



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Hrvoju Miladinu, te zapisničarki M... , u upravnom sporu tužitelja ... , protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Tele2 d.o.o., Zagreb, Ulica grada Vukovara 269D, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, dana 8. ožujka 2018.,

presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/212, URBROJ: 376-05/DB-15-6 (IM) od 30. travnja 2015.
- II. Ova presuda objavit će se u „Narodnim novinama“.

Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/212, URBROJ: 376-05/DB-15-6 (IM) od 30. travnja 2015., odbija se zahtjev za rješavanje spora korisnika ... zbog povreda pretplatničkog ugovora od strane operatora javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269D, Zagreb, kao neosnovan (točka 1.) te se odbacuje zahtjev za rješavanje spora korisnika ... u dijelu koji se odnosi na naknadu štete od operatora javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o., Ulica grada Vukovara 269D, Zagreb, radi nenadležnosti (točka 2.).

Tužitelj osporava zakonitost odluke tuženika, te u tužbi iznosi stav da je tuženik neosnovano potvrdio postupke operatora Tele2 d.o.o., te da su u osporavanom rješenju ignorirani njegovi navodi vezani uz pokušaj prijevare na njegovu štetu. Ističe kako je tražio simboličnu naknadu od 5.000,00 kn, iako su njegovi gubici zbog isključenja mobilne telefonske linije broj ... bili mnogo veći. Predlaže da Sud poništi osporavanu odluku tuženika, te naloži tuženiku da tužitelju isplati nadoknadu za bespravno isključenje kartice u trajanju od četiri mjeseca.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti prigovara svim navodima tužbe. Navodi kako je izvršio odgovarajuće provjere kako bi utvrdio je li operator ispunio svoje obveze propisane navedenim propisima, a što je detaljno opisano u obrazloženju odluke, a osobito imajući u vidu načelo iz članka 5. stavka 4. točke 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama, o osiguravanju visoke razine zaštite korisnika, kao slabije ugovorne strane. Ističe kako je u

konkretnom slučaju Tele2 mogao temeljem članka 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama zbog prijevremenog raskida ugovora tužitelju naplatiti naknadu. Dodatno ističe kako je postupak podnošenja prigovora, kao i postupak isključenja krajnjih korisnika u slučaju neplaćanja detaljno opisan u općim uvjetima poslovanja, na koje je tužitelj pristao potpisom pretplatničkog ugovora. Ukazuje kako je tijekom postupka utvrđeno kako je Tele2 postupio po želji tužitelja i razdvojio račune za svaki pojedini priključak, na osnovu čega je obustavljen postupak trajnog isključenja priključka na broj , otpisao potraživanje naknade za prijevremeni raskid ugovora i tužitelju dostavio zamjensku SIM karticu kako bi mogao ponovno aktivirati usluge. Smatra da je pobijana odluka zakonita i donesena u okviru zakonske nadležnosti, stoga predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba Tele2 d.o.o. iako uredno pozvana nije dostavila odgovor na tužbu.

Ocjenjujući zakonitost rješenja javnopravnih tijela Sud je izveo dokaze uvidom u sudski spis predmeta i uz odgovor na tužbu priloženi spis tuženika. Dana 8. ožujka 2018. održana je usmena i javna rasprava u prisutnosti tužitelja osobno i opunomoćenika tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, čime je strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14 i 29/17, dalje: ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na raspravi tužitelj ustraje kod zahtjeva za naknadom štete, te smatra da i dalje tuženik nije dao odgovore na pitanja tužitelja slijedom čega ustraje u zahtjevu da Sud utvrdi nezakonitost rješenja tuženika. Smatra da nije dan odgovor na njegovo pitanje da ga je Tele2 d.o.o. neosnovano iskopčao na 5 mjeseci, a s tim u vezi da nisu uredne uplatnice koje je dostavio tijekom postupka. Nema ništa drugo za dodati, već predlaže donijeti odluku prema stanju spisa.

Tuženik na raspravi ostaje kod odgovora na tužbu i svih dosadašnjih navoda. Ističe da je u osporavanom rješenju dao razloge iz kojih je odbijen zahtjev tužitelja, odnosno zahtjev za naknadnom štete.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja Sud je, sukladno članku 55. stavak 3. ZUS-a, utvrdio da je tužbeni zahtjev neosnovan.

Iz podataka spisa predmeta Sud nalazi da je tuženik 17. veljače 2015. zaprimio tužiteljev zahtjev za rješavanje spora, zbog povreda pretplatničkog ugovora od strane operatora javnih komunikacijskih usluga Tele2 d.o.o. Prema sadržaju zahtjeva za rješavanje spora proizlazi kako je tužitelj tražio da se sva potraživanja operatora Tele2 ponište, navodeći kao razlog niz prijevара, te kao opis razloga podnošenja zahtjeva navodi raskid ugovora na njegovu štetu.

Postupajući po zahtjevu tužitelja, tuženik je proveo postupak na temelju članka 12. stavak 1. točka 11., u vezi s člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14 – u daljnjem tekstu Zakon), koji se odnosi na rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga. U obrascu zahtjeva za rješavanje spora, u skladu sa člankom 50. i 51. Zakona navedeno je kako tuženik ne može postupati po zahtjevima koji nisu prošli postupak u dva stupnja pred operatorom, a u slučaju konkretnog zahtjeva, kojeg je tužitelj podnio, operator Tele2 se očitovao, te iz istog očitovanja tuženiku, proizlazi kako je po reklamaciji korisnika Povjerenstvo za pritužbe potrošača (iz članka 50. stavak 13. Zakona) dijelom uvažilo prigovore tužitelja. Naime, u odnosu na prigovore korisnika na naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora za dva pretplatnička broja, operator navodi kako je tužitelj imao više pretplatničkih brojeva na istom računu, a s obzirom na nepodmireno dugovanje, isključen je i treći aktivni broj tužitelja. Nadalje, po reklamaciji korisnika, Povjerenstvo operatora je prihvatilo prigovor tužitelja te je izvršena reaktivacija broja i korisniku je

dostavljena nova SIM kartica, kako bi mogao nastaviti koristiti usluge, dok je potraživanje u iznosu od 680,00 kuna stornirano.

Prema odredbi članka 51. stavak 1. Zakona u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom, a operator javnih komunikacijskih usluga za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.

Prema odredbi članka 51. stavak 3. Zakona Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivni i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa.

Prema odredbi članka 51. stavak 7. Zakona Agencija donosi odluku o rješanju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora.

Dakle, odredbama članaka 50. i 51. Zakona propisani su postupci i rokovi za rješavanje prigovora, temeljem kojih je tužitelj, kao korisnik mogao uložiti prigovor na svaki račun i postupak operatora s kojim nije bio suglasan, odnosno mogao je podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku.

Po izvršenom uvidu u isprave spisa predmeta Sud nalazi kako je na utvrđeno činjenično stanje pravilno primijenjeno materijalno pravo, te je pravilno utvrđeno da nema osnove za prihvaćanje prigovora korisnika.

Prvenstveno, Sud nalazi kako je predmetni zahtjev tužitelja, sukladno članku 51. stavak 3. Zakona, riješen na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, po izvršenom uvidu u cjelokupnu dostavljenu dokumentaciju.

Iz iste dokumentacije proizlazi kako je tužitelj višekratno podnosio prigovore operatoru, a s obzirom na dokumentaciju spisa o prethodno provedenom postupku kod operatora, tuženik se na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, na svaki od navedenih prigovora posebno očitovao u osporavanom rješenju, sa kojim očitovanjima je po izvršenom uvidu u cjelokupni dostavljeni spis predmeta, suglasan i ovaj Sud.

Vezano za navode iz tužiteljevog zahtjeva za rješavanje spora od 17. veljače 2015., u kojem spominje raskid ugovora na njegovu štetu, kao i isključenja linije, čime mu je nastala šteta, Sud nalazi da je u konkretnom slučaju u skladu sa člankom 48. stavak 1. Zakona, tužitelju bila privremeno isključena pretplatnička telekomunikacijska oprema iz mreže radi nepodmirenja dugovanja.

Valja napomenuti kako je odredbom članka 41. stavak 1. Zakona propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a odredbom članka 41. stavak 4. Zakona propisano da su sastavni dio pretplatničkog ugovora opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. U konkretnom slučaju pravilno navodi tuženik da tužitelj, kao korisnik usluge, može u svakom trenutku raskinuti pretplatnički ugovor, ali ako se ugovor raskida prije isteka ugovorenog razdoblja, operator može primijeniti članak 41. Zakona i tražiti od korisnika plaćanje naknade za prijevremeni raskid ugovora.

U odnosu na račun za studeni 2014. uvidom u odluku povjerenstva Tele2 utvrđeno je kako je isti operator, postupajući po želji korisnika, razdvojio račune za svaki pojedini priključak na osnovu čega je obustavljen postupak trajnog isključenja priključka broj

, otpisano potraživanje naknade za prijevremeni raskid ugovora i korisniku dostavljena zamjenska SIM kartica, kako bi mogao ponovno aktivirati usluge. Vezano uz dostavljene prigovore za preostala dva broja, tuženik je pravilno utvrdio kako se korisnik nije obratio tuženiku u propisanom roku, pa nije bilo osnova da se prema istima dalje postupa.

U odnosu na zahtjev tužitelja za naknadom štete koji je tužitelj postavio u provedenom upravnom postupku, pravilno je tuženik isti zahtjev tužitelja odbacio jer za rješavanje takvog zahtjeva nije stvarno nadležan. Naime, citiranim odredbom članka 51. stavak 1. Zakona propisano kada i u kojim slučajevima je tuženik nadležan za rješavanje spora između operatora i krajnjih korisnika, slijedom čega je tuženik pravilno primjenom članka 41. stavak 2. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09) riješio kao pod točkom 2. izreke osporavanog rješenja.

Polazeći od svega navedenog i tijekom ovog spora utvrđenog, prigovori sadržani u tužbi ne utječu na pravilnost osporavane odluke, te Sud nalazi da u ovoj upravnoj stvari nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

Stoga je temeljem odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a odlučeno kao u izreci ove presude.

Odluka o objavi presude temelji se na odredbi članka 14. stavka 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U Zagrebu 8. ožujka 2018.

Sudac:
Hrvoje Miladin, v.r.

Pouka 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 ove Presude.

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. Tele2 d.o.o., 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 269D
4. Narodne novine, 10020 Zagreb, Savski Gaj, XIII. put 6
5. U spis

**REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI**

Primljeno:	29.3.2018. 8:50:54		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/15-01/64	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-18-5		0	



d2059453

Za točnost ispravka – ovlašteni službenik:

