



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-2419/17-9
REPUBLIKA HRVATSKA

HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	16.10.2019. 15:01:20	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/17-01/94	376-08	
Uredžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-19-4		0



d2346098

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Mirjani Harapin, te Ljerki Perica, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja Odvjetničkog ureda protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa opunomoćenik iz sudjelovanja zainteresirane osobe Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 27. rujna 2019.,

presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništenjem Odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/17-01/766, Urbroj: 376-05/17-5 od 17. srpnja 2017.
- II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadom troškova upravnog spora.

Obrazloženje

Osporenom Odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) Klasa: UP/I-344-08/17-01/766, Urbroj: 376-05/17-5 od 17. srpnja 2017. godine odbijen je kao neosnovan zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. (dalje: HT).

Pravodobno podnesenom tužbom tužitelj osporava odluku tuženika navodeći kronologiju postupanja i donošenja odluka od dana podnošenja prigovora HT-u (13. travnja 2017.) radi osporavanja računa broj 23440628/000 za ožujak 2017. do donošenja osporene odluke. Ističe da spornim ostaje dio računa u iznosu od 491,96 kn, a kako je isti plaćen zahtjeva povrat od strane HT-a. Tužitelj navodi da je pobijanom odlukom povrijeđena odredba članka 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17. dalje ZEK). Nadalje, ističe da je kao korisnik mobilnih usluga 19. ožujka 2015. pristao na produljenje obveznog trajanja ugovora na tarifi Plan za posao XXL uz ugovornu obvezu od 12 mjeseci, a budući su se protekom 12 mjeseci izmijenile tarifne opcije i cjenik telekomunikacijskih usluga smatra da je HT morao rukovodeći se načelom savjesnosti i poštenja, u cilju jednakog tretiranja svih korisnika, obavijestiti tužitelja o mogućnosti promjene tarifnog modela. Zbog neobavještanja o promjenama tarifnih modela „stari“ korisnici stavljeni su u nepovoljniji položaj naspram

„novih“ korisnika te samim time „stari“ korisnici za iste usluge plaćaju više nego „novi“ korisnici. Navedena načela moraju se primjenjivati u obveznim odnosima i stoga ga je HT morao obavijestiti o povoljnijim mogućnostima jer je to njegova djelatnost koja proizlazi i iz Općih uvjeta poslovanja HT-a, a nikako nije na korisniku da provjerava koje su trenutne aktualne tarife za mobilne usluge. Samim time što je u prethodnom postupku HT izvršio dva puta financijsko umanjenje računa tužitelja ide u prilog tome da je i sam HT svjestan da je primjena starih tarifnih modela, a za koje je prestala obvezna ugovorna obveza zapravo nepravedna i diskriminatorna. Istekom obveznog ugovornog razdoblja navodi da se više nije nalazio, niti se mogao nalaziti u tarifnom modelu koji više nije važeći u trenutku isteka ugovorne obveze, pa je stoga uslugu koju koristi davatelj trebao obračunavati prema tada važećem tarifnom modelu odnosno na isti način kao i novim korisnicima. Poziva se na odredbe članka 3. i 5. Pravilnika o telekomunikacijskim uslugama (Narodne novine, broj: 183/04.) u pogledu obveza davatelja telekomunikacijskih usluga te obavješćivanja korisnika usluga.

Tužbom predlaže da sud poništi osporeno rješenje uz nalog tuženiku da mu plati troškove.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako je tužitelj s operaterom HT-om sklopio pretplatnički ugovor za tarifni model Plan za posao XXL uz ugovornu obvezu 24 mjeseca, a koji ugovor ne osporava, pa navedeno znači da je tužitelj bio u obvezi ostati u pretplatničkom odnosu 24 mjeseca, jer bi u protivnom bio u obvezi podmiriti odgovarajuću naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora. Nakon što istekne obvezno trajanje ugovora korisnici, pa tako i tužitelj ostaju u pretplatničkom odnosu koji mogu raskinuti bilo kada, bez plaćanja naknade, ali gube određene popuste kako je to određeno cjenikom kao dijelom pretplatničkog ugovora, u skladu s člankom 41. ZEK-a. Tuženik osporava navode tužitelja te ističe da su operatori obvezni korisnicima pružati uslugu isključivo sukladno pretplatničkom ugovoru, a ne prema proizvoljno odabranom tarifnom modelu koji nema uporište u potpisanom pretplatničkom ugovoru. S druge strane, korisnici, pa tako i tužitelj su slobodni odabrati bilo koji tarifni model koji je javno objavljen u cjeniku, ovisno o tome radi li se o privatnim ili poslovnim korisnicima. Tuženik navodi da se u tome očituje objektivnost i nediskriminacija u odnosu na korisnike, pa je tako i tužitelj nakon isteka ugovorne obveze mogao i dalje koristiti ugovorenu tarifu bez popusta ili odabrati novi tarifni model koji bi više odgovarao njegovim korisničkim navikama, s obzirom da nije obveza operatora korisniku samostalno birati tarifni model. U tom smislu navodi da je HT korisnicima omogućio pozivanje službe za korisnike gdje mogu dobiti sve informacije i pomoć vezano za ugovaranje tarifa, kao i detaljni pregled cjenika, javno objavljenog na internet stranici operatora, pa je time HT na jasan i prikladan način izvijestio korisnike o uslugama koje pruža, a koju obvezu tužitelj spominje citirajući Pravilnik o telekomunikacijskim uslugama, za koji tuženik navodi da nije na snazi još od 2009. godine. Neovisno o navedenom, tuženik navodi da su operatori i dalje sukladno važećim pravilima obvezni imati javno objavljen cjenik usluga. Stoga tuženik navodi da je pogrešan zaključak kako je HT tužitelju trebao naplaćivati usluge prema važećem tarifnom modelu, kao i ostalim korisnicima te da je primjenjivao nejednake cijene za iste usluge. Naime, istina je da je u obvezi naplaćivati uslugu prema važećem tarifnom modelu, ali onome koji je važeći i koji je ugovoren od samog tužitelja. Tuženik navodi da tužitelj ne osporava pretplatnički ugovor niti da je usluga obračunata sukladno istom, kao što ne osporava niti da je ostvario obračunati promet.

Tuženik predlaže odbiti tužbu kao neosnovanu.

Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu HT odgovor na tužbu nije dostavila.

U skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima, (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17., dalje: ZUS), 20. rujna 2019. održana je usmena i

javna rasprava na kojoj je strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na temelju odredbe članka 39. stavka 2. ZUS-a rasprava je održana u odsutnosti zainteresirane osobe, koja, iako uredno pozvana raspravi nije pristupila niti je svoj izostanak opravdala.

Na navedenoj raspravi prisutne stranke spora u bitnome navode kao u tužbi odnosno odgovoru na tužbu. Ne predlažu izvođenje daljnjih dokaza.

Sud je proveo dokazni postupak na način da je izvršio uvid u sudski spis kao i uz odgovor na tužbu dostavljeni spis tuženika.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, sukladno odredbi članka 55. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima, prema slobodnom uvjerenju utvrđeno je da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je odluka tuženika donesena po zahtjevu tužitelja podnesenom 16. lipnja 2017. za rješavanje spora, a vezano uz povrede odredaba pretplatničkog ugovora zbog naplate poziva prema inozemnim mrežama i SMS poruka na računu za ožujka 2017. po nepovoljnijoj tarifi od operatora HT-a. Iznoseći navode podnesenog zahtjeva te očitovanje HT-a tuženik u obrazloženju rješenja utvrđuje, pozivom na nadležnost propisanom ZEK-om da ne postoji pravna osnova za prihvaćanje zahtjeva, pritom se poziva na članak 41. stavak 1., 3. i 4. ZEK-a. Detaljno se u obrazloženju osporenog rješenja navodi sadržaj ispostavljenog računa za ožujak 2017. za predmetni priključak te evidencija poziva, poruka te podatkovnog prometa, kao i informacije koje proizlaze iz detaljnog ispisa usluga za navedeni broj, uz utvrđenje da je tužitelj SMS porukom 25. ožujka 2017. u 07:03:05 obaviješten o potrošnji 40 od 50 minuta za roaming i međunarodne pozive te porukom u 09:58:02 o iskorištenosti 50 minuta za roaming i međunarodne pozive u tarifi, uz obavijest da će se daljnje korištenje do isteka mjeseca obračunavati prema cjeniku. Tuženik iznosi da nije utvrdio da bi HT pogrešno primijenio ugovoreni tarifni paket Plan za posao XXL u kojima je u prvostupanjskom, a potom i u drugostupanjskom postupku iznimno usvojen prigovor / pritužba korisnika, iako nije bilo pogrešaka u obračunu usluga. Navedene odluke smatraju se odlukama kojima je HT postupio u korist korisnika te nema osnove za prihvrat zahtjeva korisnika da mu se storniraju i preostala zaduženja, pa je korisnik ista u obvezi platiti. U odnosu na prigovor kršenja korisničkog prava jer HT za iste usluge trenutno nudi puno jeftinije cijene tuženik se poziva na odredbe ZEK-a te navodi da je uvidom u specifikaciju tarifnih modela Plan za posao u pokretnoj elektroničkoj mreži utvrđeno kako je točkom 11. omogućeno korisnicima da pozivom korisničkoj službi zatraže promjenu postojećih tarifnih modela, a što korisnik nije učinio, te nema osnove tražiti da se usluge obračunavaju prema tarifnom modelu za koji nema sklopljen ugovor.

Člankom 41. stavkom 1. ZEK-a 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).

Prema stavku 2. članka 41. ZEK-a pretplatnički ugovor i opći uvjeti poslovanja iz članka 42. ovoga Zakona moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje.

Prema stavku 3. članka 41. ZEK-a 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.

Nadalje, prema stavku 4. članka 41. ZEK-a 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.

Prema stavku 5. članka 41. ZEK-a pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona.

Analizom cjelokupnog spisa predmeta, ocjenjujući zakonitost osporenog rješenja, polazeći pritom od sadržaja obrazloženja odluke tuženika, sud cijeni kako navodima tužbe i tijekom spora pravilnost i zakonitost odluke nije dovedeno u pitanje, niti je donošenjem iste povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

Kao što je iz obrazloženja osporenog rješenja razvidno tuženik je naveo razloge zbog kojih odbija prigovor kao i pravne propise koji s obzirom na iznesene razloge upućuju na rješenje koje je dano, pri čemu se valjano očitovao na sve okolnosti i činjenice koje su od utjecaja na odluku, pa je u cijelosti postupio sukladno odredbi članka 98. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09., dalje: ZUP) kojom je propisano što sve obrazloženje rješenja mora sadržavati.

Stajalište tuženika izneseno u osporenom rješenju u cijelosti prihvaća i ovaj sud, jer za zaključke tuženika postoji uporište u dostavljenoj dokumentaciji i citiranim propisima.

Tužitelj ne osporava da je s operaterom imao sklopljen pretplatnički ugovor u skladu s kojim je izvršen obračun te određeno zaduženje za predmetni mjesec.

Pogrešno smatra tužitelj da je obračun cijena usluga trebalo vršiti na način da se primijeni tarifni model koji je „aktualan“ a koji je, kako navodi tužitelj povoljniji.

Naime, obračun se vrši, kao što to opravdano navodi tuženik, sukladno pretplatničkom ugovoru, stoga nema osnova da za zaključak niti ima uporišta u propisu da bi operater bio ovlašten samoinicijativno, a bez zahtjeva korisnika primijeniti drugi tarifni model u obračunu troškova koji je trenutno na tržištu povoljniji.

Korištenje pogodnosti koje nudi ugovorna obveza na određeno vrijeme prestaje protekom roka, odnosno potrošnjom utvrđenih pogodnosti, a usluga se nastavlja obračunavati sukladno ugovorenoj tarifi bez popusta, ukoliko korisnik ne odabere novi tarifni model.

Niti okolnost da je povodom prigovora tužitelja provedeno umanjenje računa, odnosno financijsko odobrenje, nije od utjecaja na odluku. Ovo zato, jer iz dokumentacije proizlazi da je isto učinjeno ne zbog pogrešnog obračuna, već isključivo u cilju buduće suradnje.

Nisu utvrđene niti povrede odredaba članka 5. ZEK-a na, a koja se odnose na obveze regulatorne agencije u primjeni određenih načela, na koje ukazuje tužitelj.

Slijedom navedenog, sud prigovore tužitelja nije prihvatio osnovanima.

Osporenim rješenjem uz obrazloženje koje je dano nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja, te se isto ne može ocijeniti nezakonitim.

Zbog navedenog, na temelju odredbe članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima, odlučeno je kao u izreci, pod točkom I.

O zahtjevu tužitelja za naknadom troškova upravnog spora, odlučeno je primjenom odredaba članka 79. stavka 3. i 4. Zakona o upravnim sporovima. Tim je odredbama propisano da svaka stranka prethodno sama podmiruje troškove koje je prouzročila svojim radnjama, osim ako zakonom nije drukčije propisano, te da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora, ako zakonom nije drukčije propisano.

Stoga, kako je odbijen tužbeni zahtjev za poništenje osporenog rješenja, to je u skladu sa citiranim odredbama i zahtjev tužitelja za naknadom troškova neosnovan.

Zbog navedenog, odlučeno je kao u izreci, pod točkom II.

U Zagrebu, 27. rujna 2019.

Sutkinja
Mirjana Harapin, 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 presude (članak 66. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

1. Odvjetnički ured: [nepotpuno]
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. Hrvatski Telekom d.d., 10 110 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
4. U spis



Za tačnost otpavka – ovlašteni službenik
Snježana Miletić

