



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-1153/15-10

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	15.5.2017. 10:30:12
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.
034-07/15-01/43	-04
Urudžbeni broj:	Pril. Vrij.
437-17-5	0



d1922499

U IME REPUBLIKE HRVATSKA

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sudu toga suda Željki Zrilić Ježek, kao sudu pojedincu, uz sudjelovanje Suzane Pavić, zapisničarke, u upravnom sporu tužiteljice
, koju zastupa opunomoćenica
, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon održane javne i usmene rasprave, 27. travnja 2017.,

presudio je

1. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/14-01/1009, Urbroj: 376-05/MS-15-08 (IM) od 16. veljače 2015.
2. Odbija se zahtjev tužiteljice za naknadom troška ovog upravnog spora u iznosu od 2.500,00 kn.

Obrazloženje

Osporenim rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/14-01/1009, Urbroj: 376-05/MS-15-08 (IM) od 16. veljače 2015. u toč. I. djelomično se usvaja zahtjev za rješavanje spora tužiteljice, a vezano za prigovor na račun za kolovoz 2014. ispostavljen od strane operatora javnih komunikacijskih usluga iz
, toč. II. nalaže se operatoru javnih komunikacijskih usluga VIPnet d.o.o. iz Zagreba, Vrtni put 1, da u roku od 15 dana od dana primitka ove oduke, tužiteljici umani račun za kolovoz 2014. u iznosu od 29,45 kn (bez PDV-a), toč. III. odbija se zahtjev tužiteljice za umanjenjem računa u preostalom dijelu za kolovoz 2014.

Tužiteljica u tužbi navodi kako je dugogodišnji pretplatnik
, koja unutar svoje tarife ima uključen podatkovni promet. U slučaju dvostruko veće potrošnje od one koja odgovara prosječnom iznosu izdanih računa u protekla tri mjeseca dužnost je
bez odgode izvijestiti stranku. Tužiteljici je
dana 7. kolovoza 2014. u 10,21h poslao poruku sadržaja: „Iskoristili ste podatkovni promet uključen u vašu tarifu. Do isteka mjeseca isti će se obračunavati po
cjeniku.“ Istoga dana u 15,07h tužiteljica je zaprimila poruku sljedećeg sadržaja: „Vaša trenutna potrošnja dvostruko je veća od prosječnog iznosa

izdanih računa u protekla tri mjeseca. Potrošnju provjerite putem moj usluge.
 Tužiteljica ističe da je u konkretnom slučaju postupio protivno odredbi čl. 45.
 st. 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama a koji jasno propisuje da operatori javnih
 komunikacija moraju bez odgode na zahtjev korisnika usluge omogućiti jednostavnu, potpunu
 i besplatnu zabranu pristupa spornoj usluzi koju tužiteljica nikad nije niti uključila. Također,
 kao Operator javnih komunikacijskih usluga sukladno čl. 43. st. 3. Zakona o
 elektroničkim komunikacijama ima obvezu svojim korisnicima osigurati primjerenu zaštitu od
 zloupotrebe i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži. Nadalje čl. 43. st. 4. istog Zakona
 jasno je propisano da korisnici nisu obvezni snositi troškove koje je krajnjim korisnicima
 usluga, prouzročila treća strana, u slučajevima kada operatori nisu ispunili obveze iz čl. 3.
 istog članka, a što je konkretan slučaj. U gornjem predmetu tužiteljici ne samo da usluga nije
 pružena na adekvatan i stručan način, sukladno zakonom propisanim minimumom i općim
 uvjetima već su istoj u potpunosti izigrana njena nedvojbeni prava koja ima kao korisnik
 usluge – pretplatnik i potrošač. Sukladno navedenom grubo su povrijeđena prava tužiteljice i
 to prvenstveno na izbor usluge – obzirom je u konkretnom predmetu
 samoinicijativno jednostrano bez njezinog zahtjeva omogućio tužiteljici prijenos podataka
 preko ograničenja koji je uključen u mjesečnu preplatu, zatim onemogućavanjem zabrane
 pristupa spornoj usluzi, te naposljetku lažnim obećanjem rješenja problema nastalog
 isključivo nestručno produženom uslugom od strane Tužiteljici je zbog
 nestručne i neadekvatno pružene usluge nastao trošak, odnosno šteta u visini od 4.741,59 kn,
 tj. iznos od 4.771,04 kn umanjen za 29,45 kn za koliko je HAKOM usvojio zahtjev za
 rješavanje spora tužiteljice. Također je svojim ponašanjem grubo povrijedio
 odredbu čl. 44. Zakona o elektroničkim komunikacijama te je propustio tužiteljici omogućiti
 uvid i kontrolu podataka u troškovima pruženih usluga. Navedene povrede citiranih zakonskih
 odredbi HAKOM povodom zahtjeva za rješavanjem spora tužiteljice ignorira u potpunosti,
 usvajajući zahtjev djelomično i to nalažući operatoru da tužiteljici umanji račun
 za sramotnih 29,45 kn. Također se ističe da je ponašanje izjednačeno ucjeni,
 obzirom isti koristeći monopolsku poziciju formiranjem previsokog, iracionalnog i
 nepovjerljivog računa vrši pritisak na tužiteljicu da sklopi novu ugovornu obvezu na daljnja
 24 mjeseca kojem slučaju bi joj navodni dug bio otpisan, a kakvo je ponašanje nedopustivo.
 Tužiteljica nije pristala na ponudenu novu ugovornu obvezu za daljnja 24 mjeseca iz razloga
 što nije potrošila podatkovni promet za koji ju se tereti spornim računom, a također nije
 nikakvom porukom aktivirala uslugu eventualnog dodatnog podatkovnog prometa. Ističe se
 da je tužiteljica uputila brojne reklamacije na koje nije dao
 konkretan i zadovoljavajući odgovor, poglavito u dijelu kako je navodno potrošena navedena
 količina podatkovnog prometa i tko je aktivirao uslugu dodatnog podatkovnog prometa.
 Nezakonito je postupio kada je jednostrano aktivirao uslugu dodatnog
 podatkovnog prometa, a također nezakonito je HAKOM donio odluku povodom zahtjeva za
 rješavanje spora jer je nezakonito i apsurdno da tužiteljica snosi trošak usluge koju nije
 aktivirala niti potrošila te je račun u iznosu od 4.771,04 kn u cijelosti neosnovan i
 neprovjerljiv. Tužiteljica nadalje ističe da je iz obrazloženja Odluke HAKOM-a vidljivo kako
 ista ne sadrži sve bitne elemente propisane ZUP-om. Tako Odluka u svome obrazloženju niti
 jednom riječju ne navodi koje je točno utvrđeno činjenično stanje, a niti razloge koje je
 HAKOM smatrao odlučnim kod ocjene dokaza. Međutim, isti u obrazloženju ne navodi da li
 je i kada navedeni ugovor sklopljen, te koje bi točno bile obveze stranka iz tog ugovora,
 odnosno koja obveza je u konkretnom slučaju nastala. Nadalje, u obrazloženju se spominju
 navodi korisnice, očitovanje operatera, te ostala dokumentacija koja priloži urudžbiranom
 predmetu, međutim nigdje nije popisano o kojoj se točno dokumentaciji radi (a temeljem koje
 je HAKOM donio Odluku) niti se jednom riječju obrazlaže kojim je od navedenih navoda,
 očitovanjima i dokazima HAKOM poklonio vjeru i zašto. Također je nejasno kako HAKOM,

kao nacionalna regulatorna pravna osoba s javnim ovlastima nije prilikom postupanja u ovoj pravnoj stvari smatrao potrebnim primijeniti općepoznate činjenice dostupne na svim internetskim stranicama i televizijskim reklamama o brzini prometa podataka koju pruža te da nije temeljem takvih općepoznatih podataka utvrdio da je fizički nemoguće da je korisnica u navedenom periodu ostvarila toliko apsurdno visoku količinu prometa podataka. Naime, količina prometa podataka koja se može u određenom razdoblju „skinuti“ je vremenski limitirana. Dakle, da je korisnica ostvarivala u spornom periodu čak i maksimalnu brzinu prometa podataka (što je u praksi gotovo nemoguće), ista bi i dalje u tih 8 sati mogla potrošiti znatno manju količinu prometa podataka od one koju je navodno zabilježio. Dakle, HAKOM je u postupku morao utvrditi da li je korisnica zasigurno uopće mogla samostalno napraviti toliku količinu prometa podataka, te je bio dužan (vještačenjem ili drugim sredstvom) utvrditi gdje je došlo do pogreške, umjesto da se ograniči na ispitivanje o načinu i vremenu obavještavanja korisnice o potrošnji i dugovanom iznosu. Tužiteljica smatra kako je HAKOM povrijedio odredbe čl. 8. i čl. 47. ZUP-a po kojima je bio dužan utvrditi sve činjenice i okolnosti bitne za rješavanje o upravnoj stvari, a tako i bilo kakve nepravilnosti u visini spornog računa, a ne samo nepravilnosti u obavješćivanju korisnice o iznosu računa. Stoga je HAKOM počinio povredu u postupanju jer nije tijekom postupka omogućio korisnici da se očituje i izjasni na očitovanje o spornom računu, dok je omogućio da se očituje na pritužbe i zahtjeve korisnice. Time je isti pogodio te je time povrijedio i načelo jednakosti stranaka jer je takvim postupanjem doveo korisnicu u nepovoljniji položaj iz kojeg nije mogla efikasno i na adekvatan način štititi svoja prava i interese. Tužiteljica nadalje smatra kako je HAKOM bio dužan u postupku primijeniti i odredbu čl. 51. st. 2. ZUP-a na način da radi razjašnjenja stvari i radi utvrđivanja pravnog stanja stvari provede ispitni postupak i izvede potrebne dokaze te upotpuniti činjenično stanje, budući da su isti u ovom slučaju očito bili prijeko potrebni. Naime, HAKOM ne posjeduje stručno znanje kojim bi primjerice stručni vještak mogao (u pogledu toliko prekomjernog prijenosa podataka) razjasniti kako je moglo doći do zabilješke toliko visokog prijenosa podataka. Stoga je HAKOM bio dužan u svezi čl. 51. st. 2 primijeniti i odredbe čl. 65. st. 1. ZUP-a i provesti vještačenje, no iste nije primijenio, vještačenje nije proveo, te je činjenično stanje, po mišljenju tužiteljice ostalo neutvrđeno.

Slijedom navedenog, predlaže da Sud poništi osporavanu odluku, te da presudom riješi stvar na način da se proglasi ništetnom obveza tužiteljice i dosudi tužiteljici naknada troška ovog upravnog spora u ukupnom iznosu od 2.500,00 kn.

Tuženik je dostavio odgovor na tužbu u kojem ističe da se radi o uredno zabilježenom prometu i prenesenim podacima iniciranim sa SIM kartice tužiteljice koji promet je obračunat sukladno važećem cjeniku za ugovoreni tarifni paket. S obzirom na ostvareni i uredno zabilježeni podatkovni promet tužiteljica pogrešno navodi da je propušteno vještačenjem utvrditi isti. Prema članku 27. stavku 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13 i 82/14; dalje Pravilnik), operatori su obvezni svoje krajnje korisnike pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog tarifnog paketa, modela i tarifne opcije. je u predmetnom slučaju u vezi s navedenim člankom uz očitovanje dostavio dokaz o upućivanju SMS poruke kojom je tužiteljicu obavijestio o iskorištenosti tarifnog ugovornog iznosa (preslika odaslane obavijesti i log datoteka o poslanoj obavijesti). U odnosu na prekomjerno povećanje troška prema članku 24. stavku 1. točki 1. Pravilnika, operatori su obvezni nadzirati uobičajeno ponašanje korisnika prigodom uporabe usluga i u najkraćem mogućem roku ih upozoriti o svakom neuobičajenom i iznadmnom povećanju troška korištenja pojedine usluge, što može ukazivati na zlouporabu ili neovlašteno korištenje i koje upozorenje korisniku će uslijediti ako je korištenje dvostruko veće od prosječnog korištenja usluge u prethodna tri mjeseca. Utvrđeno je da nije u potpunosti ispunio svoju obvezu i nije pravovremeno upozorio

tužiteljicu o prekomjernoj potrošnji. Da bi nepotpuno ispunio svoju obvezu vidljivo je prema preslici računa u razdoblju od prethodna tri mjeseca prije mjeseca nastanka spornog iznosa zaduženja i tužiteljici je poslao poruku o prekomjernoj potrošnji 07. kolovoza 2014. u 15:01:49. Međutim, je trebao obavijestiti tužiteljicu o prekomjernoj potrošnji 06. kolovoza 2014. nakon završetka sesije koja je započela u 23:09:03 sata. Radi toga je trebao dodatno umanjiti račun korisnice za kolovoz 2014., a u preostalom dijelu za „Mobile Broadband – prijenos podataka“ isti je uredno evidentiran i nije osporen. S obzirom na podatkovni promet koji je tužiteljica ostvarila time pogrešno navodi o postupanju protivno članku 45. stavku 2. i članku 43. stavku 3. ZEK-a. Uvidom u predmetnu dokumentaciju ista sadrži specifikaciju poziva ostvarenog prometa s troškovima i time je tužiteljica imala uvid u iste. HAKOM je prema navedenom pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje i na ispravan način primijenio odredbe zakona te donio odluku u okviru nadležnosti propisane ZEK-om.

Slijedom navedenog, predlaže odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu ističe kako se tužiteljica prema evidenciji sadržanoj u sustavu davatelja usluga obračala Službi za korisnike osporavajući podatkovni promet u iznosu 3.816,83 kn iskazan na računu za kolovoz 2014. godine za pretplatničku liniju, ističući da nije moguće da u tako kratkom vremenu potroši toliku količinu podatkovnog prometa koji joj je obračunat te zahtjeva storniranje istog. Tužiteljici je pojašnjeno da prijenos podataka u osporavanom razdoblju uredno zabilježen u sustavu davatelja usluga i ispravno obračunat sukladno važećem cjeniku za odabranu tarifu. Nezadovoljna odgovorom Službe za korisnike tužiteljica se obratila Povjerenstvu za pritužbe potrošača (dalje u tekstu: Povjerenstvo) kao nadležnom tijelu za rješavanje pritužbi u drugom stupnju. Povjerenstvo je na sjednici 21. listopada 2014. obradilo prigovor tužiteljice, te je u odgovoru između ostalog istaknuto da je provjerom računa, kao i zabilježenog prijenosa podataka u sustavu davatelja usluga, koji je jedini mjerodavan za obračun usluge, utvrđeno da su iskazani prijenosi podataka na računima za kolovoz 2014. uredno zabilježeni i ispravno obračunati sukladno važećem cjeniku. Cjenik usluga javno je dostupan na stranici www.hakom.hr na prodajnim mjestima te pozivom Službi za korisnike. Provedenom detaljnom provjerom nisu utvrđene nikakve nepravilnosti u načinu bilježenja prijenosa podataka, niti u sustavu obračuna istih. Sustav davatelja usluga bilježi ostvareni promet točno i potpuno neovisno te ne postoji mogućnost da sustav bilježi bilo što drugo osim prenesenih podataka iniciranih sa SIM kartice korisnika. Zainteresirana osoba ističe da je tužiteljica pravodobno, putem SMS poruke, obaviještena o potrošnji podatkovnog prometa uključenog u odabranu pretplatničku tarifu, te je također obaviještena i o dvostruko većoj potrošnji u odnosu na prethodna tri mjeseca. Obzirom na navedeno Povjerenstvo je kao neosnovan odbilo zahtjev tužiteljice za storniranje navedene potrošnje, ali je u znak dobre volje odobrilo oplatu dugovanja na 4 mjeseca obroka. Kako je po žalbi tužiteljice Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) donijela 16. veljače 2015. Odluku kojom je naloženo da u roku od 15 dana tužiteljici umanjí račun za 29,45 kn uvećano za pripadajući PDV, je 20. veljače 2015. postupio po odluci HAKOM-a te proveo umanjjenje računa tužiteljice.

Slijedom navedenog, zainteresirana osoba predlaže odbiti tužbeni zahtjev tužiteljice kao neosnovan.

Radi ocjene zakonitosti osporavanog rješenja, Sud je izvršio uvid u spis tuženika i isprave priložene spisu, te je uzeo u obzir provedene dokaze i činjenice utvrđene u postupku donošenja osporavane odluke, kao i dokaze provedene u ovom upravnom sporu.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu 24. travnja 2017., te je time strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj: 20/10.,

143/12., 152/14., 29/17.) dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka, te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je ocijenio tužbeni zahtjev tužiteljice neosnovanim.

Uvidom u priloženi spis predmeta utvrđeno je da je tužiteljica 14. studenog 2014. podnijela zahtjev za rješavanje spora protiv operatora oспорavajući da bi potrošila podatkovni promet u iznosu za koji ju tereti jer da niti jednom svojom radnjom nije aktivirala dodatnu količinu podatkovnog prometa od one koja je uključena u tarifu.

Člankom 43. stavak 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14.- dalje u tekstu: ZEK) propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osigurati krajnjim korisnicima svojih usluga primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži te ih upoznati s tom zaštitom u pisanom obliku, prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga. Krajnji korisnici javnih komunikacijskih usluga nisu obvezni snositi troškove koje je krajnjim korisnicima usluga ili operatorima javnih komunikacijskih usluga prouzročila treća strana u slučajevima kada operatori nisu ispunili obveze iz stavka 3. ovoga članka (stavak 4.).

Člankom 44. stavak 1. ZEK-a propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osigurati sljedeće:

1. svojim krajnjim korisnicima usluga automatski bilježiti podatke o pruženim uslugama u svrhu obračuna troškova pružanja tih usluga,
2. svojim krajnjim korisnicima usluga omogućiti uvid i kontrolu podataka o troškovima pruženih usluga,
3. svojim pretplatnicima omogućiti, bez naknade i na njihov zahtjev, detaljan ispis računa za pružene usluge.

Podroban ispis računa iz stavka 1. ovoga članka mora sadržavati sve potrebne podatke koji pretplatnicima omogućuju jednostavnu provjeru i kontrolu troškova pruženih usluga. Ovi podaci ne obuhvaćaju podatke o pozivima na telefonske brojeve za slučaj pomoći, niti podatke koji su nespojivi s odredbama posebnih propisa o zaštiti osobnih podataka (stavak 2.).

Člankom 45. ZEK-a propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti svojim krajnjim korisnicima usluga, na njihov zahtjev i bez naknade, zabranu odlaznih javnih komunikacijskih usluga nakon što mjesečni troškovi tih usluga prijeđu određeni, unaprijed odabrani iznos, u skladu s odlukom Agencije. Operatori javnih komunikacijskih usluga moraju bez odgode omogućiti svojim krajnjim korisnicima usluga, na njihov zahtjev, jednostavnu, potpunu i besplatnu zabranu određenih vrsta odlaznih poziva, ili poziva na određene vrste brojeva ili skupine brojeva, odnosno zabranu slanja i/ili primanja kratkih tekstovnih poruka (u daljnjem tekstu: SMS poruke) i multimedijских poruka (u daljnjem tekstu: MMS poruke) na određene ili s određenih vrsta brojeva ili skupina brojeva (stavak 2.).

Člankom 24. stavak 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine broj: 154/11., 149/13., 82/14., – dalje u tekstu: Pravilnik) propisano je da u svrhu zaštite krajnjeg korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju:

1. 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. U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno. 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 (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Agencije,

2. u slučajevima kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca krajnjeg korisnika u najkraćem mogućem roku upozoriti u trenutku kada ukupan trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga bude dvostruko veća od ugovorenog iznosa minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade,

3. operator javnih komunikacijskih usluga u slučaju opravdane sumnje na zlouporabu u korištenju javnih komunikacijskih usluga krajnjem korisniku može obustaviti pružanje usluge ako je navedeno korištenje četverostruko veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca.

Stavkom 2. istog članka ovog Pravilnika propisano je da operator javnih komunikacijskih usluga u slučaju iz stavka 1. točke 3. ovog članka može tek nakon upozorenja krajnjem korisniku obustaviti pružanje usluge, pri čemu ponovno uključenje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje. 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 (stavak 3.).

Člankom 27. stavak 3. Pravilnika propisano je da su operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obavezni svoje krajnje korisnike pravovremeno i besplatno obavijestiti o iskorištenosti ugovorenog iznosa tarifnog paketa, tarifnog modela i tarifne opcije sukladno onome što su krajnji korisnici ugovorili.

Iz spisa predmeta proizlazi da je tužiteljica podnijela zainteresiranoj osobi reklamaciju na izdani račun za potrošnju u kolovozu 2014. navodeći da je 7. kolovoza 2014. u 10:21 zaprimljena poruka sadržaja „Poštovani, 07.08. u 7:25 iskoristili ste podatkovni promet uključen u vašu tarifu. Do isteka mjeseca isti će se obračunavati prema cjeniku“, te da je također istog dana u 15:07 zaprimljena druga poruka sadržaja „Vaša trenutna potrošnja dvostruko je veća od prosječnog iznosa izdanih računa u proteklih 3 mjeseca. Potrošnju provjerite putem Moj usluge.“ Navodi da je zatečena tako velikom potrošnjom podatkovnog prometa, da je trebao uzeti u obzir njenu stvarnu potrošnju, te postavlja pitanje zašto nije blokirana, zašto nije usporeno korištenje podatkovnog prometa, te zašto nije ni na koji drugi način upozorena osim porukama.

U očitovanju na izneseni prigovor zainteresirana strana se očituje kako u sve obračunate usluge i korištene sa SIM kartice pretplatničkog broja tužiteljice, te da je obračun vršen sukladno uvjetima Sve za mene 150 tarife koju koristi. Također je navedeno da je tužiteljica odbila ponudu retarifiranja prema Mobile surf M paketu čime bi se račun za kolovoz umanjio u iznosu od 3.274,82 kn, što je tužiteljica odbila. Nastavno, prijenos podataka je tužiteljici onemogućen iz sigurnosnih razloga, dok se ona nije izjasnila želi li da se navedena usluga ponovno omogući.

Spisu predmeta priložena je specifikacija računa za kolovoz 2014. s pripadajućom specifikacijom korištenih usluga, te ispis IP adresa za kolovoz 2014.

Iz spisa predmeta također je vidljivo da se tužiteljica nastavila koristiti uslugama unatoč poslanim SMS obavijestima, stoga su joj poslane nove poruke o trenutnoj potrošnji, te da će joj zbog naglog porasta potrošnje biti aktivirane zabrane GPRS-a radi zaštite od zlouporabe.

Sukladno opisanom činjeničnom stanju razvidno je kako je provjerom računa kao i zabilježenog prijenosa podataka u sustavu davatelja usluga utvrđeno da su iskazani prijenosi podataka na računima za kolovoz 2014. uredno zabilježeni i ispravno obračunati sukladno važećem cjeniku zainteresirane osobe, te da provjerom nisu utvrđene nikakve nepravilnosti u

načinu bilježenja prijenosa podataka niti u sustavu obračuna istih. Ostaje sporno da li je zainteresirana osoba postupila sukladno odredbama ZEK-a i Pravilnika o zaštiti krajnjeg korisnika i da li je pravovremeno tužiteljica upozorena o neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom obračunskog razdoblja za kolovoz 2014.

Iz podatak spisa predmeta utvrđeno je da je tužiteljica sa zainteresiranom osobom zasnivala pretplatnički odnos 6. svibnja 2013., za tarifni model Sve za mene 150 uz odabranu uslugu GPRS start, kojom prilikom je tužiteljica upoznata s Općim uvjetima poslova zainteresirane osobe, Uvjetima korištenja odabranih usluga te cjenikom. Sukladno Uvjetima korištenja pretplatničke tarife iznos mjesečne naknade tarife Sve za mene 150, uključuje minute koje se mogu koristiti za pozive prema svim fiksnim i mobilnim mrežama u Hrvatskoj te na SMS poruke i podatkovni promet, iz čega je razvidno da je podatkovni promet uključen u ugovorenu tarifu, te nije usluga koja se posebno aktivira sukladno zahtjevu korisnika. Nastavno, predmetna usluga nakon iskorištenosti u sklopu ugovorenog tarifnog modela naplaćuje se sukladno važećem cjeniku zainteresirane osobe, bez postavljanja posebnog zahtjeva korisnika.

Sukladno citiranim odredbama ZEK-a i Pravilnika zainteresirana osoba bila je dužna obavijestiti tužiteljicu o iskorištenosti tarifnog modela, što je u konkretnom slučaju i učinjeno, a što je vidljivo iz SMS poruka o potrošnji podatkovnog prometa uključenog u pretplatničku tarifu tužiteljice, te iz SMS poruke o dvostruko većoj potrošnji u odnosu na prethodna tri mjeseca. Obzirom je tuženik u tijeku postupka utvrdio da je zainteresirana osoba trebala obavijestiti tužiteljicu o prekomjernoj potrošnji 6. kolovoza 2014. nakon završetka sesije koja je započela u 23:09:03, pravilno je naloženo zainteresiranoj osobi dodatno umanjiti račun za kolovoz 2014. u iznosu od 29,45 kn, što je i učinjeno.

Sud je odbio provesti dokaz informatičkim vještačenjem na okolnost da tužiteljica u okviru svog tarifnog modela nije mogla potrošiti toliku količinu podatkovnog prometa, kao nesvrishodan, jer je predmetni podatkovni promet kao i zaračunati iznos istog nastao upravo zbog povećane potrošnje izvan ugovorenog tarifnog modela a koja se naplaćuje sukladno cjeniku zainteresirane osobe. Osim toga, u spisu predmeta priložen je ispis IP adresa u kojima je sadržan opis ostvarenog prometa, dok tužiteljica svojim tužbenim navodima i dostavljenim dokazima ni na koji način nije dovela u sumnju utvrđeno činjenično stanje, već samo ističe da nije mogla potrošiti toliki podatkovni promet budući da je iz njene potrošnje u prethodnim razdobljima razvidno da nikada nije niti približno iskoristila podatkovni promet uključen u njen ugovoreni tarifni model. Iz istog razloga sud je odbio provesti dokaz saslušanjem tužiteljice, na istu okolnost, kao i na okolnost da je čuvala svoje PIN i PUK podatke, obzirom je sud suglasan s navodima tuženika kako je zloupotreba PIN i PUK podataka samo jedan vid moguće potrošnje podatkovnog prometa, kao i eventualno automatsko ažuriranje aplikacija na pametnim telefonima.

Nadalje, ovaj Sud ne nalazi da bi bile povrijeđene odredbe Zakona o općem upravnom postupku i to u odnosu na pravo tužiteljice da se očituje tijekom postupka zbog čega bi činjenično stanje ostalo nepotpuno utvrđeno, obzirom je iz podataka spisa predmeta razvidno da tužiteljica iste prigovore i navode iznosi u reklamaciji zainteresiranoj osobi na račun za kolovoz 2014. kao i zahtjevu za rješavanje spora, a na koje navode je zainteresirana osoba istovjetno odgovorila i dostavila iste podatke i tužiteljici i tuženiku, tim više, što je tužiteljica mogla, sukladno odredbama Zakona o općem upravnom postupku, zatražiti i ostvariti uvid u spis predmeta tuženika u tijeku upravnog postupka.

Tužiteljica smatra da je u tijeku upravnog postupka pred tuženikom stručni vještak trebao razjasniti kako je moglo doći do zabilježbe toliko visokog prijenosa podataka, zbog čega je trebalo provesti predmetno vještačenje, koji prigovor, prema ocjeni Suda, nije osnovan, jer se u spisu predmeta nalazi izlist svih IP adresa u kojima je sadržan opis

ostvarenog prometa, te da nisu utvrđene nikakve nepravilnosti u načinu bilježenja prijenosa podataka već je u sustavu zabilježen prijenos podataka iniciran sa SIM kartice tužiteljice.

Slijedom svega navedenog, osporeno rješenje se ocjenjuje zakonitim, stoga je temeljem odredbe članka 55. stavak 3. a u svezi s člankom 57. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima, odlučeno je kao pod toč. 1. izreke ove presude.

Člankom 79. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima propisano je da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora, ako zakonom nije drukčije propisano. Ako stranka djelomično uspije u sporu, sud može, s obzirom na postignuti uspjeh, odrediti da svaka stranka snosi svoje troškove ili da se troškovi raspodijele razmjerno uspjehu u sporu.

Tužiteljica je postavila zahtjev za naknadu troška ovog upravnog spora i to za sastav tužbe u iznosu od 1.000,00 kn i za pristup na raspravu u iznosu od 1.000,00 kn, uvećano za pripadajući PDV, dakle u ukupnom iznosu od 2.500,00 kn. Budući da je osporena odluka tuženika ocijenjena zakonitom, to je sukladno odredbi članka 79. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima, tužiteljica odbijena sa zahtjevom za naknadu troška ovog upravnog spora, kao pod toč. 2. izreke ove presude.

U Zagrebu, 27. travnja 2017.

Sutkinja:
Željka Zrilić Ježek, 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 (5 primjeraka) za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (članak 66. stavak 5. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

1. Odvjetnica
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. objaviti u Narodnim novinama, nakon pravomoćnosti presude, sukladno odredbi članka 14. stavak 7. Zakona o elektroničkim komunikacijama
5. U spis

Za točnost otpavka – ovlašteni službenik:
Snježana Mijetić