

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije na temelju članka 12. stavka 1., točke 11. i članka 17., stavka 3., a u svezi sa člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 73/08; dalje u tekstu: ZEK), u postupku rješavanja spora između korisnika A.K., s prebivalištem u ZG i operatora javnih komunikacijskih usluga HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Zagreb, Savska cesta 32, donosi

## ODLUKU

1. Usvaja se prigovor korisnika A.K. na račun za HALO usluge broj: 5007009423-118-0 za 06. mjesec 2009.god. za pretplatnički broj: 01/2994910 izdan od trgovačkog društva HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Zagreb, Savska cesta 32.
2. Nalaže se trgovačkom društvu HT- Hrvatske telekomunikacije d.d. da u roku od 15 dana od dana primitka ove odluke, korisniku A.K. izda novi račun za obavljene javne komunikacijske usluge ispostavljene u računu za Halo usluge za 06. mjesec 2009.god. umanjen za iznos od 1.227,00 kn +PDV koji se odnosi na obračun usluge s dodanom vrijednosti.

## Obrazloženje

Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije (dalje u tekstu: HAKOM) zaprimila je 04. rujna 2009.g. prigovor korisnika A.K. na račun za 6. mjesec 2009. godine, za pretplatnički broj: 01/2994910 izdan od HT Hrvatske telekomunikacije d.d.( dalje u tekstu: HT ili T-Com) i obračun usluge sa dodanom vrijednosti 060 u iznosu 1.227,00 kn + PDV.

U svom prigovoru korisnik navodi da je prilikom pozivanja broja 060 887701 došlo do zlouporabe, obzirom da mu je prilikom pozivanja spornog broja davan signal zauzeća linije, te da nije ostvario poziv, a isti mu je unatoč tome naplaćen. Uz prigovor je priložio sporni račun za HALO usluge broj 5007009423-118-0 i ispis poziva za 06. mjesec 2009.god. Uvidom u sporni račun za 06. mjesec 2009.g., korisnika A.K. utvrđeno je da je obračunato 409 poziva prema broju 060 887701, odnosno usluzi s dodanom vrijednosti, u trajanju od po 3 ili 4 sekunde.

Obzirom da se radi o usluzi sa dodanom vrijednosti 060, a koju pruža operator usluge s dodanom vrijednosti trgovačko društvo Mag-D.R.I.V.E. d.o.o., Zagreb, Barčev trg 6 (dalje u tekstu: Mag-D.R.I.V.E.) putem javne komunikacijske mreže operatora OT-Optima telekom d.d., Bani 75a, Buzin (dalje u tekstu: Optima telekom) HAKOM je dopisima od 16. rujna 2009.god. zatražio očitovanja od operatora HT-a, Optime telekom i Mag-D.R.I.V.E.-a kako bi se utvrdilo jesu li navedeni operatori postupili u skladu s člankom 49. stavkom 3. ZEK-a, te člankom 7. stavkom 1. i 2. Dodatka 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine 154/08, dalje u tekstu: Pravilnik).

Operatori su, HT dopisom od 21. rujna 2009.g., a Optima telekom dopisom od 21. rujna 2009.g., HAKOM-u dostavili svoja očitovanja na prigovor korisnika kao i dokumentaciju o izvršenoj administrativno-tehničkoj provjeri sustava sukladno članku 22. stavku 5. i 7. Pravilnika kojom su utvrdili da je obračun poziva izvršen u skladu s mjerodavnim propisima, te nisu utvrđene nikakve nepravilnosti.

Mag-D.R.I.V.E. je dopisom od 05. listopada 2009.g. HAKOM-u dostavio svoje očitovanje i obavijestio ga da je prigovor korisnika obradio u skladu s člankom 22. Pravilnika, te da je sukladno članku 49. stavku 3. ZEK-a bila ispunjena obveza najave cijene prije početka naplate poziva.

Nadalje, HAKOM je od Optime telekom 13. studenog 2009.g. zatražio dostavu detaljnijeg ispisa poziva prema osporavanom broju (060 887701) za razdoblje koje se nalazi na ispisu korisnikova računa. Optima telekom je 27. studenog 2009.godine dostavila zatraženi ispis između kojih i za broj 060 887701, te je HAKOM utvrdio kako za svih 409 poziva na navedeni broj nije dana najavna poruka, odnosno da je u dužini od tri sekunde dana tonska signalizacija zauzeća linije. Ovako registrirani pozivi ne smatraju se ostvarenim pozivima i kao takovi ne smiju biti naplaćeni. Naime, sukladno članku 7. stavku 1. Pravila postupanja za operatore usluga s dodanom vrijednosti koja su sastavni dio Pravilnika, Mag-D.R.I.V.E. je dužan osigurati da se na početku svakog poziva, a prije početka pružanja usluge najavi cijena poziva i početak naplate, a sukladno članku 7. stavku 2. Mag-D.R.I.V.E. je dužan omogućiti prekid poziva nakon najavne poruke u roku od najmanje dvije sekunde, a prije početka naplate poziva, kako bi korisnik mogao pravovremeno odustati od uporabe usluge.

Sukladno članku 51. stavku 2. ZEK-a prigovor korisnika obrađen je na sjednici Povjerenstva za zaštitu korisnika održanoj dana 30. studenog 2009.god. Povjerenstvo za zaštitu korisnika je uzelo u obzir činjenicu da je HAKOM u kolovozu 2009.god. proveo stručni nadzor nad Mag-D.R.I.V.E.-om te doneseno rješenje nadzornika u elektroničkim komunikacijama od 01. listopada 2009.god. (klasa:UP-I-344-08/09-01/32, Urbroj:376-09-09-04, dalje u tekstu: Rješenje od 01. listopada). Navedenim rješenjem je utvrđeno da Mag-D.R.I.V.E. tijekom *razdoblja od 01. lipnja 2009.god. do 31. kolovoza 2009.god.* nije postupao sukladno članku 49. stavkom 3. ZEK-a, kao i da je koristio zavaravajuću i lažnu tonsku signalizaciju, „zauzeća linije“, te je HAKOM Mag-D.R.I.V.E.-u zabranio rad sve dok ne ukloni utvrđene nepravilnosti.

Sukladno tako utvrđenom stanju, te činjenici da se prigovor korisnika odnosi na sporno razdoblje za koje su utvrđene nepravilnosti od strane Mag-D.R.I.V.E.-a, HAKOM je 15. prosinca 2009.g. donio mišljenje da korisnik A.K. nije dužan snositi troškove za 409 poziva u iznosu od 1.227,00 kn + PDV, te je obavijestio HT da je sukladno članku 22. stavku 10. Pravilnika u obvezi otpisati navedeni sporni iznos računa, odnosno ukoliko je isti već podmiren, izvršiti povrat novca korisniku.

HAKOM-a je 17. prosinca 2009.god. HT-u dostavio mišljenje na očitovanje. HT je 18. veljače 2010.god. HAKOM obavijestio da ne prihvaća navedeno mišljenje navodeći da bi Mag-D.R.I.V.E. trebao sukladno općim propisima o obveznopravnim odnosima snositi izravnu ugovornu odgovornost prema korisnicima svojih usluga, odnosno HT bi bio ovlašten korigirati račun samo na osnovi pozitivno riješenog prigovora i izdanog financijskog odobrenja od strane Optima telekom.

Slijedom toga, HAKOM je 01. travnja 2010.g. proveo usmenu raspravu. Korisnik A.K. je podneskom od 01. travnja 2010.god. opravdao svoj izostanak i naglasio da ostaje pri svim dosadašnjim navodima, te također naveo da mu je HT zbog nastalog dugovanja uskratio pristup 060 uslugama.

HT je na usmenoj raspravi izjavio da ostaje kod svih ranijih navoda iz očitovanja i zatražio je od HAKOM-a uključenje i Mag-D.R.I.V.E.-a u postupak, te naveo da je u Rješenju od 01. listopada nadzornik propustio odrediti financijske obveze prema krajnjim korisnicima zbog utvrđenih nepravilnosti Mag D.R.I.V.E.-a kao što to čini inspekcija Ministarstva mora, prometa i infrastrukture u svojim rješenjima.

HAKOM je nakon provedene usmene rasprave ponovo ispitao sve činjenice u postupku i ocjenjujući ih utvrdio slijedeće.

Činjenica je da HT ima sklopljen pretplatnički ugovor o pružanju javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga s korisnikom A.K., te korisnik putem mreže HT-a ostvaruje pristup javno dostupnim komunikacijskim uslugama za koje mu HT izdaje račun. S druge strane, Mag D.R.I.V.E. se putem Optime telekom spaja na javnu komunikacijsku mrežu. Međusobni odnosi HT-a, Optime i Mag D.R.I.V.E.-a u vezi s plaćanjem naknada za korištenje javne komunikacijske mreže su uređeni njihovim međusobnim ugovorom što nije predmet ovog postupka.

Slijedom toga, HAKOM ne pronalazi osnove za prihvaćanje zahtjeva HT-a za uključivanjem Mag D.R.I.V.E.-a u postupak. Naime, iako se za pružanje i korištenje usluga sa dodanom vrijednosti radi o sudjelovanju više operatora koji svoje međusobne odnose reguliraju svojim međusobnim ugovorima, ukoliko se utvrdi da je usluga s dodanom vrijednosti pružena suprotno pozitivnim propisima, svaki sudionik u pružanju protuzakonite usluge snosi svoj dio odgovornosti. Dakle, HT ima pravo svoja potraživanja, koja ne ostvaruje zbog nezakonitog postupanja druge ugovorne strane, u ovom slučaju Mag D.R.I.V.E.-a, zahtijevati u posebnom postupku pred nadležnim tijelima i kao što je već rečeno, navedeni odnos uređen je njihovim međusobnim ugovorom što nije predmet ovog postupka.

Dakle, u ovom ugovornom odnosu HT je dužan snositi svoj dio odgovornosti osobito jer HAKOM smatra da se u konkretnom slučaju radi o nezakonitom stjecanju, odnosno stjecanju bez osnove sukladno općim propisima o obveznopravnim odnosima. Naime, u provedenom postupku stručnog nadzora donesenim Rješenjem od 01. listopada utvrđene su zlouporabe i neispravnosti, odnosno utvrđeno je da je Mag-D.R.I.V.E. nezakonito pružio uslugu, što i sam HT ni u kojem trenutku ne osporava.

Slijedom toga, jedini operator koji pravno gledajući može u skladu s članku 22. stavku 10. Pravilnika ispraviti račun na kojem je došlo do obračuna i naplate nezakonite usluge jest operator koji je izdao račun, dakle, HT. Isto tako treba uzeti u obzir činjenicu da ukoliko korisnik ne podmiri račun, prisilnu naplatu će vršiti HT, a ne operator usluge s dodanom vrijednosti, u ovom slučaju Mag D.R.I.V.E.

Uzimajući u obzir sve prethodno navedeno, HAKOM ne može prihvatiti navod HT-a da je sukladno članku 20. stavku 7. Dodatka 5. Pravilnika, HT ovlašten ispraviti račun pretplatniku samo na osnovi pozitivno riješenog prigovora od strane operatora usluge s dodanom vrijednosti ili operatora u čijoj mreži se nalazi operator usluge s dodanom vrijednosti, dakle, Mag D.R.I.V.E.-a ili Optime telekom.

Slijedom svega navedenog, a temeljem članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi sa člankom 51. ZEK-a, HAKOM smatra da korisnik A.K., iz svih navedenih razloga, nije dužan snositi troškove za račun 06/2009.g. u iznosu od 1.227,00 kn+PDV, a koji se odnose na

pozive prema uslugama s dodanom vrijednosti, te odlučio kao u izreci ove Odluke. Ova Odluka objavit će se u skladu s člankom 14. ZEK-a.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ove Odluke žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka.

KLASA: 344-03/09-01/559

URBROJ: 376-12-10-08 DM/KŠS

Zagreb, 18. svibnja 2010.g

***RAVNATELJ***

***dr. sc. Dražen Lučić***

Dostaviti:

1. HT-Hrvatske telekomunikacije d.d., Savska cesta 32, 10 000 Zagreb, poštom/povratnicom
2. A.K., ZG poštom/povratnicom
3. Optima telekom, Bani 75a, Buzin, 10 010 Zagreb, poštom/povratnicom
4. Mag D.R.I.V.E., Barčev trg 6, 10 000 Zagreb, poštom/povratnicom
5. Spis