



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno: 18.4.2017. 9:45:56	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.
034-07/15-01/27	-04
Brudžbeni broj:	Pril. Vrg
437-17-6	0



PRESUDA

presudio je

- ## Obrazloženje

Tužitelj osporava zakonitost odluke tuženika, te u tužbi u bitnome navodi kako je Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti odbijen zahtjev za rješavanje spora korisnika _____, 15.12.2014. g. kojim je korisnik (tužitelj) od pružatelja usluge _____ tražio povrat preplaćenog iznosa od 9.120,54 kune iz razloga što isti nije postupio sukladno svojoj obavezi iz Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i

usluga i nije pravovremeno obavijestio korisnika o prekomjernoj potrošnji usluge podatkovnog prometa, a uslijed čega je korisniku nastala šteta u vidu iznimno visokog računa na ime podatkovnog prometa na računu broj ...

Općim uvjetima za mobilne usluge ... u točki 40. predviđeno je da u slučaju da pojedini korisnik usluga neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja mobilnih usluga ... u odnosu na prosječno korištenje mobilnih usluga ... i/ili prosječno korištenje za njegov korisnički model, odnosno u slučaju opravdane sumnje, za zloupotrebu u korištenju mobilnih usluga ...

..., a kako je to definirano važećim propisima o tome upozoriti korisnika usluga na primjeren način, a pretplatniku može po upozorenju obustaviti pružanje određene usluge, ovisno o tehničkim mogućnostima ...

U predmetnom slučaju nedvojbeno je utvrđeno da je potrošnja podatkovnog prometa tužitelja za mjesec kolovoz 2014. g. višestruko premašila prosječnu potrošnju podatkovnog prometa za razdoblje od prethodna tri mjeseca koja su prethodila nastanku sporog računa i koji računi iznose 5,00 kn.

Isto je priznao i sam tuženik time što je u prvostupanjskom postupku po korisnikovom računu izvršio odobrenje u iznosu od 873,97 kn s obrazloženjem kako je obavijest o prekomjernoj potrošnji proslijedio korisniku kako je to propisano Općim uvjetima te odredbama Pravilnika.

Tuženik nije ispunio svoju obavezu i tuženika nije upozorio na okolnost prekomjerne potrošnje podatkovnog prometa kako je to propisano člankom 24. Pravilnika te točkom 40. Općih uvjeta jer obavijest nije proslijedio korisniku.

Tuženik nije ispunio svoju obavezu iz točke 40. Općih uvjeta te korisniku, uslijed iznimno visoke potrošnje podatkovnog prometa te korisniku obustavio pružanje ove usluge.

Tuženik je kao najveći pružatelj telekomunikacijskih usluga u RH te kao vertikalno integrirano društvo imalo tehničke mogućnosti da na primjeren način obavijesti tužitelja o prekomjernoj potrošnji, te da po upozorenju, a imajući u vidu iznos do tada iskorištenog GPRS prijenosa podataka koji višestruko premašuje prosječan iznos u prethodna tri mjeseca, da a u svrhu zaštite korisnika, obustaviti daljnje pružanje predmetne usluge u točki 40. Općih uvjeta za mobilne usluge.

Slijedom svega navedenog tužitelj predlaže ovom Sudu da donese presudu kojom pod točkom I) usvaja tužbu, pod točkom II) poništi Odluku Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/14-01/1134, URBROJ: 376-05/MS-15-05 (IM) kojom je odbijen Zahtjev za rješavanje spora izjavljen Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti povodom odluke Povjerenstva za reklamacije ... od 21. studenoga 2014. g., pod točkom III) naloži Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti da u roku 30 dana od dana dostave presude donese rješenje kojim usvaja tužiteljev Zahtjev za rješavanje spora izjavljen Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti povodom odluke Povjerenstva za reklamacije ... od 21. studenoga 2014. g. i kojim se

obvezuje tužitelju

... izvršiti povrat prekomjerno plaćenog iznosa od 8.261,56 kn s pripadajućim kamatama koje na navedeni iznos teku od 16.09.2014. g. pa do isplate po stopi koja je propisana člankom 12a Zakona o financijskom poslovanju i predstečajnoj nagodbi, a jednaka je referentnoj stopi HNB-a uvećanoj za 8 postotnih poena, te pod točkom IV) naloži tuženiku da tužitelju naknadi trošak ovog postupka sa pripadajućim zateznim kamatama, koje na iznos troškova postupka u visini određenoj eskontnom stopom Hrvatske narodne banke, koja je vrijedila zadnjeg dana polugodišta za prethodno polugodište, uvećanoj za 5 postotnih poena teku od donošenja presude pa do isplate, a sve u roku 8 dana pod prijetnjom ovrhe.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe. Navodi kako je predmetnoj odluci prethodio postupak proveden pred IIAKOM-om temeljem članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi s člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama koji se odnosi na rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga.

Tužitelj osporava odluku kojom je odbijen prigovor za račun za mjesec kolovoz 2014. g. vezano uz podatkovni promet u mobilnoj mreži izdan od operatora ističući kako nije upozoren o prekoračenju prosječne potrošnje te ukazuje na nepostupanje prema članku 24. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih i komunikacijskih mreža i usluga kojim je bio dužan obavijestiti korisnika o neuobičajenom povećanju troška korištenja tijekom obračunskog razdoblja.

Uvidom u preslike računa u razdoblju od prethodna tri mjeseca prije mjeseca nastanka spornog iznosa zaduženja utvrđeno je kako je tužitelj o prekomjernoj potrošnji trebao biti obaviješten 20. kolovoza 2014. g. nakon završetka sesije koja je započela u 14:22:46 sati, međutim SMS obavijest o prekomjernoj potrošnji upućena je 21. kolovoza 2014. g. u 8:15:40 sati (prije poslane obavijesti i log datoteka o poslanoj obavijesti), dakle, obavijest je upućena sa zakašnjenjem.

U situaciji kada operator uputi obavijest sa zakašnjenjem primjenjuje se odredba u članku 24. stavku 3. Pravilnika. Imajući u vidu navedeno, temeljem priložene dokumentacije utvrđeno je da je obavijestio tužitelja o prekomjernoj potrošnji, ali iz razloga što navedena obavijest nije poslana pravovremeno, a u svrhu potpunog ispunjenja obaveze iz čl. 24. stavka 1. točke 1. Pravilnika, postupio sukladno članku 24. stavku 3. Pravilnika te tužitelju umanjio iznos za kolovoz 2014. g. u iznosu od 873,97 kn. U preostalom dijelu osporavanog računa u stavci „Podatkovni promet u mobilnoj mreži“, a koji promet je uredno evidentiran u sustavu operatora te naplaćen sukladno važećem cjeniku operatora, nisu utvrđene nikakve nepravilnosti.

Uzimajući u obzir da tužitelj svoj zahtjev za umanjnjem računa temelji isključivo na svojim tvrdnjama bez dokaza koji bi upućivali na druge eventualne nepravilnosti, ne postoji zakonska obaveza za dodatnim umanjnjem računa za mjesec kolovoz 2014. g.

U vezi s utvrđenim, nesporno je da je tužitelju u kolovozu 2014. g. s pretplatničkog broja ostvario prekoračenje podatkovnog prijenosa koje je naplaćeno sukladno važećem cjeniku za prijenos podataka u tarifnom modelu Mobile Internet Start.

Naime, kako je u samom zahtjevu između ostalog navedeno da potpisom zahtjeva pretplatnik izjavljuje da je u cijelosti upoznat prihvaća Opće uvjete poslovanja, Uvjete korištenje usluge (specifikacije odabranog korisničkog paketa u zahtjevu) te cijene tarifnog modela i primitak istih time je razvidno da je tužitelj dužan podmiriti dug utvrđenog obračuna za prekoračenje izvan ugovorenog podatkovnog paketa.

Na tako pravilno u potpuno utvrđeno činjenično stanje tuženik je na ispravan način primijenio odredbe zakona i pravilnika te donio odluku u okviru njegovih nadležnosti propisanih ZEK-om.

Slijedom navedenog, predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U podnesku od 22. veljače 2016. g. tužitelj se očitovao na tuženikov odgovor na tužbu te naveo kako tuženik kao ni operator u ranijem postupku kao i u postupku pred ovim Sudom do tada nisu dostavili niti jedan dokaz iz kojeg bi proizlazilo kako je obavijest o prekomjernom korištenju podatkovnog prometa korisniku upućena dana 21. kolovoza 2014. g., kako to u odgovoru na tužbu navodi tuženik, štoviše tužitelj je kao dokaz uz tužbu dostavio ispis s inboxa pretplatničkog broja iz kojeg nije vidljiva poruka odnosno obavijest o prekoračenju potrošnje na koje se protivna strana poziva.

Tuženik kao regulatorno tijelo koje rješava po zahtjevu za rješavanje spora korisnika s operatorom upoznat je s cjelokupnim tijekom postupka povodom prvotno postavljenog zahtjeva i unatoč tome ponavlja neargumentirane teze.

Operater u svom postupanju nije ispunio svoju obavezu jer tužitelja nije upozorio o okolnosti prekomjerne potrošnje podatkovnog prometa kako je to propisano člankom 24. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih i komunikacijskih mreža i usluga te čl. 40. Općih uvjeta operatera jer obavijest o prekoračenju nije proslijedio korisniku niti je korisnika na primjeren način obavijestio o višestruko većoj potrošnji podatkovnog prometa na pretplatničkom broju.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako je tužitelj potpisom zahtjeva za pretplatnički odnos izjavio da je u cijelosti upoznat i prihvaća Opće uvjete poslovanja operatera, te stoga tužitelj smatra bitnim ponoviti kako je istim Uvjetima u točki 40. predviđeno da je u slučaju da pojedini Korisnik usluga neuobičajeno i iznenadno visoko premašuje vrijednost korištenja mobilnih usluga u odnos na njegovo prosječno korištenje usluga i /ili prosječno korištenje za njegov korisnički model, odnosno u slučaju opravdane sumnje na zloupotrebu u korištenju mobilnih usluga a kako je to definirano važećim propisima, o tome upozoriti Korisnika usluga na primjeren način, a Pretplatniku može po upozorenju obustaviti pružanje određene usluge, ovisno o tehničkim mogućnostima.

Tuženik svoju obvezu nije ispunio i nije tužitelja upozorio o okolnostima prekomjerne potrošnje podatkovnog prometa kako je to propisano člankom 24. Pravilnika te točkom 40. Općih uvjeta jer obavijest nije proslijedio korisniku.

Konačno, obzirom je potrošnja u mjesecu kolovozu 2014. g. višestruko premašila uobičajenu potrošnju podatkovnog prometa na predmetnom pretplatničkom broju, operater je bio obavezan ponoviti tu obavijest o prekoračenju kada je potrošnja dosegla dvostruko, trostruko i više iznose od uobičajenih, što operater nije učinio.

Također, a obzirom je potrošnja podatkovnog prometa iznosila višestruko više od uobičajenih razina, ispunile su se pretpostavke iz gore navedene točke 40. Općih uvjeta na koje se protivna strana poziva, odnosno da se tužitelja obavijesti o prekoračenom prometu na primjeren način, te da se po upozorenju obustavi pružanje te usluge.

Operater je u ovoj stvari postupio na štetu korisnika, ne postupajući po općim načelima zaštite potrošača, te što je još bitnije po propisanim Općim uvjetima te zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuju elektroničke komunikacije.

Ocjenjujući zakonitost pobijane Odluke Sud je izveo dokaze uvidom u sudski spis predmeta i uz odgovor na tužbu priloženi spis tuženika. Dana 05. travnja 2017. g. održana je usmena i javna rasprava u prisutnosti tužitelja i opunomoćenice tuženika. Na raspravi je Tužitelj ostao kod tužbe i tužbenog zahtjeva i svih dosadašnjih navoda. Dodao da ostaje kod prijedloga za provođenje vještačenja po vještaku za telekomunikacije na okolnost slanja svih obavijesti tužitelju kojima bi kao tužiteljev operater obavijestio tužitelja o dosizanju dvostrukog prometa u odnosu na prethodna tri mjeseca, odnosno općenito naznačeno povećanju prometa te na stvarno odašiljanje obavijesti od 21.08.2014.

Tuženik je ostao kod odgovora na tužbu te dodatno se pojasnio vezano za navode tužitelja u tužbi kako je imao mogućnost sukladno točki 40. Općih uvjeta obustaviti pružanje usluga pojašnjavajući kako je isto samo mogućnost, a ne i obveza operatora. Protivio se provedbi vještačenja kao nepotrebnim.

Tužitelj je nadalje naveo da čak i da je obavijest od 21.08.2014. primljena kod tužitelja, što tuženik za sada ničim nije dokazao, ista je odasлана sa prevelikim zakašnjenjem jer je i u skladu s odredbama Pravilnika i Općim uvjetima obveza operatora bila da tužitelja obavijesti o znatnom povećanju prometa u odnosu na dotadašnji prosječni promet, odnosno kada je prijenos podataka dosegao iznos dvostrukog ili barem trostrukog dotadašnjeg prosječnog računa što u konkretnom slučaju iznosi 30 ili 40 kn. Obavijest od 21.08.2014. ako je i poslana, poslana je u trenutku kada je promet već bio 40 i nešto puta veći od dosadašnjeg

prometa, a što znači da je operator imao dovoljno naznaka da mora reagirati u skladu sa svojim Općim uvjetima i Pravilnikom.

Tuženik je pojasnio kako je postupanje operatera u slučaju zakašnjelog slanja SMS obavijesti regulirano 24. st. 3. Pravilnika. Operater je u potpunosti otpisao iznos računa koji se odnosi na promet izvršen u periodu do slanja zakašnjele poruke. Na taj način pružatelj nije oštećen.

Tužitelj smatra da je oštećen jer obavijest od 21.08.2014. nije primio.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja Sud je, sukladno članku 55. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12 i 152/14, dalje: ZUS) utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

Odredbom članka 24. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih i komunikacijskih mreža, propisano je u stavku 1. 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. 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 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 veće od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca. (2) 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 uključanje može biti uvjetovano prijevremenom uplatom novčanog iznosa koji predstavlja nedospjela potraživanja za tekuće obračunsko razdoblje. (3) 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. (4) Ako operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće 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. (5) U slučaju kada krajnji korisnik koristi uslugu u razdoblju manjem od tri (3) mjeseca operator javnih komunikacijskih usluga će krajnjem korisniku naplatiti iznos koji predstavlja dvostruki ugovoreni iznos minimalne mjesečne potrošnje odnosno mjesečne naknade.

Na temelju provedenog postupka pred ovim Sudom te uvidom u spis predmeta u upravnom postupku, po mišljenju Suda, tuženik nije dokazao svoju tvrdnju da je operater ispunio svoju ključnu obavezu, tj. da je obavijestio korisnika o prekomjernoj potrošnji za mobilne usluge na broju _____ za mjesec kolovoz 2014. godine jer jedino što u spisu u vezi dokaza te ključne obveze operatera postoji je isprint teksta navodne SMS poruke operatera _____ na običnom papiru A4, korisniku _____ u kojem isprintu piše:

... „61,712,46,20.08.2014. 16:47:32, 21.08.2014. 08:15:40, Poštovani do 20.08. u 16,47 na mobilne usluge _____a potrošili ste ukupno 712,46 kn (bez PDV-a). Ovo je poruka informativnog karaktera sukladno regulatornoj obvezi o obavješćavanju korisnika prilikom

uočene povećane potrošnje, a dodatne informacije su vam dostupne na portalu *www.hrt.hr*.
ar. Vaš

Navedeni obični isprintani tekst na A4 papiru navodno korisniku poslana SMS poruka ne predstavlja nikakav dokaz da je na taj način obavijest o potrošnji korisniku niti poslana, a pogotovo da ju je isti primio, tj. to nije nikakav relevantan dokaz da je tuženik zakonito postupao i u skladu s gore citiranim Pravilnikom, tako da je u postupku nedokazano da je operater u konkretnom slučaju postupio u skladu sa člankom 24. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih i komunikacijskih mreža i općenito u skladu sa svojim zakonskim obavezama i obavezama iz podzakonskih propisa.

U ponovnom postupku tuženik će u skladu s obrazloženjem ove presude ponovo ispitati da li su ispunjeni uvjeti za usvajanje Zahtjeva tužitelja za rješavanje spora korisnika *XXXXXX* vezanim za prigovor na račun ispostavljen za kolovoz 2014. g. za pretplatnički broj *XXXXXX* izdan od operatera javnih komunikacijskih usluga

XXXXXX te u skladu sa utvrđenjem da li je operater doista postupio u skladu sa svim relevantnim propisima, osobito odredbom članka 24. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih i komunikacijskih mreža, donijeti svoju Odluku o Zahtjevu tužitelja ti. korisnika za rješavanje spora korisnika *XXXXXX* vezanim za prigovor na račun ispostavljen za kolovoz 2014. g. za pretplatnički broj *XXXXXX* izdan od operatera javnih komunikacijskih usluga

Zbog svega gore navedenoga Sud je na temelju članka 58. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima uvažio tužbeni zahtjev.

Sud je odbio zahtjev tužitelja za naknadom troškova upravnog spora u iznosu 6.125,00 kuna jer je tužitelj kao odvjetničko društvo sam sebe zastupao pa nije imao troškove zastupanja od strane opunomoćenika.

U Zagrebu, 12. travnja 2017.

Sutkinja:
Željka Babarović, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv točke I i II ove presude nije dopuštena žalba sukladno članku 66. a stavku 1. Zakona o upravnim sporovima. Protiv odluke o troškovima sadržane u točki III izreke 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.

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. U spis

Za točnost otpavka – ovlaštenu službenik:
Snježana Miletić

