvo girdėję apie paslaugą „Go3 Televizija + Filmai“ (toliau – paslauga Go3), tačiau ši paslauga buvo „*primesta-įbrukta*“ be vartotojo sutikimo, individualiai aptarta nebuvo. Vartotojas teigia, jog, gavęs 2021 m. vasario mėn. sąskaitą, pastebėjo, kad yra atsiradęs naujas mokestis už paslaugą Go3, apie kurią išgirdo pirmą kartą. Vartotojas nurodo iš karto pranešęs teikėjai, kad tokios paslaugos neužsakinėjo, nes jos niekas ir nesiuo, todėl mokėti nesutinka, tačiau teikėja atsakė, kad tokia paslauga buvo užsakyta ir tą patvirtina vartotojo parašas. Vartotojo teigimu, teikėjai jam pateikus sutartinius dokumentus, vartotojas pastebėjęs, kad jo parašu yra patvirtinta tik Sutartis, o ant Paslaugos „Go3“ teikimo taisyklių UAB Tele2 klientams (toliau – Go3 taisyklės) „*matosi aiškiai visiems suprantamas, skirtingas ne mano parašas*“.

Vartotojas paaiškino, kad 2021 m. liepos 21 d. raštu kreipėsi į teikėją, prašydamas nutraukti nepagrįstus reikalavimus sumokėti už paslaugą Go3, tačiau atsakymo negavo, taip pat kaip ir į

2021 m. rugpjūčio 25 d. pretenzija, nors teikėja įsipareigojusi atsakyti ne vėliau kaip per 14 dienų. Pasak vartotojo, teikėja 2021 m. rugsėjo 9 d. rašte nurodė, kad 2021 m. sausio 23 d. trumpąja žinute (SMS) į ryšio numerį (duomenys neskelbtini) vartotojas buvo informuotas apie nemokamo paslaugos Go3 termino pabaigą ir, kad vartotojui neatsisakius paslaugos Go3 buvo pradėtas taikyti paslaugos Go3 mokestis. Vartotojo teigimu, teikėja nepagrindė savo reikalavimų ir nedetalizavo sąskaitose už kokias paslaugas ir kiek reikia mokėti, taip pat vieną kartą buvo apribojusi paslaugų teikimą, reikalaudama sumokėti 5,81 Eur sumą. Vartotojas nurodė, kad teikėja 2021 m. spalio 9 d. rašte atsakė, kad „neturi galimybės ir įsipareigojimo įvardyti (nurodyti) sąskaitose, už kokias konkrečiai paslaugas, suteiktas per praėjusį laikotarpį, nesumokėjote“. Pasak vartotojo, jam nesuprantama, kodėl sąskaitose, įvardijant už kokias paslaugas ir kiek reikia mokėti, nebūdavo įvardijama paslauga Go3, tik nurodoma negauta suma, be to, kurį laiką visai buvo nutrūkęs sąskaitų gavimas, o reikalavimai sumokėti užmokesčius buvo siunčiami trumposiomis žinutėmis (SMS), nors vartotojas pageidavo gauti popierinę sąskaitą, kaip nurodyta Sutartyje. Vartotojo manymu, yra techninė galimybė nustatyti, ar buvo naudotasi paslauga Go3 „nurodytam telefonui“.

Vartotojas prašo Sutarties dalį dėl paslaugos Go3 pripažinti negaliojančia ir grąžinti sumokėtą 31,22 Eur sumą arba ją įskaityti į būsimus užmokesčius.

Teikėja raštu Nr. 1 informavo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (toliau – Tarnyba), kad pirminiai teikėjos paaiškinimai buvo pateikti 2021 m. spalio 19 d. raštu Nr. 10024214 (toliau – raštas Nr. 2) dėl vartotojo 2021 m. spalio 8 d. skundo, pateikto Tarnybai. Rašte Nr. 1 teikėja patikslino, kad paslaugos Go3 mokestis taikomas ne pagal naudojimosi faktą, o atsižvelgiant į tai, ar paslauga aktyvi/neaktyvi. Teikėja nurodė, kad naudotis ar ne užsakyta paslauga yra kliento pasirinkimas.

Teikėja raštu Nr. 2 informavo Tarnybą, kad 2020 m. spalio 29 d. vartotojas teikėjos salone sudarė Sutartį, kuria susitarta dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 100 MB“ už 5,50 Eur/mėn. mokestį, kuriam tuo metu buvo taikoma akcija „2 mėn. nemokamai“, t. y. 2 mėn. netaikomas minimalus plano mokestis. Teikėjos teigimu, taip pat buvo užsakyta paslauga Go3, nurodant el. pašto adresą – (duomenys neskelbtini) (el. pašta turi pateikti klientas). Pasak teikėjos, paslaugai Go3 taip galiojo akcija – 3 mėn. nemokamai (nurodytą laikotarpį netaikomas paslaugos mokestis). Teikėja informavo, kad paslaugomis vartotojas įsipareigojo naudotis 12 mėn. laikotarpį, t. y. iki 2021 m. spalio 29 d., ir atkreipė dėmesį, jog sutartiniai dokumentai yra pildomi tik gavus kliento sutikimą ir šiam sutikus su visais prisiimamais įsipareigojimais, įskaitant ir užsakomas papildomas paslaugas.

Teikėja paaiškino, kad baigiantis nemokamam paslaugos Go3 laikotarpiui, t. y. 2021 m. sausio 23 d., į ryšio numerį (duomenys neskelbtini) buvo išsiųsta trumpoji žinutė (SMS): „Sveiki, norime Jus informuoti, kad po 5 dienų baigia galioti paslaugai „Go3 Televizija+Filmai su 100% nuolaida 30 dienų“ taikyta akcija, vėliau ši paslauga kainuos 7.99 Eur/mėn. Visas turimas paslaugas galite patogiai valdyti savitarnos svetainėje <https://mano.tele2.lt> arba paskambinus 117. Dėkojame, kad esate su TELE2!“. Teikėja nurodė, kad paslaugos Go3 neatsisakius, nuo 2021 m. sausio 29 d. buvo pagrįstai pradėtas taikyti paslaugų kainoraštyje numatytas paslaugos Go3 mokestis.

Anot teikėjos, 2021 m. kovo 15 d., sulaukus vartotojo skambučio į Klientų aptarnavimo liniją, paslauga Go3 buvo išjungta, o 2021 m. balandžio 2 d. vartotojui dar kartą paskambinus į Klientų aptarnavimo liniją, siekiant taikaus sprendimo, buvo suteikta 7,99 Eur kompensacija, kuri padengė vieno mėnesio paslaugos Go3 mokestį. Teikėja nurodė, jog kompensaciją pritaikė 2021 m. balandžio mėn. sąskaitoje už teikėjos suteiktas paslaugas. Teikėjos teigimu, 2021 m. balandžio 10 d. vartotojas dar kartą kreipėsi dėl paslaugos Go3 ir atsakymas raštu vartotojui buvo išsiųstas 2021 m. balandžio 19 d.

Teikėja nurodė, kad 2021 m. rugpjūčio 12 d. teikėjos salone su vartotoju sudarė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys neskelbtini) dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal mokėjimo planą „5 GB, neriboti pokalbiai ir SMS“ už 9,90 Eur/mėn. mokestį 18 mėn. laikotarpiui, t. y. iki 2023 m. vasario 12 d. Teikėja taip pat informavo, kad 2021 m. rugsėjo 23 d. teikėjos salone su vartotoju pasirašė Judriojo ryšio paslaugų teikimo sutartį Nr. (duomenys

neskelbtini) dėl paslaugų teikimo ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) pagal mokėjimo planą „Neriboti pokalbiai, SMS su 100 MB“ už 5,50 Eur/mėn. mokėstį 18 mėn. laikotarpiui, t. y. iki 2023 m. kovo 23 d.

Teikėja paaiškino, kad sąskaitos už teikėjos suteiktas paslaugas vartotojui yra siunčiamos paštu nemokamai ir užtikrino, kad jas išsiunčia kiekvieną mėnesį, o už sąskaitų pristatymą yra atsakinga ši darba atliekanti įmonė. Teikėja nurodė, kad klientams aktyviai siūlo naudotis mano.tele2.lt savitarnos svetaine ir elektronines sąskaitas už praėjusį laikotarpį peržiūrėti jau nuo 5-6 mėnesio dienos. Teikėjos teigimu, nuo 2021 m. balandžio mėn. vartotojui buvo pradėtas taikyti Sutarties paslaugų kainoraštyje numatytas vėluojančios įmokos administravimo mokesčiai. Pasak teikėjos, jos turima informacija patvirtina, kad už 2021 m. kovo mėn. buvo apskaičiuota 25,60 Eur mokėtina suma, įskaitant 7,99 Eur skolą už 2021 m. vasario mėn. Teikėja nurodė, kad 2021 m. balandžio 8 d. į ryšio numerį (duomenys neskelbtini) išsiuntė trumpąją žinutę (SMS): „Sveiki, suprantame, kad ir po priminimo galėjo užsimiršti, bet mes vis dar negavome apmokėjimo už 02 mėn. Jums suteiktas paslaugas. Labai prašome apmokėti įsiskolinimą iki 2021-04-11, suma – 7,99 Eur, Jūsų mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini). Taip pat Jums jau paruošėme 17,61 Eur sąskaitą už praėjusį mėn. Ją apmokėti galite iki šio mėnesio pabaigos. Greitai ir patogiai sumokėti galite savitarroje <https://mano.tele2.lt>, o jei turite sutartį su Pildyk – apmokėkite e-bankininkystės būdu. Primename, kad, vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, Jums bus pritaikytas 1,8 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokesčiai. Ačiū, kad esate su TELE2!“. Pasak teikėjos, kadangi 15,40 Eur mokėjimas buvo gautas 2021 m. balandžio 24 d., sąskaitoje už 2021 m. balandžio mėn. buvo pagrįstai pritaikytas 1,80 Eur vėluojančios įmokos mokesčiai.

Teikėja informavo, kad 2021 m. gegužės 10 d. į ryšio numerį (duomenys neskelbtini) išsiuntė trumpąją žinutę (SMS): „Sveiki, suprantame, kad ir po priminimo galėjo užsimiršti, bet mes vis dar negavome apmokėjimo už 03 mėn. Jums suteiktas paslaugas. Labai prašome apmokėti įsiskolinimą iki 2021-05-13, suma – 10,2 Eur, Jūsų mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini). Taip pat Jums jau paruošėme 7,81 Eur sąskaitą už praėjusį mėn. Ją apmokėti galite iki šio mėnesio pabaigos. Greitai ir patogiai sumokėti galite savitarroje <https://mano.tele2.lt>, o jei turite sutartį su Pildyk – apmokėkite e-bankininkystės būdu. Primename, kad, vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, Jums bus pritaikytas 1,8 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokesčiai. Ačiū, kad esate su TELE2!“. Pasak teikėjos, kadangi 14,00 Eur mokėjimą gavo 2021 m. gegužės 23 d., sąskaitoje už 2021 m. gegužės mėn. buvo pagrįstai pritaikytas 1,80 Eur vėluojančios įmokos mokesčiai. Teikėja taip pat nurodė, kad 2021 m. liepos 8 d. į ryšio numerį (duomenys neskelbtini) išsiuntė trumpąją žinutę (SMS): „Sveiki, suprantame, kad ir po priminimo galėjo užsimiršti, bet mes vis dar negavome apmokėjimo už Jums suteiktas paslaugas. Labai prašome apmokėti įsiskolinimą iki 2021-07-11, suma – 19,81 Eur, Jūsų mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini). Taip pat Jums jau paruošėme 23,38 Eur sąskaitą už praėjusį mėn. Ją apmokėti galite iki šio mėnesio pabaigos. Greitai ir patogiai sumokėti galite savitarroje <https://mano.tele2.lt>, o jei turite sutartį su Pildyk – apmokėkite e-bankininkystės būdu. Primename, kad, vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, Jums bus pritaikytas 1,8 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokesčiai. Ačiū, kad esate su TELE2!“. Teikėjos teigimu, kadangi 23,38 Eur mokėjimą gavo 2021 m. liepos 30 d., sąskaitoje už 2021 m. liepos mėn. buvo pagrįstai pritaikytas 1,80 Eur vėluojančios įmokos mokesčiai.

Teikėja paaiškino, kad 2021 m. liepos 19 d. gavo vartotojo 58,62 Eur mokėjimą, kuris padengė sąskaitoje už 2021 m. birželio mėn. nurodytą 43,19 Eur mokėtiną sumą, o 2021 m. liepos 30 d. gavo vartotojo kreipimąsi dėl minėtos įmokos grąžinimo į vartotojo banko sąskaitą. Teikėja nurodė, kad pokalbio su teikėjos darbuotoja dėl minėtos įmokos grąžinimo metu vartotojas buvo informuotas, kad mokėjimo suma bus grąžinta į jo banko sąskaitą, o iškelus šio mokėjimo sumą susidarys skola. Teikėjos teigimu, ji 2021 m. liepos 30 d. gavo vartotojo 23,38 Eur mokėjimą, kuris padengė sumą už paslaugas, suteiktas 2021 m. gegužės mėn. ir dalį 2021 m. birželio mėn. Teikėja paaiškino, kad liko nesumokėta 19,81 Eur suma už 2021 m. birželio mėn. ir informacija apie tai ir apie 15,80 Eur sąskaitą už 2021 m. liepos mėn. vartotojui buvo pateikta trumpąja žinute (SMS) 2021 m. rugpjūčio 17 d.: „Sveiki, suprantame, kad ir po priminimo galėjo užsimiršti, bet mes vis dar negavome apmokėjimo

už 06 mėn. Jums suteiktas paslaugas. Labai prašome apmokėti įsiskolinimą iki 2021-08-19, suma – 19,81 Eur, Jūsų mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini). Pradelsus šį terminą, teikiamas paslaugas Jums turėsime apriboti. Taip pat Jums jau paruošėme 15,8 Eur sąskaitą už praėjusį mėn. Ją apmokėti galite iki šio mėnesio pabaigos. Greitai ir patogiai sumokėti galite savitarneje <https://mano.tele2.lt>, o jei turite sutartį su Pildyk – apmokėkite e-bankininkystės būdu. Atsiprašome už sutrukdyimą, jei sąskaitą jau apmokėjote. Ačiū, kad esate su TELE2!“. Teikėja nurodė, kad 2021 m. rugsėjo 8 d. vartotoją informavo apie neapmokėtą sumą trumpąja žinute (SMS) į ryšio numerį (duomenys neskelbtini): „Sveiki, suprantame, kad ir po priminimo galėjo užsimiršti, bet mes vis dar negavome apmokėjimo už 07 mėn. Jums suteiktas paslaugas. Labai prašome apmokėti įsiskolinimą iki 2021-09-11, suma – 15,8 Eur, Jūsų mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini). Taip pat Jums jau paruošėme 20,31 Eur sąskaitą už praėjusį mėn. Ją apmokėti galite iki šio mėnesio pabaigos. Greitai ir patogiai sumokėti galite savitarneje <https://mano.tele2.lt>, o jei turite sutartį su Pildyk – apmokėkite e-bankininkystės būdu. Primename, kad, vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, Jums bus pritaikytas 1,8 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis. Ačiū, kad esate su TELE2!“, o paskutinė trumpoji žinutė (SMS) apie vėluojančią įmoką buvo siunčiama 2021 m. spalio 7 d. į ryšio numerį (duomenys neskelbtini): „Sveiki, suprantame, kad ir po priminimo galėjo užsimiršti, bet mes vis dar negavome apmokėjimo už 08 mėn. Jums suteiktas paslaugas. Labai prašome apmokėti įsiskolinimą iki 2021-10-10, suma – 15,8 Eur, Jūsų mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini). Taip pat Jums jau paruošėme 18,2 Eur sąskaitą už praėjusį mėn. Ją apmokėti galite iki šio mėnesio pabaigos. Greitai ir patogiai sumokėti galite savitarneje <https://mano.tele2.lt>, o jei turite sutartį su Pildyk – apmokėkite e-bankininkystės būdu. Primename, kad, vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, Jums bus pritaikytas 1,8 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis. Ačiū, kad esate su TELE2!“.

Teikėja atkreipė dėmesį, kad priminimo informaciją klientams apie mokėtinas sumas trumposiomis žinutėmis (SMS) siunčia automatiškai, priklausomai nuo mokėtojo kodu susidariusių mokėtinų arba skolų sumų, taip pat informuoja apie paslaugų ribojimą, kuris numatytas bendrosiose sutarties sąlygose, kai skola nėra sumokėta. Teikėja patikslino, kad atsakyti į automatiškai išsiųstas teikėjos trumpąsias žinutes (SMS) galimybės nėra, o nenorint gauti tokio pobūdžio trumpųjų žinučių (SMS), teikėja sąskaitas siūlo sumokėti laiku, iki jose nurodytos mokėjimo datos. Teikėja paaiškino, kad klientams neapmokant sąskaitos eilutėje „Mokėti iš viso“ nurodytos sumos, nesumokėta jos dalis, kaip skola, perkeliama į kito mėnesio sąskaitą ir visa detali informacija apie pritaikytus mokesčius už teikėjos paslaugas teikiama sąskaitose. Teikėja nurodė, kad neturi galimybių nustatyti ir nurodyti sekančio mėnesio sąskaitoje, eilutėje „Negauta suma“, kuri sąskaitoje už praeitą laikotarpį paskaiciuota suma už paslaugas, ar jos dalis, kliento sprendimu nėra apmokama, nesumokėta sąskaitos už praeitą laikotarpį suma ar jos dalis nurodoma tik kaip skola.

Teikėjos teigimu, vartotojo kreipimaisi dėl paslaugos Go3 ir taikomo vėluojančios įmokos administravimo mokesčio buvo gauti du kartus: pirmasis atsakymas raštu vartotojui pateiktas 2021 m. rugsėjo 2 d., o antrasis atsakymas – 2021 m. rugsėjo 9 d. Teikėja reziūmavo, kad neturi pagrindo abejoti išrašytų sąskaitų už ryšio numeriu (duomenys neskelbtini) suteiktas paslaugas teisingumu ir pagrįstumu ir skolos kompensavimui pagrindo neturi.

Vartotojas 2022 m. vasario 22 d. el. paštu Tarnybai patikslino, kad ginčija 1,80 Eur vėluojančios įmokos mokestį, kuris įtrauktas ir į paskutines 5 sąskaitas už 2021 m. rugpjūčio – gruodžio mėn., taip pat 2021 m. rugpjūčio 26 d. sumokėtą 5,81 Eur paslaugų įjungimo mokestį, kuris buvo išreikalautas nepagrįstai, be to, 17,40 Eur pervedimą, kurį atliko teikėjai 2021 m. gruodžio 11 d. dėl „tariamų skolos“.

Atsižvelgiant į tai, jog Go3 taisyklių 1.2 papunktyje nurodyta, kad „Paslauga teikiama bendradarbiaujant UAB „Tele2“ ir AS „TV Play Baltic“ <...>“, Tarnyba kreipėsi<sup>1</sup> į AS TV Play Baltics dėl papildomų paaiškinimų. AS TV Play Baltics 2022 m. kovo 18 d. raštu informavo Tarnybą, kad paskyrą 2020 m. spalio 29 d. 09 val. 32 min. el. paštu (duomenys neskelbtini) sukūrė teikėja ir

<sup>1</sup> 2022 m. kovo 3 d. raštu Nr. (37.10Mr)1B-643.

paskyra veikė iki 2021 m. kovo 16 d. 01 val. 59 min. AS TV Play Baltics teigimu, vartotojas buvo pasirinkęs „TV ir Filmai“ paslaugos paketą ir vartotojas niekada nesinaudojo paslauga Go3 ir nei karto nebuvo prie paskyros prisijungęs. AS TV Play Baltics pažymėjo, jog vartotojas yra AS TV Play Baltics partnerio, t. y. teikėjos, klientas, ir Sutartį sudarė su teikėja, todėl paaiškinimus, ar paslauga Go3 pradeda teikti nuo paslaugos Go3 vartotojo užsiregistravimo paslaugos Go3 teikimo elektroninėje platformoje momento, ar nuo paslaugos Go3 užsakymo, gali pateikti teikėja. AS TV Play Baltics nurodė, jog apie situaciją teikėja yra informuota ir tolesnis bendradarbiavimas dėl išsamesnės trūkstamos informacijos pateikimo turėtų būti tiesiogiai derinamas su teikėja.

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. Vadovaujantis Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrųjų sąlygų (atnaujintų 2020 m. spalio 1 d.) (toliau – Bendrosios sąlygos), kurios laikytinos neatskiriama Sutarties dalimi, 1 dalies pirmąją ir antrąją pastraipomis, teikėja įsipareigojo teikti vartotojui paslaugas, o vartotojas įsipareigojo mokėti už paslaugas. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, darytina išvada, jog vartotojo su teikėja sudaryta Sutartis yra atlygintinų paslaugų teikimo sutartis. Nustatius, kad Sutartis yra priskirtina 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 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 40 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad paslaugų teikimo sutartis turi būti sudaroma laikantis CK ir ERĮ nustatytų reikalavimų, o 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 paslaugų teikimo taisyklių patvirtinimo“<sup>2</sup>, (toliau – ERPT taisyklės) nustatytų reikalavimų. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, konstatuotina, kad vartotojo ir teikėjos civilinius teisinius santykius dėl Sutartyje nurodytų paslaugų teikimo reglamentuoja CK, ERĮ bei ERPT taisyklės.

#### *Dėl Sutarties dalies pripažinimo negaliojančia*

Vartotojas prašo pripažinti Sutarties dalį dėl paslaugos Go3 užsakymo negaliojančia, kadangi vartotojas teigia, kad neužsakė paslaugos Go3 ir nepasirašė Go3 taisyklių. Tarnybai, be kita ko, buvo pateiktas Priedas prie sutarties Nr. (duomenys neskelbtini) (toliau – Sutarties priedas), kuris nėra patvirtintas vartotojo parašu ir kuriame pateikiamos užsakytos paslaugos, paslaugų kainoraštis ir mokesčiai, pritaikyti Sutarties sudarymo metu. Sutarties priede nurodoma užsakyta paslauga Go3: „Go3 Televizija + Filmai paslaugos paketas + 3 mėnesius nemokamai“, pateikiamas paslaugos Go3 aprašymas: „Paslauga yra skirta žiūrėti TV kanalus ir video įrašus Internetu ir TV įrenginiuose. Go3 vartotojo vardas: (duomenys neskelbtini). Paslauga pasiekama per Go3 Programėlę telefone, planšetėje, svetainėje [www.Go3.lt](http://www.Go3.lt) ir TV įrenginiuose su TV priedėliu. Televizija+Filmai paslaugos paketas gali būti keičiamas į kitus brangesnius ar vienodos kainos paketus bet kuriuo metu. Keitimas į pigesnę paketą galimas po 30 dienų nuo esamo paketo pajungimo dienos. Minimalus Paslaugos teikimo terminas – 30 (trisdešimt) dienų, todėl atsisakius Paslaugos anksčiau nurodyto termino, taikomas pilnas Paslaugos mėnesio mokestis. Išsamiau apie Paslaugos atsisakymo tvarką – GO3 paslaugos teikimo taisyklėse. Paslaugos mokestis apskaičiuojamas pagal faktinį paslaugos naudojimosi dienų skaičių per praėjusį mėnesį. Klientas, pasirašydamas patvirtina, kad susipažino

<sup>2</sup> Iki 2022 m. kovo 9 d. galiojusi redakcija.

su GO3 paslaugų kainoraščiu, įrangos (jei tokia nuomojama) kokybės garantijos sąlygomis ir GO3 paslaugos teikimo taisyklėmis bei bendrosiomis sąlygomis [www.Go3.lt](http://www.Go3.lt). Go3 paslaugos teikimo tikslu nurodytas el. pašto adresas bus perduotas paslaugos teikėjui AS TV Play Baltics.“, nurodyta už paslaugą Go3 mokama suma SIM kortelei – 7,99 Eur/mėn. Tarnybai taip pat buvo pateikta Go3 taisyklių kopija, kurioje vartotojo skiltyje šalia nurodyto vartotojo vardo ir pavardės užfiksuotas parašas (nurodant konkretų pasirašymo laiką: 2020 m. spalio 29 d. 09 val. 26 min.), kurį vartotojas įvardija kaip skirtingą ir ne jo parašą.

Vartotojas prašyme nurodo, kad teikėja nepateikė vartotojui Sutarties teksto ir „*liepė pasirašyti elektroniniu parašu vieną kartą*“. Pažymėtina, kad šalys Tarnybai nepateikė Sutarties dokumentų, kurie būtų patvirtinti vartotojo elektroniniu parašu, Tarnybai buvo pateiktos tik ranka pasirašytos Sutarties ir Go3 taisyklių kopijos. Vartotojo teigimu, akivaizdu, jog jo parašas Sutartyje ir parašas Go3 taisyklėse skiriasi.

Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (toliau – CPK) 212 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog „*Išsiaiškinti nagrinėjant bylą kylančius klausimus, reikalaujančius specialių mokslo, medicinos, meno, technikos ar amato žinių, teismas gali skirti ekspertizę ir, atsižvelgdamas į dalyvaujančių byloje asmenų nuomonę, paskirti ekspertą arba pavesti atlikti ekspertizę kompetentingai ekspertizės įstaigai. Prireikus gali būti skiriami keli ekspertai ar ekspertų komisija.*“ Taigi, teismas gali skirti ekspertizę, jeigu išsiaiškinti nagrinėjant bylą kilusius klausimus reikalingos specialios žinios. Kaip konstatavo Lietuvos apeliacinis teismas 2014 m. balandžio 18 d. nutartyje civilinėje byloje Nr. 2A-141/2014, aplinkybei, jog asmuo nepasirašė sutarties, patvirtinti arba paneigti reikalingos specialios žinios, nes asmens parašo tikrumą galima nustatyti tik specialių žinių mokslo srityje pagalba. Be to, parašų tikrumui nustatyti reikalinga ir speciali įranga<sup>3</sup>.

Pažymėtina, kad Vartojimo ginčų taisyklės numato ginčo šalių teisę neteisminio sprendimo procedūros metu teikti įrodymus ir dalyvauti juos tiriant, pateikti prašymus, įskaitant prašymus vartojimo ginčus nagrinėjančiai institucijai atlikti prekių ir (ar) paslaugų kokybės ekspertizę ar laboratorinius tyrimus, be kurių rezultatų negalima išnagrinėti ginčo, (31.4 papunktis) taigi nenumato galimybės neteisminio sprendimo procedūros metu atlikti parašo tikrumo ekspertizę, todėl Tarnyba remiasi bendrosiomis įrodinėjimo taisyklėmis ir Lietuvos Aukščiausiojo Teismo (toliau – LAT) formuojama įrodinėjimo praktika. LAT ne kartą yra pažymėjęs<sup>4</sup>, kad „*įrodymų vertinimas pagal CPK 185 straipsnį reiškia, jog bet kokios ginčui išspręsti reikšmingos informacijos įrodomąją vertę nustato teismas pagal vidinį savo įsitikinimą, pagrįstą visapusišku ir objektyviu aplinkybių, kurios buvo įrodinėjamos proceso metu, išnagrinėjimu, vadovaudamasis įstatymais. Įrodymų vertinimas civilinėje byloje grindžiamas taisykle, kad tam tikrų faktinių aplinkybių buvimą teismas konstatuoja tada, kai jam nekyla didelių abejonų dėl tų aplinkybių egzistavimo. Teismas gali daryti išvadą apie tam tikrų aplinkybių buvimą tada, kai byloje esančių įrodymų visuma leidžia manyti, jog labiau tikėtina atitinkamą faktą buvus, nei jo nebuvus.*“ 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. Be to, remiantis Vartojimo ginčų taisyklių 24 punktu, Tarnyba nagrinėja ginčus laikydamasi, be kita ko, ir rungimosi principo.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, taip pat į tai, kad nors vizualiai lyginant Sutartyje ir Go3 taisyklėse vartotojo vardu padėtus parašus, parašai nėra panašūs, konstatuotina, kad Tarnyba neturi tinkamos kompetencijos spręsti, ar šie parašai yra to paties asmens (šiuo atveju vartotojo), todėl vartotojo nurodyta aplinkybė, jog vartotojas nepasirašė Go3 taisyklių, laikytina neįrodyta. Remiantis

<sup>3</sup> Kauno apygardos teismo 2014 m. vasario 10 d. sprendimas civilinėje byloje Nr. 2-196-436/2014.

<sup>4</sup> LAT 2006 m. kovo 6 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-177/2006; 2007 m. spalio 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-416/2007; 2008 m. rugsėjo 19 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-427/2008; 2009 m. balandžio 2 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-156/2009.



tu, kas išdėstyta anksčiau, spręstina, kad vartotojas savo parašu patvirtino tiek Sutartį, tiek Go3 taisykles.

Be to, pastebėtina, kad Sutartyje, dėl kurios pasirašymo ginčo nėra, nurodyta, kad „*Klientas, pasirašydamas sutartį patvirtina, kad <...> susipažino su <...> paslaugų kainoraščiu <...>*“. Paslaugų kainoraštis, kaip minėta, yra Sutarties priedo dalis, todėl, laikant, kad Go3 taisyklės yra patvirtintos vartotojo parašu, taip pat atsizvelgiant į tai, kad vartotojas neginčija kitų Sutarties priede nustatytų sąlygų (pavyzdžiui, suteiktų nuolaidų, paslaugų kainų), konstatuotina, kad vartotojas susipažino su Sutarties priede nurodyta užsakyta paslauga Go3 ir jos aprašymu.

Įvertinus tai, kas išdėstyta anksčiau, pripažintina, kad vartotojo reikalavimas pripažinti Sutarties dalį dėl paslaugos Go3 užsakymo negaliojančia yra nepagrįstas, todėl negali būti tenkinamas.

#### *Dėl ginčijamos sumos grąžinimo arba įskaitymo*

Remiantis ginčo medžiaga, vartotojas ginčija už paslaugą Go3 apskaičiuotus užmokesčius 2021 m. sausio – kovo mėn., taip pat 1,80 Eur vėluojančios įmokos mokestį, kuris įtrauktas į sąskaitas už 2021 m. balandžio – gegužės mėn. ir liepos – gruodžio mėn., 2021 m. rugpjūčio 26 d. sumokėtą 5,81 Eur paslaugų įjungimo mokestį ir 17,40 Eur pervedimą, kurį atliko teikėjai 2021 m. gruodžio 11 d.

Kaip matyti iš Tarnybai pateiktų sąskaitų, teikėja ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaitoje už 2021 m. sausio mėn. pritaikė 0,77 Eur (su PVM) mokestį, už 2021 m. vasario mėn. – 7,99 Eur (su PVM) mokestį, o už 2021 m. kovo mėn. – 3,61 Eur (su PVM) mokestį už paslaugą Go3. Kaip paaiškino teikėja rašte Nr. 2 ir ką patvirtina ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaita už 2021 m. balandžio mėn., vartotojui buvo suteikta 7,99 Eur (su PVM) kompensacija už paslaugai Go3 pritaikytus mokesčius, vadinasi vartotojo ginčijama suma už paslaugos Go3 apmokestinimą – 4,38 Eur (su PVM)<sup>5</sup>. Siekiant nustatyti, ar paslauga Go3 apmokestinta pagrįstai, reikalinga išanalizuoti paslaugos Go3 teikimo ir apmokestinimo tvarką.

Kaip minėta, Go3 taisyklėse nurodyta, kad paslauga Go3 teikiama teikėjai bendradarbiaujant su AS TV Play Baltics (1.2 papunktis), o 1.3 papunktyje nurodyta, kad „*Paslauga teikiama ryšio paslaugų teikimo sutartį <...> su UAB „Tele2” sudariusiam Paslaugos gavėjui (abonentui), užsakiusiam Paslaugą ir prisiregistravusiam Paslaugos teikimo elektroninėje platformoje.*“ Go3 taisyklių 3.1 papunktyje nurodyta, kad „*Abonentas už Paslaugą moka Paslaugos užsakyme nurodytas sumas, kurios įtraukiamos į Tele2 pateikiamas sąskaitas. Mokestis taikomas už praėjusį Paslaugos teikimo mėnesį ir turi būti sumokėtas ne vėliau kaip iki paskutinės einamojo mėnesio dienos*“, o 4.2 papunktyje nustatyta, kad „*<...> Paslauga yra skaitmeninio turinio paslauga, kuri po užsakymo pradedama teikti nedelsiant <...>*“. Taigi, pagal Go3 taisykles, viena vertus nurodoma, kad Go3 paslauga teikiama sudarius paslaugų teikimo sutartį su teikėja ir užsakius paslaugą Go3 bei užsiregistravus paslaugos Go3 teikimo elektroninėje platformoje, kita vertus, kad paslauga Go3 pradedama teikti vos ją užsakius, t. y. nesiejant paslaugos Go3 teikimo su abonto registracija paslaugos Go3 teikimo elektroninėje platformoje. Kaip minėta, AS TV Play Baltics informavo Tarnybą (2022 m. kovo 18 d. raštu), kad paaiškinimus, ar paslauga Go3 pradedama teikti nuo paslaugos Go3 vartotojo užsiregistravimo paslaugos Go3 teikimo elektroninėje platformoje momento, ar nuo paslaugos Go3 užsakymo, gali pateikti teikėja. Pastebėtina, kad, teikėjos teigimu (raštas Nr. 2), Sutartimi buvo užsakyta paslauga Go3, nurodant el. pašto adresą – (duomenys neskelbtini) (el. paštą, pasak teikėjos, turi pateikti klientas). Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad nors Sutarties priede nurodoma, jog „*Paslaugos mokestis apskaičiuojamas pagal faktinį paslaugos naudojimosi dienų skaičių per praėjusį mėnesį*“ kartu nurodant 7,99 Eur/mėn. SIM kortelei mokestį, tačiau rašte Nr. 1 teikėja paaiškino, kad paslaugos Go3 mokestis taikomas ne pagal naudojimosi faktą, o atsizvelgiant į tai, ar paslauga Go3 yra aktyvi/neaktyvi, ir ar naudotis, ar ne užsakyta paslauga, yra kliento pasirinkimas. Pažymėtina ir tai, kad AS TV Play Baltics Tarnybai paaiškino, jog paskyrą 2020

<sup>5</sup> (0,77 + 7,99 + 3,61 – 7,99) Eur (su PVM).

m. spalio 29 d. (t. y. Sutarties sudarymo dieną) el. paštu (duomenys neskelbtini) sukūrė teikėja ir paskyra veikė iki 2021 m. kovo 16 d., taip pat, kad vartotojas niekada nesinaudojo paslauga Go3 ir nei karto nebuvo prie paskyros prisijungęs.

Atsižvelgiant į tai, jog sutartiniuose dokumentuose (Sutarties priede, Go3 taisyklėse) įtvirtintos nuostatos yra dviprasmiškos, taip pat teikėjos pateikti paaiškinimai Tarnybai neatitinka sutartinių dokumentų nuostatų dėl paslaugos Go3 teikimo pradžios, apmokestinimo, pirmiausia pastebėtina, kad nėra aišku, ar paslaugos Go3 teikimui, taigi ir apmokestinimui, reikalinga abonento registracija paslaugos Go3 teikimo elektroninėje platformoje, ar paslauga Go3 gali būti teikiama ir apmokestinama iš karto po jos užsakymo (šiuo atveju sudarius Sutartį), taip pat nėra aišku, ar paslauga Go3 apmokestinama pagal faktinį naudojimąsi paslauga Go3 (skaičiuojant dienomis per mėnesį), ar paslauga Go3 apmokestinama 7,99 Eur/mėn. suma nepriklausomai nuo naudojimosi paslauga Go3 fakto ir šis mokestis taikomas priklausomai nuo to, ar paslauga Go3 yra aktyvuota, kaip rašte Nr. 1 paaiškino teikėja. Be to, atkreiptinas dėmesys, kad Go3 taisyklių 1.3 papunktyje nurodyta, jog abonentas turi registruotis paslaugos Go3 teikimo elektroninėje platformoje, tuo tarpu AS TV Play Baltics informavo Tarnybą, kad paskyrą 2020 m. spalio 29 d. el. paštu (duomenys neskelbtini) sukūrė teikėja, kitaip tariant, ne pats vartotojas registravosi minėtoje elektroninėje platformoje. Šį teiginį patvirtina ir teikėjos paaiškinimai, jog paslauga Go3 buvo užsakyta nurodant el. pašto adresą – (duomenys neskelbtini), t. y. vartotojas turėjo tik pateikti savo el. pašto adresą. Teikėja taip pat nepateikė jokių įrodymų, patvirtinančių, jog teikėja registruodama vartotoją minėtoje platformoje veikė jo vardu.

CK 6.193 straipsnio 4 dalyje nustatyta, kad, kai abejojama dėl sutarties sąlygų, jos aiškinamos tas sąlygas pasiūliusios šalies nenaudai ir jas priėmusios šalies naudai. Visais atvejais sutarties sąlygos turi būti aiškinamos vartotojų naudai ir sutartį prisijungimo būdu sudariusios šalies naudai. Remiantis tuo, kas išdėstyta anksčiau, pripažintina, kad paslauga Go3 galėjo būti teikiama tik vartotojui užsiregistravus paslaugos Go3 teikimo elektroninėje platformoje, tuo tarpu Tarnybai nebuvo pateikta įrodymų, jog vartotojas registravosi minėtoje platformoje, taip pat laikytina, kad paslauga Go3 turėtų būti apmokestinama pagal faktinį naudojimąsi paslauga Go3 (skaičiuojant dienomis per mėnesį), kaip nurodyta Sutarties priede, tačiau, kaip Tarnybai patvirtino AS TV Play Baltics, vartotojas niekada nesinaudojo paslauga Go3, todėl laikytina, kad teikėja nepagrįstai 2021 m. sausio – kovo mėn. ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaitose taikė paslaugos Go3 mokestį.

Kaip minėta, vartotojas taip pat ginčija 1,80 Eur vėluojančios įmokos mokestį, kuris įtrauktas į sąskaitas už 2021 m. balandžio – gegužės mėn. ir liepos – gruodžio mėn. Sutarties priede nurodoma, kad vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, vienam mokėtojo kodui (įskaitant visus jam priskirtus ryšio numerius ir/ar kitokias paslaugas, nurodytas teikėjos sąskaitoje) gali būti taikomas 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis.

ERPT taisyklių 60 punkte nustatyta, 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.“, o Bendrųjų sąlygų 4 dalies pirmojoje ir ketvirtojoje pastraipose nustatyta, kad „Ataskaitinis paslaugų apskaitymo laikotarpis yra vienas kalendorinis mėnuo. <...>“ ir „Tele2 el. sąskaita pateikiama per 10 dienų po kalendorinio mėnesio pabaigos. <...> Apmokėti sąskaitą turite ne vėliau kaip iki einamojo kalendorinio mėnesio pabaigos. <...>“<sup>6</sup>.

Išanalizavus teikėjos rašte Nr. 1 pateiktą vartotojui (mokėtojo kodas (duomenys neskelbtini) išrašytų sąskaitų ir gautų mokėjimų balansą nuo 2021 m. sausio mėn. iki 2022 m. sausio mėn. (toliau – Balansas), taip pat vartotojui pateiktas ryšio numerių (duomenys neskelbtini) ir (duomenys neskelbtini) sąskaitas už 2021 m., matyti, kad 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis

<sup>6</sup> Analogiškos nuostatos išdėstytos ir Tele2 judriojo telefono ryšio ir duomenų perdavimo paslaugų teikimo sutarties bendrosiose sąlygose, atnaujintose 2021 m. kovo 25 d.



pirmą kartą buvo pritaikytas sąskaitoje už 2021 m. balandžio mėn. vartotojui laiku neapmokėjus 7,99 Eur sumos už 2021 m. vasario mėn. ir sąskaitoje už 2021 m. gegužės mėn. laiku nepamokėjus 2,21 Eur sumos už 2021 m. kovo mėn. Kaip matyti iš 2021 m. vasario ir kovo mėn. sąskaitų, minėtos laiku neapmokėtos sumos sutampa arba įeina į mokesį už paslaugą Go3. Konstatuotina, kad 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis sąskaitose už 2021 m. balandžio – gegužės mėn. pritaikytas nepagrįstai, nes yra susietas su nepagrįstai 2021 m. vasario – kovo mėn. taikytų mokesčių už paslaugą Go3 neapmokėjimu laiku.

Pažymėtina, kad 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis vėl pritaikytas sąskaitoje už 2021 m. liepos mėn., tačiau šiuo atveju pastebėtina, kad sąskaitos už 2021 m. gegužės mėn. (t. y. 14,00 Eur sumos už paslaugas, kurios vartotojas neginčija) vartotojas neapmokėjo iki sąskaitos apmokėjimo termino pabaigos, t. y. 2021 m. birželio 30 d., vartotojo įmoka (58,62 Eur) gauta tik 2021 m. liepos 19 d., kuri, kaip nurodė teikėja ir nurodyta Balanse, buvo gražinta vartotojui jo prašymu 2021 m. liepos 30 d. ir tą pačią dieną vartotojas sumokėjo 23,38 Eur ir ši įmoka padengė sąskaitą už 2021 m. gegužės mėn. ir dalį 2021 m. birželio mėn. sąskaitos (23,38 Eur). Atsižvelgiant į tai, laikytina, kad 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis sąskaitoje už 2021 m. liepos mėn. pritaikytas pagrįstai. Sekantys vartotojo mokėjimai gauti 2021 m. rugpjūčio 23 d. (14,00 Eur) ir 2021 m. rugpjūčio 26 d. (5,81 Eur) ir ši suma padengė 2021 m. birželio mėn. sąskaitą ir dalį 2021 m. liepos mėn. sąskaitos. Pastebėtina, kad vartotojas ginčija minėtą 2021 m. rugpjūčio 26 d. 5,81 Eur mokėjimą kaip nepagrįstą ir įvardija jį kaip paslaugų įjungimo mokestį, tačiau išanalizavus 2021 m. sąskaitas matyti, kad vartotojui 2,61 Eur įjungimo po išskolinimo mokestis buvo pritaikytas tik sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn. Atkreiptinas dėmesys, kad Sutarties priede nurodytas 3,99 Eur įjungimo po išskolinimo administravimo mokestis ir laikytina, kad minėtas mokestis pagrįstai galėjo būti taikomas remiantis Bendrųjų sąlygų 5 dalies pirmąją pastraipą („<...> *Tele2 paslaugų teikimas taip pat gali būti apribotas, jeigu netinkamai vykdėte šioje Sutartyje numatytus Kliento įsipareigojimus (Sutarties pažeidimas), įskaitant atsiskaitymo įsipareigojimus <...>*“) ir trečiaja pastraipą („<...> *Atnaujinant paslaugų teikimą po apribojimo ar nutraukimo dėl Kliento įsipareigojimų laiku mokėti mokėjimus nevykdymo, taikomas paslaugų teikimo atnaujinimo mokestis. <...>*“), kadangi vartotojas skolą už 2021 m. birželio mėn. padengė 2021 m. rugpjūčio 23 d., o ne kaip 2021 m. rugpjūčio 17 d. trumpojoje žinutėje (SMS) vartotojui nurodė teikėja, t. y. iki 2021 m. rugpjūčio 19 d., ir perspėjo, jog iki minėto termino neapmokėjus skolos paslaugų teikimas bus apribotas. Taigi, sąskaitoje už 2021 m. rugpjūčio mėn. pritaikytas 2,61 Eur įjungimo po išskolinimo mokestis laikytinas pagrįstu, o vartotojo 2021 m. rugpjūčio 26 d. atliktas 5,81 Eur mokėjimas laikytina, kad padengė dalį sąskaitos už 2021 m. liepos mėn.

2021 m. rugsėjo 21 d. vartotojas sumokėjo 20,31 Eur ir šis mokėjimas padengė sąskaitą už 2021 m. liepos mėn. ir dalį 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitos, kurioje taip pat pritaikytas 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis. Minėtas mokestis laikytinas pagrįstu, nes, kaip minėta, skola už 2021 m. birželio mėn. buvo padengta tik 2021 m. rugpjūčio 23 d., t. y. vėluojant apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų, kaip nurodyta Sutarties priede. 2021 m. spalio 17 d. mokėjimas (18,40 Eur) padengė 2021 m. rugpjūčio mėn. sąskaitą ir dalį 2021 m. rugsėjo mėn. sąskaitos, kurioje taip pat pagrįstai pritaikytas 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis (2021 m. liepos mėn. skola padengta 2021 m. rugsėjo 21 d.), o 2021 m. lapkričio 22 d. mokėjimas (15,40 Eur) laikytina, kad padengė sąskaitą už 2021 m. rugsėjo mėn. ir dalį 2021 m. spalio mėn. sąskaitos, kurioje pagrįstai pritaikytas 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis (2021 m. rugpjūčio mėn. skola padengta 2021 m. spalio 17 d.).

Vartotojas taip pat nurodo, kad ginčija 2021 m. gruodžio 11 d. teikėjai atliktą 17,40 Eur pervedimą dėl „*tariamą skolą*“, tačiau pastebėtina, kad iki 2021 m. gruodžio 10 d. vartotojas nebuvo padengęs skolos teikėjai už 2021 m. spalio mėn. (Tarnybos skaičiavimais, 10,19 Eur), todėl minėtas pervedimas padengė sąskaitą už 2021 m. spalio mėn., o vartotojui 2021 m. gruodžio 21 d. atlikus 17,20 Eur pervedimą, kurio vartotojas neginčija, ir sąskaita už 2021 m. lapkričio mėn. buvo apmokėta. Be to, laikytina, kad sąskaitoje už 2021 m. lapkričio mėn. taip pat pagrįstai pritaikytas 1,80

Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis (už 2021 m. rugsėjo mėn. skolą, kuri padengta 2021 m. lapkričio 22 d.).

Pažymėtina, kad sąskaitoje už 2021 m. gruodžio mėn. vėl pritaikytas 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestis, tačiau šiuo atveju laikytina, kad nepagrįstai, nes vartotojas skolą už 2021 m. spalio mėn. apmokėjo 2021 m. gruodžio 11 d., t. y. nevėluodamas apmokėti sąskaitą daugiau nei 12 dienų.

Apibendrinant tai, kas išdėstyta anksčiau, konstatuotina, kad teikėja nepagrįstai vartotojui taikė mokesčius už paslaugą Go3 ryšio numerio (duomenys neskelbtini) sąskaitose už 2021 m. sausio – kovo mėn. ir atsižvelgiant į tai, kad teikėja vartotojui 2021 m. balandžio mėn. suteikė 7,99 Eur kompensaciją, laikytina, kad teikėjos pritaikyta likusi 4,38 Eur (su PVM) suma už paslaugą Go3 yra nepagrįsta. Taip pat pripažintina, kad teikėja nepagrįstai sąskaitose už 2021 m. balandžio – gegužės mėn. ir gruodžio mėn. taikė 1,80 Eur vėluojančios įmokos administravimo mokestį, iš viso 5,40 Eur (1,80 Eur x 3 mėn.). Remiantis tuo, kas išdėstyta, pripažintina, kad 9,78 Eur (4,38 Eur + 5,40 Eur) suma gražintina vartotojui arba įskaitytina į būsimus užmokesčius teikėjai.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, vartotojo prašymas tenkintinas iš dalies.

3. Tenkinu iš dalies A. L. 2021 m. gruodžio 18 d. prašymą dėl ginčo išsprendimo ir 2022 m. sausio 3 d. prašymą dėl ginčo išsprendimo ir:

3.1. įpareigoju UAB „Tele2“ gražinti A. L. 9,78 Eur sumą arba ją įskaityti į būsimus užmokesčius;

3.2. atmetu likusius reikalavimus;

3.3. įpareigoju UAB „Tele2“ įgyvendinti šio įsakymo 3.1 papunktyje nurodytą A. L. reikalavimą ir raštu pranešti Tarnybai apie šio reikalavimo įvykdymą arba neįvykdymą per 2 mėnesius nuo šio įsakymo priėmimo dienos.

4. Išaiškinu, 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 CPK nustatyta tvarka. Sprendimas gali būti pateikiamas vykdyti ne vėliau kaip per 5 metus nuo jo priėmimo dienos.