



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sudu pojedincu toga suda Željki Babarović, uz sudjelovanje Ive Marije Znaor, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja .
 , protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe, .
 , radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 07. lipnja 2017. g..

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/640, URBROJ: 376-05/MB3-15-4 (IM) od 01. srpnja 2015. g.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/640, URBROJ: 376-05/MB3-15-4 (IM) od 01. srpnja 2015. g. odbijen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora vezan uz prigovor na zaduženja za pozive prema brojevima s posebnom tarifom obračunate na računu za kolovoz 2014. g. od strane operatora javnih komunikacijskih usluga .
 , kao neosnovan.

Tužitelj pobija zakonitost osporavane odluke te u bitnome ističe da pri donošenju odluke tužena nije uvažila stvarno činjenično stanje te riješila njegov spor sa operatorom jer on nije napravio putem mobitela troškove za koje ga se tereti odnosno tvrdi da nije napravio zaduženje za pozive prema brojevima s posebnom tarifom na račun za kolovoz 2014. g., navodeći kako nije odgovoran za nastanak spornih poziva obzirom da je doveden u zabludu od strane djelatnika pružatelja usluge VE-MA, uslužnog obrata, vlasnice . sa sjedištem u . te ističe kako isto ne treba ići na njegov trošak. Također osporava trajno isključenje iz mobilne mreže .

Iz tužbe proizlazi da predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako je u svrhu provjere navoda tužitelja iz . tijekom postupka zatražio cjelokupnu dokumentaciju temeljem koje bi mogao pravilno i potpuno utvrditi činjenično stanje.

Obzirom da se u konkretnom slučaju radi o uslugama koje pružaju davatelji usluga sa posebnom tarifom putem mreže drugih operatora, . je tuženiku dostavio dokumentaciju o izvršenoj administrativnoj i tehničkoj provjeri svih sastavnica pružanja spornih usluga te je analizom navedene dokumentacije utvrđeno kako su svi pozivi ostvareni s predmetnog

pretplatničkog broja, te da su prekinuti sukladno članku 48. stavku 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga kojim je određena obveza operatora usluga s posebnom tarifom da prekine svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji iznos dosegne iznos od 150,00 kn ili kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije. Također je tuženik tijekom postupka utvrdio kako je dokazao kako je ispunio svoju obvezu iz članka 49. stavka ZEK-a.

Nadalje, člankom 24. stavcima 1. i 3. Pravilnika određena je obaveza operatora da nadzire uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te ih u najkraćem mogućem roku upozori o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca. Tuženik je dostavom ispisa iz sustava (log datoteke) dokazao točnost svojih navoda kako je tužitelju upućena obavijest o povećanoj potrošnji 9. kolovoza 2014. g. u 4:12 sati iz čega je razvidno da je ispunio svoju obvezu iz članka 24. stavak 3. Pravilnika.

Tuženik nadalje ističe kako tužitelj ni na koji način nije dokazao svoju tvrdnju kako mu je od strane HAKOM i djelatnice VE-MA uslužnog obrta rečeno kako troškovi ostvarenih poziva prema brojevima s posebnom tarifom u kolovozu 2014. g. ne idu na njegov trošak.

Obzirom na navedeno, odnosno činjenicu da je nesporno utvrđeno kako su svi sporni pozivi ostvareni s predmetnog pretplatničkog broja, kako korištenje tog broja spada u područje odgovornosti tužitelja te činjenicu kako nisu utvrđene nepravilnosti u evidenciji i obračunu spornih poziva, tuženik u konkretnom slučaju nije utvrdio da je došlo do povrede odredaba ZEK-a te je pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje i na ispravan način primijenio odredbe zakona te donio rješenje u okviru nadležnosti propisane ZEK-om.

Slijedom navedenog, tuženik je rješavajući u ovoj upravnoj stvari poduzeo sve radnje u okviru svojih ovlasti, a sukladno načelu utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. Zakona o općem upravnom postupku pa stoga tuženik ostaje kod citirane Odluke iz naprijed navedenih razloga kao i iz razloga navedenih u obrazloženju same Odluke pa predlaže da se tužba u cijelosti odbije kao neosnovana.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenika tužitelja i u odsutnosti uredno pozvanih tužitelja i zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12. i 152/14.), o čemu su tužitelj i zainteresirana osoba bili upozoreni u pozivima za raspravu.

Ocjenjajući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je tuženica odbila je zahtjev tužitelja za rješavanje spora vezan uz prigovor na zaduženja za pozive prema brojevima s posebnom tarifom obračunate na računu za kolovoz 2014. g. od strane operatora javnih komunikacijskih usluga HAKOM kao neosnovan.

U svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja HAKOM je 20. svibnja 2015. g. zatražio očitovanje

U dostavljenom očitovanju u bitnome navodi kako je tijekom kolovoza 2014. g. s korisnikovog pretplatničkog broja zabilježeno ukupno 94 poziva prema brojevima s posebnom tarifom početne numeracije 064 i to 064606050 i 064656505 te su isti naplaćeni ukupno 12.259,28 kn. Ističe kako je prilikom obrade prvostupanjskog prigovora izvršena tehničko-administrativna provjera baze podataka mobilne mreže HT-a kojom je utvrđeno da

su svi pozivi zabilježeni kao odlazni pozivi sa SIM kartice pretplatničkog broja u trajanju kako je prikazano u detaljnom ispisu usluga.

Nastavljeno na zaprimljeni prvostupanjski prigovor te nakon toga i drugostupanjsku pritužbu, zatraženo je očitovanje operatora usluge s posebnom tarifom, sa zahtjevom za očitovanje oko poštivanja odredbi članka 49. stavaka 1. i 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Operator usluge s posebnom tarifom u svom očitovanju potvrđuje da su ispunjene sve odredbe propisane Pravilnikom. Napominje da je prilikom svake uspostave poziva govorni automat najavio cijenu usluge, a pozivi su prekidani pravovremeno (po dosezanju potrošnje od 150,00 kn). Vezano uz navod korisnika da je doveden u zabludu od strane djelatnika pružatelja usluge VE-MA uslužnog obrta napominje kako ne može snositi odgovornost za komunikaciju od strane njihovih djelatnika. Također ukazuje kako je 09. kolovoza 2014. g., sukladno članku 24. stavku 1. Pravilnika, n mobilni uređaj odaslana obavijesna SMS poruka o dosezanju dvostrukog iznosa prosječne potrošnje u tri prethodna obračunska razdoblja, a koja je uredno i isporučena. Nadalje, nakon što je mjerodavna služba zaprimila podatak o izuzetno visokom trošku za pozive ostvarene s predmetnog broja, 13. kolovoza 2014. g. izvršeno je djelomično ograničenje usluga (zabrane odlaznih poziva i roaminga), kako bi se korisnika zaštitilo od eventualnih zlouporaba i neželjenih troškova. Zaključno ističe kako je korisnik i tijekom lipnja 2014. g. ostvario potrošnju prema brojevima s posebnom tarifom u iznosu od 4.626,89 kn, dakle, korištenje usluga s posebnom tarifom evidentirano je i prije spornog računa za kolovoz 2014. g.

HAKOM kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima, između ostalog rješava i prigovore korisnika, na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika kao savjetodavnog tijela HAKOM-a. Zahtjev za rješavanje spora korisnika obrađen je i na sjednici Povjerenstva detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Na temelju prijedloga Povjerenstva, a sukladno članku 12. Zakona o elektroničkim komunikacijama, HAKOM je u postupku rješavanja spora utvrdio kako nema pravne osnove za prihvaćanje prigovora korisnika iz razloga kako slijedi:

Temeljem članka 41. stavaka 1., 3. i 4. ZEK-a prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika javnih komunikacijskih usluga određuju se njihovim međusobnim ugovorom, a ti ugovori temelje se na općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu sa zakonom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Svaki korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju općih uvjeta poslovanja i cjenika usluga.

Člankom 24. stavkom 1. i 3. Pravilnika određena je obveza operatora da nadzire uobičajeno ponašanje korisnik prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te ih u najkraćem mogućem roku upozori o sakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od plaćenog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri mjeseca.

Stavkom 3. navedenog članka određeno je da, u slučaju da operator nije krajnjeg korisnika pravovremeno obavijestio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik dužan je platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je operator obavijestio. je dostavom ispisa iz sustava (log datoteke) kao i preslika računa za mjesece svibanj, lipanj i srpanj 2014. g. dokazao točnost svojih navoda kako je korisniku upućena obavijest o povećanoj potrošnji 09. kolovoza 2014. g. u 4:12 sati iz čega je razvidno kako je ispunio svoju obvezu iz članka 24. stavak 3. Pravilnika.

Budući se u konkretnom slučaju radi o uslugama koje pružaju davatelji usluga s posebnom tarifom putem mreže drugih operatora, je dostavljanjem dokumentacije o izvršenoj administrativnoj i tehničkoj provjeri svih sastavnica pružanja spornih usluga dokazao kako je ispunio svoju obvezu iz članka 49. stavka 6. ZEK-a. Analizom navedene dokumentacije utvrđeno je kako su sporni pozivi ostvareni s predmetnog pretplatničkog broja, te da su prekinuti sukladno članku 48. stavku 7. Pravilnika kojim je određena obveza operatora usluga s posebnom tarifom da prekine svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji dosegne iznos od 15,00 kn ili kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije.

Uzimajući u obzir sve navedeno, odnosno činjenicu da je nesporno utvrđeno kako su svi sporni pozivi ostvareni s predmetnog pretplatničkog broja, kako korištenje predmetnog broja, odnosno sadržaja same usluge koja se pruža putem javne komunikacijske usluge spada u područje odgovornosti korisnika, te činjenicu kako nisu utvrđene nepravilnosti u evidenciji i obračunu spornih poziva, nema osnova za prihvrat prigovora za rješenje spora.

Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor).

Stavkom 3. navedenog članka Zakona propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ovoga Zakona. Svaki krajnji korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja iz članka 42. i cjenika usluga iz članka 42.a ovoga Zakona.

Stavkom 4. navedenog članka navedenog zakona propisano je da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima.

Člankom 49. stavak 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da je operator javnih komunikacijskih usluga, s kojim krajnji korisnik usluga ima sklopljen pretplatnički ugovor, obavezan je riješiti prigovor krajnjeg korisnika usluga iz članka 50. ovoga Zakona u vezi s uslugama s posebnom tarifom, nakon što provede odgovarajuće administrativne i tehničke provjere svih sastavnica pružanja tih usluga.

Člankom 24. st. 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih i komunikacijskih mreža i usluga propisano je da je operator javnih komunikacijskih usluga dužan nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja.

Stavkom 3. istog članka istog Pravilnika je propisano da ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika pravovremeno upozorio o prekomjernoj potrošnji, krajnji korisnik je dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je operator obavijestio.

Odredbom članka 48. stavak 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja elektroničkih i komunikacijskih mreža i usluga propisano je da je operator usluga s

posebnom tarifom obavezan prekinuti svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji prijede iznos od 150,00 kuna ili kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno koja okolnost nastupi ranije.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon zakonito provedenog postupka, potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, nesporno je utvrđeno kako su svi sporni pozivi ostvareni s predmetnog pretplatničkog broja, kako korištenje predmetnog broja, odnosno sadržaja same usluge koja se pruža putem javne komunikacijske usluge spada u područje odgovornosti korisnika, te činjenica kako nisu utvrđene nepravilnosti u evidenciji i obračunu spornih poziva, pa je stoga i tuženi pravilno i zakonito zaključio kako nema osnova za prihvrat prigovora za rješenje spora te svojom Odlukom odbio zahtjev za rješavanje spora korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga . kao neosnovan.

Stoga imajući na umu navedeno, Sud je ocijenio neosnovanima sve prigovore tužitelja iznesenim u tužbi budući je na temelju provedenog postupka ocijenio kako je u cijelosti zakonito proveden postupak koji je tužbi prethodio pa shodno tome i da je Odluka tuženika apsolutno pravilna i na zakonu zasnovana.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 07. lipanj 2017.

Sutkinja:
Željka Babarović.v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. U spis

Za točnost otpavka — ovlašteni službenik:
Snježana Miletić



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	16.6.2017. 8:49:23		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/15-01/79	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-17-7		0	



d1938357

