



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: UsI-298/15-11

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	10.7.2018. 10:54:42		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/15-01/13	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-18-6	Spis	0	



U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu tog suda Bojanu Bugarinu i uz sudjelovanje Spomenke Đurđević kao zapisničarke, u upravnom sporu tužiteljice: ██████████ iz Siska, ██████████ protiv tuženika: Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, i uz sudjelovanje zainteresirane osobe: Hrvatski telekom d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi poništavanja rješenja, 02. srpnja 2018. godine

presudio je

Usvaja se tužbeni zahtjev te se poništava odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/14-01/859, URBROJ: 376-05/AP-14-8 od 15. prosinca 2014. godine, a predmet se vraća tuženiku na ponovni postupak.

Obrazloženje

Tužiteljica tužbom osporava tuženikovu odluku kojom je odbačen njezin zahtjev za rješavanje spora u dijelu vezanom za račun za mjesec svibanj 2014. godine i kojom je njezin zahtjev u vezi računa za lipanj 2014. godine djelomično usvojen, na način da je operatoru javnih komunikacijskih usluga (operator) Hrvatski telekom d.d. Zagreb naloženo u pogledu tog računa izvršiti daljnje odobrenje u iznosu od 354,12 kn bez PDV-a, a što je vezano uz trošak korištenja usluga s posebnom tarifom za pretplatnički broj: 0992309089. U preostalom dijelu je zahtjev tužiteljice za otpisom računa za lipanj 2014. godine odbijen kao neosnovan.

U tužbi tužiteljica navodi da joj operator nije uputio propisano upozorenje iz čl. 24. st. 1. t. 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN 154/11, 149/13 i 82/14 - Pravilnik), a također tvrdi da joj operator nikada nije dostavio sporne račune pa nije imala saznanja o učinjenim troškovima i nije mogla reagirati. Ističe da je prvo saznanje o naplaćenju usluzi po znatno povećanom računu za travanj 2014. godine dobila kada je primila izvod iz banke po izvršenim transakcijama, koji sadrži i izvršenje trajnog naloga u korist operatora. Stoga je prvi put reagirala tek 05. lipnja 2014. godine jer je bankovni izvod o naplati računa za travanj 2014. godine dobila 02. lipnja

2014. godine. Tek u naknadnoj komunikaciji s operatorom doznaje za iznose računa za svibanj i lipanj 2014. godine.

Tuženik je u odgovoru na tužbu u cijelosti osporio i tužbu i tužbeni zahtjev. Navodi da je predmet njegovog odlučivanja bio zahtjev tužiteljice u vezi sa spornim zaduženjem za lipanj 2014. godine, dok u vezi zahtjeva vezanog za svibanj 2014. godine tužiteljica nije podnijela prigovor operatoru.

Operator kao zainteresirana osoba u upravom sporu nije dostavio odgovor na tužbu, iako je na to bio uredno pozvan.

Sud je održao raspravu, kojoj se nisu odazvali uredno pozvani tužiteljica i zainteresirana osoba.

Sud je u dokaznom postupku pročitao dokumentaciju u sudskom spisu i u spisu upravnog tijela.

Osporavana tuženikova odluka je nezakonita.

U rješavanju ovog upravnog spora sud polazi od propisane procedure za rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga (korisnika usluga) i operatora, koja procedura je propisana u čl. 50. i u čl. 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14 - ZEK).

Na temelju odredbe čl. 50. st. 1. ZEK-a prvi korak u rješavanju spora je podnošenje prigovora korisnika usluga operatoru - u vezi s pružanjem usluge, u vezi s iznosom zaduženja za pruženu uslugu, u vezi kvalitete pružene usluge ili u vezi povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

U drugom koraku je na temelju čl. 50. st. 12. ZEK-a operator dužan korisniku usluge dostaviti pisani odgovor o utemeljenosti podnesenog prigovora.

U trećem koraku korisnik usluge na temelju čl. 50. st. 13. ZEK-a ima pravo na pisani odgovor operatora podnijeti pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru.

Navedeno povjerenstvo je u četvrtom koraku na temelju iste odredbe dužno korisniku usluge dostaviti pisani odgovor na pritužbu.

Konačno, u petom koraku je korisnik usluge nakon dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača ovlašten podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku (čl. 51. st. 1. ZEK-a). Tuženik u tom postupku donosi odluku koja na temelju čl. 51. st. 8. ZEK-a mora biti podrobno obrazložena.

Uvidom u priloženu dokumentaciju u sudskom spisu i u spisu upravnog tijela sud je utvrdio da je tužiteljica kao korisnik usluge operatoru podnijela dva prigovora.

Prvi prigovor je tužiteljica podnijela 05. lipnja 2014. godine te se on sadržajno odnosi na neovlašteno uskraćivanje pojedinih usluga, zbog toga što je prethodno putem SMS-a dobila poruku da će joj zbog povećane potrošnje biti onemogućeni odlazni pozivi u Hrvatskoj te svi pozivi u roamingu. U tom prigovoru tužiteljica postavlja pitanje zašto nije upozorena na povećanu potrošnju te izričito prigovara pravu operatora da joj onemogućuje uslugu. Iz navedenog je vidljivo da tužiteljica navedenim prigovorom isključivo osporava uskraćivanje pojedinih usluga, kao i to da se taj prigovor ne odnosi ni na koji konkretni mjesečni račun za izvršene usluge. Štoviše, tužiteljica u prigovoru izričito navodi da joj je usmeno dana informacija o potrošnji samo za posljednjih pet dana te da će se taj sporni iznos „naknadno rješavati“.

U vezi navedenog prigovora je operator 13. lipnja 2014. godine dostavio odgovor, a potom je tužiteljica 03. srpnja 2014. godine podnijela pritužbu nadležnom povjerenstvu, u kojoj je navela i neke nove primjedbe, koje prethodno nije bila iznijela u svom prigovoru.

Usprkos ranije spomenutom sadržaju tužiteljčinog prigovora, povjerenstvo je 04. kolovoza 2014. godine odgovorilo na pritužbu na način da se najprije očitovalo o dijelu pritužbe koji se odnosi na račun za mjesec srpanj 2013. godine, što uopće nije bio predmet prigovora od 05. lipnja 2014. godine, a tek potom se očitovalo i o zabrani odlaznih usluga, što

je bio predmet navedenog prigovora tužiteljice. Povjerenstvo na koncu pak donosi odluku o odobrenju dijela računa za lipanj 2014. godine u iznosu od 1.237,53 kn (s uključenim PDV-om), zbog toga što je nakon izvršenih provjera i očitovanja davatelja usluga s posebnom tarifom utvrđeno da „uslijed tehničkih poteškoća dio poziva nije prekinut“ u skladu s Pravilnikom.

Sud ovdje posebno ukazuje na činjenicu da je povjerenstvo donijelo odluku o odobrenju dijela računa za lipanj 2014. godine, iako je prethodno postupak pokrenut po prigovoru tužiteljice, koji se odnosio isključivo na uskraćivanje pojedinih usluga (u trenutku podnošenja tog prigovora 05. lipnja 2014. godine tužiteljica još nije imala, a niti mogla imati nikakvu pisanu obavijest o iznosu računa za lipanj 2014. godine).

S obzirom na takvo očitovanje povjerenstva, tužiteljica je 27. rujna 2014. godine tuženiku podnijela zahtjev za rješavanje spora, u kojem sada osporava i račun za travanj 2014. godine i račun za svibanj 2014. godine i račun za lipanj 2014. godine.

Tuženik potom osporavanom odlukom zahtjev tužiteljice odbacuje u vezi računa za svibanj 2014. godine, zahtjev u vezi računa za lipanj 2014. godine djelomično prihvaća, a djelomično odbija, dok se u pogledu računa za travanj 2014. godine, kao i u pogledu uskraćivanja pojedinih usluga 05. lipnja 2014. godine tuženik u izreci osporavane odluke uopće nije očitovao.

S druge strane, tužiteljica je 11. srpnja 2014. godine podnijela poseban prigovor u pogledu iznosa zaduženja po računu za lipanj 2014. godine, ali u dostupnoj dokumentaciji nema podataka o tome da je povodom navedenog prigovora provedena bilo kakva daljnja propisana procedura u skladu s odredbama čl. 50. st. 12. i 13. te čl. 51. st. 1. i 8. ZEK-a.

Iz navedenog je očito da je cjelokupno postupanje operatora i tuženika povodom podnesenih prigovora tužiteljice dovelo do potpune zbrke u propisanoj proceduri rješavanja sporova između korisnika usluge i operatora, zbog čega se na koncu osporavana odluka tuženika ne može smatrati zakonitom, jer se uopće ne odnosi na inicijalni prigovor tužiteljice od 05. lipnja 2014. godine (po kojem je provedena propisana procedura), već sadržajno na prigovor tužiteljice od 11. srpnja 2014. godine, kao i na navode tužiteljice istaknute tek u njezinoj pritužbi protiv odgovora na prigovor od 05. lipnja 2014. godine i na njezine navode iz zahtjeva za rješavanje spora od 27. rujna 2014. godine.

Stoga je i obrazloženje osporavane odluke u cijelosti nevaljano i kao takvo nezakonito u smislu čl. 51. st. 8. ZEK-a. Na ovo ne utječe inače nesporna činjenica da je cjelokupnoj zbrci u velikoj mjeri pridonijela i sama tužiteljica svojim sukcesivnim „proširenjima“ svojih zahtjeva u pojedinima fazama postupanja po prigovoru od 05. lipnja 2014. godine; operator, a posebno tuženik kao javnopravno tijelo upravo i služi tome da osigura striktno provođenje propisane procedure, a ne da doprinosi nezakonitom vođenju postupka.

Tužiteljica je svojim prigovorom od 05. lipnja 2014. godine sadržajno prigovorila isključivo uskraćivanju pojedinih usluga, do kojeg je došlo na temelju t. 40. Općih uvjeta poslovanja Hrvatskog telekoma d.d. za pružanje usluga u javnoj pokretnoj komunikacijskoj mreži (mobilne usluge Hrvatskog telekoma). Daljnja procedura povodom podnesenog prigovora je u konačnici dovela do donošenja osporavane odluke tuženika, koja međutim uopće ne sadržava meritornu odluku o spomenutom prigovoru tužiteljice na uskraćivanje pojedinih usluga.

Umjesto toga, ta se odluka odnosi na iznos zaduženja po računu za lipanj 2014. godine, što je bio predmet tužiteljčinog prigovora od 11. srpnja 2014. godine, po kojem nije provedena nikakva daljnja procedura propisana u čl. 50. st. 12. i 13., odnosno u čl. 51. st. 1. i 8. ZEK-a.

Osporavana odluka tuženika se, međutim, osim na iznos zaduženja za lipanj 2014. godine odnosi i na rješavanje spora vezanog uz račun za mjesec svibanj 2014. godine. Istina, tuženik je zahtjev vezan uz to zaduženje odbacio, ali istovremeno na isti način nije odlučio i u

vezi iznosa zaduženja po računu za travanj 2014. godine, iako je tužiteljica u zahtjevu za rješavanje spora od 27. rujna 2014. godine sadržajno navela i taj račun operatora.

Tuženik je, dakle, u obrazloženju osporavane odluke spominjao kronologiju događaja po prigovoru tužiteljice od 05. lipnja 2014. godine te je donio meritornu odluku u pogledu zaduženja za lipanj 2014. godine, iako predmet spomenutog prigovora tužiteljice od 05. lipnja 2014. godine uopće nije bio (niti je vremenski mogao biti) prigovor za iznos zaduženja za lipanj 2014. godine. U tom smislu valja napomenuti da je u obrazloženju osporavane odluke navedeno i to da se tužiteljica operatoru obratila tek po primitku računa za lipanj 2014. godine, iako bi se takva tvrdnja mogla odnositi samo na prigovor tužiteljice od 11. srpnja 2014. godine, po kojem nije provedena nikakva propisana procedura. Suprotno tome, tužiteljica se svom operatoru obratila još 05. lipnja 2014. godine prigovorom na uskraćivanje pojedinih usluga, a po prirodi stvari ona u tom trenutku još nikako nije mogla biti obaviještena o konačnom iznosu zaduženja za lipanj 2014. godine.

Posebno valja napomenuti i to da su odluke nadležnog povjerenstva operatora i tuženika u vezi visine odobrenja dijelova računa za lipanj 2014. godine pogrešne i neobrazložene.

Naime, na temelju čl. 48. st. 7. Pravilnika operator usluga s posebnom tarifom je dužan prekinuti svaki poziv prema broju za usluge s posebnom tarifom koji dosegne iznos od 150,00 kn ili kada njegovo trajanje dosegne 30 minuta, ovisno o tome koja okolnost nastupi ranije.

Iz dokumentacije u spisu predmeta upravnog tijela (detaljnog ispisa usluga za lipanj 2014. godine) je vidljivo da je najprije nastupio kriterij premašivanja iznosa od 150,00 kn po pojedinom pozivu prema broju za usluge s posebnom tarifom, a zbroj razlika pojedinih iznosa iznad 150,00 kn po takvih pet poziva u lipnju 2014. godine iznosi 841,65 kn, a ne 1.591,65 kn, koliko je utvrdio tuženik. Iznos od 1.591,65 kn se zapravo odnosi na ukupan zbroj zaduženja po tih pet poziva, iako je trebalo obračunati samo razliku iznad pojedinih iznosa zaduženja od 150,00 kn.

Tuženik je s obzirom na takvo svoje pogrešno utvrđenje izvršio daljnje odobrenje dijela računa za lipanj 2014. godine u iznosu od 354,12 kn, jer je prethodno sâm operator u odgovoru na tužiteljičinu pritužbu 04. kolovoza 2014. godine izvršio odobrenje tog računa za iznos od 1.237,53 kn. Operator, pak, prilikom odobrenja računa za lipanj 2014. godine za iznos od 1.237,53 kn uopće nije obrazložio kako je došao do tog iznosa, osim što je kratko naveo da „uslijed tehničkih poteškoća dio poziva nije bio prekinut“ u skladu s Pravilnikom.

Posebno valja napomenuti da je i bez obzira na takvo pogrešno utvrđenje iznosa odobrenja računa za lipanj 2014. godine (u iznosu od 1.237,53 kn u odgovoru na pritužbu tužiteljice, odnosno u iznosu od 1.591,65 kn u osporavanoj odluci tuženika) - tuženik do navedenog iznosa od 1.591,65 kn došao dodavanjem iznosa od 354,12 kn na već izvršeno odobrenje od strane operatora u iznosu od 1.237,53 kn, iako je operator u tom iznosu od 1.237,53 kn uključio PDV, dok je tuženik u osporavanoj odluci uz iznos od 354,12 kn izričito naveo da ne uključuje PDV.

Na koncu valja navesti da se tuženik uopće nije očitovao o izvedenim dokazima na temelju kojih bi utvrdio da su tužiteljici fizički dostavljeni sporni računi, počevši od računa za travanj 2014. godine. Operator doista nije dužan navedene račune dostavljati uz potvrdu o primitku pošiljke, ali je dužan voditi evidenciju po dostavnoj pošti, u kojoj se moraju pronaći podaci o zavedenim brojevima navedenih pošiljki, datumima slanja, adresatu i adresi adresata. Tuženik nije izvodio navedene dokaze kako bi utvrdio jesu li sporni računi na taj način pravilno poslani tužiteljici, već se zadovoljio utvrđenjem da je tužiteljica ugovorila plaćanje računa putem trajnog naloga. Međutim, plaćanje računa putem trajnog naloga ne utječe na prethodnu obvezu operatora da korisniku usluge u pisanom obliku dostavi račune za izvršene usluge, ukoliko je takva dostava ugovorena pretplatničkim ugovorom.

Zbog svega navedenog je osporavana odluka nezakonita pa je na temelju čl. 58. st. 1. Zakona o upravnim sporovima tužbeni zahtjev valjalo usvojiti i osporavanu odluku poništiti te predmet vratiti tuženiku na ponovni postupak.

U ponovnom postupku će tuženik donijeti novu odluku, vodeći računa o prethodno provedenoj proceduri po pojedinim prigovorima tužiteljice i o sadržaju tih prigovora. Također će eventualna odobrenja po računima tužiteljice detaljno obrazložiti u skladu s čl. 48. st. 7. Pravilnika (vodeći računa i o PDV-u) te će utvrditi je li operator sporne račune uredno evidentirao u svojoj izlaznoj pošti. Tuženik će posebno ispitati primjenu odredbe čl. 24. st. 1. t. 1. Pravilnika u konkretnom slučaju, odnosno utvrditi je li i kada operator upozorio tužiteljicu na neuobičajeno i iznenadno povećanje troška korištenja usluga, počevši od obračunskog razdoblja za travanj 2014. godine.

U Zagrebu, 02. srpnja 2018. godine.

Sudac:
Bojan Bugarin, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:
Protiv ove presude žalba nije dopuštena.

DNA:

1. [REDACTED], 44000 Sisak, [REDACTED]
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 - uz povrat spisa
3. Hrvatski telekom d.d., 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
4. u spis

Za točnost otpravka – ovlašteni službenik:
Snježana Miletić

