



Poslovni broj: 3 UsI-41/19-9

REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U SPLITU  
Put Supavla 1

REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	<b>7.6.2019. 9:04:04</b>	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
<b>034-07/19-01/17</b>	<b>376-08</b>	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
<b>437-19-7</b>		<b>0</b>

U IME REPUBLIKE HR

PRESUDA



Upravni sud u Splitu, po sudu tog suda Leandri Mojtić te Ljiljani Lijić zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja

protiv  
tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, koju zastupa generalna opunomoćenica Marina Ljubić Karanović, uz sudjelovanje zainteresirane osobe OT – OPTIMA TELEKOM d.d. Zagreb, Buzin, Bani 75 a, koju zastupa opunomoćenik Luka Jurić, mag. iur. specijalist pravnih i regulatornih poslova i poslova usklađenosti poslovanja, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, nakon usmene i javne rasprave, zaključene 10. svibnja 2019., a objavljene 20. svibnja 2019.,

presudio je

I. Odbija se tužbeni zahtjev koji glasi:

„Oglašava se nišetnim, podredno poništava se Odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/18-01/1208, URBROJ: 376-05-19-4 od 7. siječnja 2019. godine.“

II. Odbija se zahtjev opunomoćenika tužitelja za naknadom troškova upravnog spora, kao neosnovan.

Obrazloženje

Osporavanom Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1208, URBROJ: 376-05-19-4 od 7. siječnja 2019., odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika ovdje tužitelja, s operatorom javnih komunikacijskih usluga OT – Optima Telekom d.d., Zagreb, ovdje zainteresirane osobe, kao neosnovan.

Protiv osporavane Odluke tužitelj je pravodobno podnio tužbu navodeći kako istu osporava kao nezakonitu jer da se u postupku nije vodilo računa o pravilima postupka koja su

bila od utjecaja na rješavanje stvari te iz razloga što su činjenice nepotpuno, odnosno pogrešno utvrđene. Da se tuženik u osporavanoj Odluci pozivao na Opće uvjete društva Optima telekom d.d., bez da je u ijednom dijelu Odluke istaknuo kako društvo Optima telekom d.d. nije ispunilo svoju obvezu, odnosno da u vremenskom periodu duljem od dva mjeseca uopće nije pružilo uslugu, a da je to bilo u obvezi temeljem pretplatničkog odnosa, odnosno Ugovora o pretplatničkom odnosu od 12.07.2016. godine. Da tuženik uopće nije cijenio činjenicu da ni jednom nije kontaktirao tužitelja radi otklanjanja moguće nastalog kvara, a da mu je uredno slao račune za navedeno razdoblje, u kojem razdoblju da tužitelj nije bio u mogućnosti koristiti naplaćenu uslugu. Da zbog ne pružanja telekomunikacijske usluge, tužitelj nije bio u mogućnosti odgovoriti na upite mogućih turista, korisnika usluge smještaja u njegovoj nekretnini, iz razloga što mu telefon nije radio, radi čega da je pretrpio štetu. Da donošenjem Odluke tuženik nije cijenio sve okolnosti na strani tužitelja, kao ni nastalu štetu, već da je prilikom donošenja Odluke cijenio samo okolnosti koje su postojale na strani društva Optima telekom d.d.

Kao dokaz na navedenu tvrdnju tužitelj se poziva na preslik Odluke, preslik prigovora i otkaza tužitelja, te preslik dopisa od 28.9.2018., a koje isprave je tužitelj priložio uz tužbu (list 4-7 spisa).

Tužitelj nadalje navodi da je tuženik u predmetnom postupku propustio primijeniti pravila postupka propisana ZUP-om te da je propustio na odgovarajući način primijeniti odredbe članka 8. i članka 9. ZUP-a, a što da je razvidno iz osporavane Odluke jer da je tuženik u obrazloženju Odluke u cijelosti propustio dati razloge na temelju kojih je donio zaključke sadržane u Odluci, u odnosu na odlučne činjenice, a posebno ne uzimajući u obzir sve radnje koje je tužitelj kao Ugovorna strana, poduzeo u odnosu na ponašanje društva Optima telekom d.d., sve do donošenja Odluke. Slijedom navedenog, tužitelj je predložio da Sud nakon održane usmene rasprave temeljem članka 58. stavka 1. ZUS-a oglasi ništetnim odnosno poništi Odluku tuženika te donese presudu kojom se oglašava ništetnim, podredno poništi Odluku Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/18-01/1208, URBROJ: 376-05-19-4 od 7. siječnja 2019. godine.

Tuženo tijelo u svom odgovoru na tužbu od 26. ožujka 2019. u cijelosti je prigovorilo tužbenim navodima te se u odnosu na iste očitovalo.

U odnosu na tužbeni navod tužitelja kako tuženik prilikom donošenja Odluke nije cijenio činjenicu da OT - Optima Telekom d.d. Bani 75 a, Buzin, Zagreb (dalje: OT) nije pružala svoju uslugu, a unatoč tome da je ispostavljala račune, tuženik je istakao kako je u konkretnom slučaju utvrđeno da je OT uputila tužitelju odgovor na prigovor od 2. srpnja 2018. u kojem se navodi da pokušava s tužiteljem bezuspješno stupiti u kontakt te u kojem se poziva tužitelja da se u svrhu brzog otklanjanja eventualnih smetnji u korištenju usluge obrati službi za korisnike. Također je navelo da tužitelj ne osporava primitak ovog dopisa te da ga je ujedno i sam dostavio uz svoj Zahtjev za rješavanje spora. Međutim, da tužitelj nije dostavio dokaz iz kojeg bi bilo razvidno da se tijekom mjeseca lipnja 2018. obraćao pozivima službi za korisnike, a kako bi OT uopće imala saznanja za eventualni problem u korištenju usluge i otklonila ga. Da je bez kontakta službi za korisnike OT rješavao pisani prigovor koji je podnesen 14. lipnja 2018. (dokaz je preslik potvrde o primitku) u roku od 15 dana od dana primitka prigovora, sukladno čl. 50. stavku 12. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje ZEK) te da mu je stoga i upućen spomenuti pisani odgovor na prigovor.

Tuženo tijelo nadalje ističe kako za vrijeme trajanja privremenog isključenja korisnik ne plaća mjesečnu naknadu za ugovorenu uslugu, što je propisano Općim uvjetima poslovanja OT-a, a sukladno članku 16. stavku 9. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, i 42/1, dalje Pravilnik). Da se korisnici zasnivanjem pretplatničkog odnosa uz određeno obvezno

trajanje istog, u pravilu od 24 mjeseca, što nije sporno u konkretnom slučaju, obvezuju plaćati mjesečnu naknadu i koristiti usluge operatora za ugovoreni period, po povoljnijoj cijeni u odnosu na redovnu. Da se navedena naknada plaća neovisno o tome da li se usluga koristi jer je pretplatnička linija rezervirana za tog korisnika. Ukoliko korisnici koriste pogodnost privremenog isključenja usluge, za koje vrijeme ne plaćaju mjesečnu naknadu, vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora se produljuje adekvatno trajanju privremenog isključenja, odnosno adekvatno vremenu neplaćanja usluge. Sve suprotno od toga da bi bilo podložno zlouporabi od strane samih korisnika, odnosno izbjegavanju ispunjenja preuzete obveze korištenja usluge 24 mjeseca po povoljnijoj cijeni jer bi se uračunavanjem perioda privremenog isključenja smanjio period kada je korisnik u obvezi ostati u pretplatničkom ugovoru da ne bi morao platiti naknadu zbog prijevremenog raskida.

Slijedom navedenog, da je tuženo tijelo na pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje, na ispravan način primijenilo odredbe ZEK-a i Pravilnika, odnosno postupilo na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način te donijelo odluku u okviru njegovih nadležnosti, predlažući Sudu da temeljem odredbe čl. 57. Zakona o upravnim sporovima odbije tužbu i tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Rješenjem ovog Suda poslovni broj 3 UsI-41/19-5 od 09. travnja 2019. pozvana je zainteresirana osoba OT – Optima Telekom d.d. Zagreb, da sudjeluje u ovom sporu te joj je dostavljena tužba tužitelja, kao i odgovor na tužbu tuženika, na očitovanje, a sve u skladu s odredbom članka 19. st. 3. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17, dalje ZUS-a).

Zainteresirana osoba dostavila je ovom Sudu odgovor na tužbu 29. travnja 2019. kojim u cijelosti osporava navode tužbe, priklanjajući se navodima tuženika iz odgovora na tužbu.

U odnosu na navod tužitelja kako tuženik prilikom donošenja Odluke nije cijenio navodnu činjenicu da OT nije pružao uslugu, zainteresirana osoba je istakla kako je u postupku pred tuženikom kao nesporno utvrđeno kako je tužitelj zatražio privremeno isključenje telefonskog priključka u razdoblju od 1.11.2017. do 1.5.2018. te da je isto i postavljeno u sustavu OT-a. S tim u vezi, da sukladno čl. 16.4 Općih uvjeta poslovanja Optime za H1 usluge (dalje u tekstu: Opći uvjeti) ako korisnik (ovdje tužitelj) nije izričito naveo datum ponovnog priključenja, operator automatski omogućuje korištenje usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja, bez prethodne obavijesti korisniku (tužitelju). Stoga, da je ponovno priključenje telefonskog priključka utvrđeno s danom 02.05.2018. Također je naveo, a kako da je to već i istaknuto u postupku pred tuženikom, da ukoliko korisnik ne prijavi kvar, da operator ne može imati saznanja o eventualnom kvaru kod pojedinačnog korisnika i uzrocima kvara te da stoga odgovornost za ne otklanjanje eventualnog kvara u takvom slučaju ne može biti na strani operatora.

Kao dokaz na navedenu tvrdnju zainteresirana osoba se poziva na Odluku HAKOM-a KLASA: UP/I-344-08/18-01/1208, URBROJ: 376-05-19-4 od 07.01.2019. i na Opće uvjete poslovanja Optime za H1 usluge.

Stoga da su netočni navodi tužitelja kako „tuženik uopće nije cijenio činjenicu da tuženik (a da se zapravo misli na OT, ovdje zainteresiranu osobu) nije kontaktirao tužitelja radi otklanjanja moguće nastalog kvara“.

Nadalje navodi da tuženik u svojoj odluci pravilno zaključuje kako je nesporno da je OT nakon zaprimanja prigovora tužitelja od 13.6.2018. gdje je indiciran mogući kvar bezuspješno pokušao stupiti u kontakt s tužiteljem vezano uz otklanjanje eventualnog kvara, a što da potvrđuje i sam tužitelj dostavljajući uz svoj zahtjev za rješavanjem spora pred tuženikom OT-ovo rješenje njegovog prigovora od dana 02.07.2018. u kojem se konstatira da se tužitelja pokušava bezuspješno kontaktirati na raspoložive kontaktne brojeve te da ga se poziva da dostavi druge kontaktne podatke ili se pak javi Službi za korisnike OT-a. Stoga, da u odsustvu

dokaza za eventualne suprotne navode, tuženik pravilno zaključuje kako se tužitelj na navedeni poziv oglušio.

Kao dokaz na navedenu tvrdnju zainteresirana osoba se poziva na dopis tužitelja HAKOM-u od 28.9.2018.- spor Optima Telekom d.d. c/a na Dopis OT-a – Rješenje prigovora od 02.07.2018. te na Dopis OT-a – Odluka o reklamaciji – pretplatnik od 31.8.2018.

Također ističe da je nesporno da je OT uredno proveo postupak rješavanja po prigovoru i reklamaciji tužitelja, odgovorivši na prigovor i pritužbu (reklamaciju) tužitelja odnosno korisnika sukladno članku 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN 73/2008, 90/2011, 133/2013, 80/2013, 71/2014, 72/2017).

Kao dokaz na navedenu tvrdnju zainteresirana osoba se poziva na Dopis OT-a – Rješenje prigovora od 02.07.2018. i na Dopis OT-a – Odluka o reklamaciji – pretplatnik od 31.8.2018.

U odnosu na navode tužitelja da nije bio upoznat s činjenicom da se za vrijeme trajanja privremenog isključenja postojeći ugovor produljuje, odnosno njegovo trajanje, zainteresirana osoba je navela da tuženik ispravno zaključuje kako su predmetni navodi netočni s obzirom da tužitelj sam potvrđuje suprotno dostavljanjem, u svom Zahtjevu za rješavanje spora pred tuženikom, presliku Zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa od 16.7.2016. iz koje je razvidno da tuženik svojim potpisom Zahtjeva potvrđuje da je upoznat s relevantnim odredbama Općih uvjeta, a time i člankom 16.4. istih temeljem kojega tijekom privremenog isključenja na zahtjev korisnika rokovi obveznog trajanja ugovora miruju.

U predmetnom slučaju, da je temeljem čl. 17.1 Općih uvjeta pretplatnički ugovor zaključen na neodređeno vrijeme uz razdoblje obveznog trajanja ugovora u trajanju od 24 mjeseca.

Kao dokaz na navedenu tvrdnju predlaže izvršiti uvid u spis predmeta, kao i u preslik zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa od 12.7.2016. dostavljenog od strane tužitelja u Dopisu tužitelja HAKOM-u od 28.9.2018. – spor Optima Telekom d.d. c/a

Zainteresirana osoba je nadalje navela da se istekom razdoblja obveznog trajanja ugovora, ugovor nastavlja na neodređeno vrijeme sve dok ga korisnik ili operator ne raskine. Ukoliko korisnik raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, da je dužan platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora. Slijedom toga, da je netočan navod tužitelja da je isteklo razdoblje obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, kao i da ugovor prestaje proizvoditi pravne učinke istekom razdoblja obveznog trajanja ugovora.

Nastavno na navedeno, zainteresirana osoba opreza radi ukazuje kako je operator za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora, sve dok su ugovorene usluge aktivne ovlašten vršiti naplatu mjesečne naknade i to bez obzira koristi li pretplatnik ugovorene usluge ili ih ne koristi.

Dodatno, zainteresirana osoba napominje kako je unatoč činjenici što je tužitelj putem odluke o pritužbi (reklamaciji) dodatno upućen u proceduru raskida pretplatničkog ugovora sukladno čl. 17. Općih uvjeta, da je tek dana 27.11.2018. pretplatnički ugovor raskinut s tužiteljem i to uslijed okolnosti predviđenih čl. 7.5 Općih uvjeta te čl. 17.8 Općih uvjeta. Dakle, da se tužitelj oglušio i na ove upute operatora tj. zainteresirane osobe.

Slijedom svega navedenog, zainteresirana osoba je predložila Sudu da donese presudu kojom se odbija tužbeni zahtjev tužitelja u cijelosti kao neosnovan.

Na ročištu održanom pred ovim Sudom 10. svibnja 2019. u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe koja svoj izostanak nije opravdala, opunomoćenica tužitelja je u cijelosti ustrajala u svim navodima sadržanim u tužbi te je osporila navode tuženika iz odgovora na tužbu, kao i navode zainteresirane osobe iz odgovora na tužbu, ustrajući u tvrdnji da tužitelju nakon privremenog isključenja nije bila ponovno uspostavljena telefonska linija, a radi čega da

je tužitelj i kontaktirao zainteresiranu osobu, a što da proizlazi i iz dopisa tužitelja od 13. lipnja 2018., koji dopis je i priložen uz tužbu.

Također je navela da iako je tužitelj pokušavao prijaviti kvar odnosno tražiti ponovno uspostavljanje telefonske linije, da se zainteresirana osoba na to oglašila, da telefonska linija nikako nije bila ponovno uspostavljena, radi čega da je tužitelj i zatražio raskid ugovora i to upravo dopisom od 13. lipnja 2018., nakon čega je, te iz kojeg razloga, da je i promijenio tele operatera.

Opunomoćenica tuženika je ustrajala u navodima iz odgovora na tužbu, ističući kako tužitelj svoj zahtjev temelji isključivo na svojim navodima bez ikakvih dokaza, dok da s druge strane zainteresirana osoba dostavlja dokumentaciju iz koje da je razvidno da su pokušavali stupiti u kontakt s tužiteljem, kao i da su mu davali jasne upute o načinu raskida pretplatničkog ugovora, a na što da se tužitelj oglašio. Nadalje je navela da je bitno istaknuti da korisnici prilikom raskida pretplatničkog ugovora moraju jasno naznačiti žele li trajno isključenje linije pri čemu gube pretplatničku liniju ili žele promjenu operatora jer kad bi operator raskinuo pretplatnički ugovor bez te informacije korisnici, pa tako i tužitelj bi ostali bez pretplatničke linije u cijelosti, čime bi trpjeli dodatnu štetu. Da zainteresirana osoba u konkretnom slučaju nije mogla imati saznanja da je linija u kvaru jer da zainteresirana osoba ne može biti odgovorna za činjenicu što tužitelj nije prisutan u Republici Hrvatskoj. Da je i u situaciji kada se usluga ne koristi linija aktivna s obzirom da operatori imaju troškove „održavanja linije“. Ujedno, da tužitelj u svojoj tužbi navodi i da je pretrpio određenu štetu, međutim da za odlučivanje o eventualnoj šteti tuženik nije nadležan, jer da isto ne predstavlja razlog za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora temeljem čl. 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Slijedom navedenog, opunomoćenica tuženika je predložila tužbu odbiti u cijelosti.

Opunomoćenica tužitelja je posebno istakla činjenicu da je zainteresirana strana prema Ugovoru na koji se poziva, kao i Općim uvjetima o privremenom isključenju bila obvezna „uključiti“ telefonsku liniju tužitelja od dana 1.5.2018. godine, a što da ista nije učinila, a što da proizlazi upravo iz činjenice da je tužitelj opetovano od dana 8.6.2018. do 13.06.2018. kada je uputio prigovor zainteresiranoj strani s telefonske linije obitelji .

3, više puta pokušao kontaktirati telefonsku liniju za korisnike Optima Telekoma a na kojoj da nikada nije bio spojen s operaterom koji bi bio u mogućnosti prijaviti nefunkcioniranje linije odnosno eventualni kvar linije.

U odnosu na netom iznesene navode opunomoćenice tužitelja, opunomoćenica tuženika je istakla kako u vrijeme koje tužitelj spominje da tuženik kao regulator nije zaprimio nikakve prijave korisnika da Služba za korisnike zainteresirane osobe nije u funkciji.

Kako stranke nisu imale daljnjih dokaznih prijedloga, Sud je izveo dokaze pregledom i čitanjem isprava priloženih spisu, kao i spisa tuženog tijela koji je ovom Sudu dostavljen uz odgovor na tužbu te svih isprava koje su istome priložene te je zaključio raspravljanje u predmetnom upravnom sporu.

Opunomoćenica tužitelja je popisala trošak.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, ovaj Sud ocjenjuje da tužba tužitelja nije osnovana.

Predmet spora je ocjena zakonitosti osporavane Odluke HAKOM-a KLASA: UP/I-344-08/18-01/1208, URBROJ: 376-05-19-4 od 7. siječnja 2019.

Među strankama je sporno je li pravilno odbijen Zahtjev za rješavanje spora korisnika Jakova Marinovića, ovdje tužitelja, s operatorom javnih komunikacijskih usluga OT – Optima Telekom d.d., ovdje zainteresiranom osobom, kao neosnovan.

Odredbom članka 51. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama ( Narodne novine, broj: 73/2008, 90/2011, 133/2012, 80/2013, 71/2014, 72/2017, dalje ZEK-a ) propisano je da 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.

Stavkom 2., istog članka, propisano je da Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. ovoga članka. Ako krajnji korisnik usluga u postupku rješavanja tog spora zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom.

Stavkom 3., istog članka, propisano je da Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa.

Stavkom 4., istog članka, propisano je da Povjerenstvo iz stavka 3. ovoga članka ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela koje se osniva pri Agenciji prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Način rada Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka pobliže se propisuje pravilnikom koji donosi Vijeće Agencije.

Stavkom 5., istog članka, je propisano da je operator javnih komunikacijskih usluga obvezan sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješenja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja, u skladu s odredbama članka 15. ovoga Zakona.

Stavkom 6., istog članka, propisano je da nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave.

Stavkom 7., istog članka, je propisano da Agencija donosi odluku o rješenju 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.

Stavkom 8. ovog članka, je propisano da Odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka mora biti podrobno obrazložena.

Stavkom 9., istog članka, je propisano da Odluku iz stavka 8. ovoga članka Agencija objavljuje u skladu s odredbama članka 14. ovoga Zakona

Odredbom članka 12. st. 1. ZEK-a propisano je i taksativno navedeno koji su regulatorni i drugi poslovi u nadležnosti Agencije, pa je tako točkom 11., istog članka, propisano i rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga, utvrđivanje infrastrukturnog operatora na općem dobru i nekretninama drugih osoba te utvrđivanje visine naknade za pravo puta.

Člankom 41. ZEK-a propisana je zaštita prava krajnjih korisnika usluga, pa je tako stavkom 1. istog članka, propisano 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).

Stavkom 2., istog članka, je propisano da 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.

Stavkom 3., istog članaka, je propisano da 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.

Stavkom 4., istog članka, je propisano da 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.

Stavkom 5., istog članka, je propisano da pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da, ako pretplatnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom pretplatnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, pretplatnik 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.

Stavkom 6., istog članka, je propisano da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovoga članka, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

Stavkom 7., istog članka, je propisano da ako operator javnih komunikacijskih usluga namjerava obustaviti pružanje svojih usluga, mora o tome obavijestiti krajnje korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana unaprijed.

Stavkom 8., istog članka, je propisano da operator javnih komunikacijskih usluga ne može uvjetovati krajnjem korisniku usluga sklapanje pretplatničkog ugovora za javnu komunikacijsku uslugu, uključujući i priključak na javnu komunikacijsku mrežu, sklapanjem pretplatničkog ugovora za koju drugu javnu komunikacijsku uslugu ili kupnjom pretplatničke terminalne opreme.

Stavkom 9., istog članka, je propisano da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju svojim krajnjim korisnicima usluga omogućiti da unaprijed odrede dan sklapanja, odnosno dan raskida pretplatničkog ugovora.

Odredbom članka 42. stavkom 1. ZEK-a je propisano da su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni izraditi jasne, čitljive i sveobuhvatne opće uvjete poslovanja, te je taksativno navedeno i propisano što se osobito općim uvjetima utvrđuje, a kako je to поближе određeno i sadržano u citiranoj odredbi.

Nadalje, odredbom članka 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/2011, 149/2013, 82/2014, 24/2015, 42/2016, dalje Pravilnik) je propisano da se ovim Pravilnikom propisuju način i uvjeti obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, mjerila kakvoće elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te, između ostaloga, postupanje kod promjene operatora javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, način i uvjeti obavljanja usluga s posebnom tarifom, uključujući i mjere suzbijanja prijevanih i protupravnih radnji u vezi s pružanjem usluga s posebnom tarifom te suzbijanja prijevara uzrokovanih internetskim pozivnim programima.

U Glavi III Pravilnika sadržane su odredbe o odnosima s krajnjim korisnicima, pa je tako člankom 7. stavkom 1. Pravilnika propisano da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju krajnjim korisnicima pružati svoje usluge sukladno Zakonu, propisima donesenim na temelju Zakona, objavljenim općim uvjetima poslovanja i cjenovnim sustavima te pretplatničkom ugovoru.

Stavom 4., istog članka, Pravilnika je propisano da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom te moraju biti u skladu sa Zakonom, objavljenim općim uvjetima poslovanja, posebnim uvjetima korištenja i cjenikom iz Zakona, te posebnim propisima. Prije zasnivanja pretplatničkog odnosa, pretplatnici imaju pravo na detaljno pojašnjenje svih odredbi ugovora.

Članak 16. Pravilnika sadrži odredbe o privremenom isključenju pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme, pa je tako stavkom 7., istog članka, propisano da Operator javnih komunikacijskih usluga mora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od tri (3) mjeseca. U općim uvjetima poslovanja operatora može se utvrditi i dulji rok privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme prema zahtjevu pretplatnika.

Stavkom 7., istog članka, propisano je da za vrijeme privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme iz stavka 7. ovoga članka pretplatnik ne plaća mjesečnu ili tromjesečnu naknadu za pristup javnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Stavkom 8., istog članka, je propisano da je operator javnih komunikacijskih usluga obvezan u svojim općim uvjetima poslovanja jasno navesti uvjete i rokove ponovnog uključanja privremeno isključene pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme.

Nadalje, članak 14. Općih uvjeta poslovanja Optime za H1 usluge ( koji su na snazi i koji su dostupni na službenim internetskim stranicama [www.h1telekom.hr](http://www.h1telekom.hr)) sadrži odredbe o privremenom isključenju usluge, pa je tako stavkom 4., istog članka Općih uvjeta propisano da će na zahtjev Korisnika, H1 TELEKOM privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže.

Razdoblje privremenog isključenja, u skladu s veleprodajnim uvjetima isporuke usluge, ne može trajati dulje od tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini.

Iznimno, za pojedine kategorije Korisnika Usluga, H1 TELEKOM zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja (tri do šest mjeseci).

H1 TELEKOM neće Korisniku odobriti zahtjev za privremeno isključenje ako je u tom trenutku pretplatnička terminalna oprema Korisniku već isključena iz razloga opisanih u čl. 7.4. ovih Općih uvjeta.

Tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme na zahtjev Korisnika ne naplaćuje se mjesečna naknada za uslugu pristupa elektroničkoj komunikacijskoj mreži.

Ukoliko Korisnik nije izričito naveo datum ponovnog priključenja, H1 TELEKOM će automatski omogućiti korištenje Usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja, bez prethodne obavijesti Korisniku. Tijekom privremenog isključenja na zahtjev korisnika rokovi obveznog trajanja ugovora miruju.

Stavkom 8., istog članka Općih uvjeta, je propisano da se za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke telekomunikacijske terminalne opreme korisniku moraju omogućiti odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike H1 TELEKOM-a.

Članak 16. Općih uvjeta sadrži odredbe o privremenom isključenju usluge pa tako stavak 4. istog članka Općih uvjeta propisuje da će na zahtjev Korisnika, H1 TELEKOM privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže. Razdoblje privremenog isključenja, u skladu s veleprodajnim uvjetima isporuke usluge, ne može trajati dulje od tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Iznimno, za pojedine kategorije Korisnika Usluga, H1 TELEKOM zadržava pravo odrediti dulji rok privremenog isključenja (tri do šest mjeseci). H1 TELEKOM neće Korisniku odobriti zahtjev za privremeno isključenje ako je u tom trenutku pretplatnička terminalna oprema Korisniku već isključena iz razloga opisanih u čl. 7.4. ovih Općih uvjeta. Tijekom privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme na zahtjev Korisnika ne naplaćuje se mjesečna naknada za uslugu pristupa elektroničkoj



komunikacijskoj mreži. Ukoliko Korisnik nije izričito naveo datum ponovnog priključenja, H1 TELEKOM će automatski omogućiti korištenje Usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja, bez prethodne obavijesti Korisniku. Tijekom privremenog isključenja na zahtjev korisnika rokovi obveznog trajanja ugovora miruju. 16.5. H1 TELEKOM će naplatiti Korisniku naknadu za ponovno uključenje.

Članak 17. Općih uvjeta sadrži odredbe o trajanju i prestanku pretplatničkog odnosa pa je tako stavkom 2., istog članka, propisano da korisnik može otkazati/raskinuti Pretplatnički ugovor u svako doba putem pisane obavijesti, odnosno zahtjeva za raskid, uz navođenje razloga za raskid, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem, naslovljene na važeću adresu H1 TELEKOM-a, sukladno ovim Općim uvjetima.

U tu svrhu dužan je na zahtjev H1 TELEKOM-a, koji će uslijediti odmah po primitku pisane obavijesti Korisnika o raskidu, pružiti sve dokumente i informacije koje bi H1 TELEKOM mogao smatrati potrebnima za prestanak Pretplatničkog odnosa (pisanu obavijest o raskidu na memorandumu tvrtke, s pečatom i potpisom ovlaštene osobe te presliku važeće osobne iskaznice ili putovnice ovlaštene osobe za pravne osobe, pisanu obavijest o raskidu uz presliku važeće osobne iskaznice ili putovnice za fizičke osobe).

Na obavijesti o raskidu Korisnik je dužan navesti telefonski broj/brojeve za koje želi raskid te podatak o tome da li želi trajno isključenje uslijed kojeg će nastupiti trajni gubitak pretplatničkog broja ili prijenos pretplatničkog broja u mrežu novog operatora. Ukoliko Korisnik ne želi trajno isključenje broja već želi svoj broj prenijeti u mrežu novog operatora, H1 TELEKOM neće pokrenuti trajno isključenje već će ga uputiti u proceduru promjene operatora.

Stavkom 3., istog članka Općih uvjeta je propisano da ukoliko Korisnik želi koristiti usluge novog operatora pretplatnički ugovor se smatra raskinutim s datumom aktivacije usluge novog operatora i ne primjenjuje se otkazni rok iz članka 17.1. ovih Općih Uvjeta. U tom slučaju, Ugovor s H1 TELEKOM-om smatra se raskinutim primitkom obavijesti o deaktivaciji veleprodajne usluge od strane veleprodajnog operatora ili kroz postupak prijenosa broja putem centralne baze prenesenih brojeva (CAPB).

Korisnik je dužan H1 TELEKOM-u podmiriti sve obveze za korištenje usluge nastale do trenutka raskida odnosno deaktivacije usluge.

Među strankama nije sporno da je tužitelj zatražio privremeno isključenje telefonskog priključka u razdoblju od 1.11.2017. do 1.5.2018.

Među strankama nije sporno da je zahtjevu tužitelja udovoljeno te da je telefonski priključak bio isključen u navedenom razdoblju.

Među strankama nije sporno da tužitelj za navedeno razdoblje nije plaćao naknadu.

Među strankama je sporno je li nakon isteka predmetnog razdoblja privremenog isključenja operator OT tužitelju ponovno uključio telefonski priključak sukladno ugovornoj obvezi i naprijed citiranim zakonskim i podzakonskim odredbama.

Među strankama nije sporno da tužitelj 13.06.2018. operatoru OT podnio pisani prigovor, kao ni činjenica da je operator OT na podneseni prigovor odgovorio dopisom od 2.07.2018., a zatim i Odlukom o reklamaciji od 31.08.2018.

Među strankama je sporno je li tužitelj bio u obvezi platiti ispostavljene račune za svibanj, lipnja i srpanj 2018.

Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja, po ocjeni ovog Suda u konkretnom slučaju nije povrijeđen Zakon na štetu tužitelja već je na temelju pravilno i potpuno utvrđenog činjeničnog stanja pravilno primijenjeno materijalno pravo.

Ovo stoga što iz sadržaja spisa, kao i spisa tuženog tijela te svih isprava koje su istome priložene ne proizlazi osnovanost navoda iznesenih u tužbi, niti je tužitelj osnovanost svojih navoda dokazao u ovom upravnom sporu.

Pravilno tuženo tijelo, a potom i zainteresirana osoba, u svojim odgovorima na tužbu navode da tužitelj nije dostavio dokaz iz kojeg bi bilo razvidno da se tijekom mjeseca lipnja (u razdoblju od 8. do 12. 06.2018.) pokušavao obratiti Službi za korisnike kako bi prijavio kvar, osim navoda iznesenih u podnesenom prigovoru od 13.06.2018., slijedom čega operator OT i nije mogao imati saznanja o eventualnom postojanju problema (kvara) u korištenju usluge, a kako bi eventualni kvar i otklonio.

Navedeno proizlazi i iz dopisa operatora OT-a od 02.07.2018. kojim obavještavaju tužitelja da je prigovor zaprimljen te da su kroz nekoliko navrata pokušali stupiti u kontakt s tužiteljem i to putem raspoloživih kontakt brojeva, međutim bezuspješno, te kojim dopisom pozivaju tužitelja da kontaktira Službu za korisnike OT-a na besplatan broj 0800 0088 i prijavi tehničku poteškoću te ujedno ostavi kontakt broj na koji je moguće stupiti u kontakt s tužiteljem.

Nadalje, iz Odluke o reklamaciji od 31.08.2018. proizlazi da je tužitelj, pored ostalog, poučen o načinima i proceduri raskida pretplatničkog ugovora sukladno čl. 17. Općih uvjeta, kao i činjenica da tužitelj nije postupio ni po dopisu operatora od 02.07.2018., ni po uputi iz Odluke o reklamaciji već da je pretplatnički ugovor raskinut s tužiteljem tek dana 27.11.2018. uslijed okolnosti predviđenih čl. 7.5 Općih uvjeta te čl. 17.8 Općih uvjeta. Dakle, da se tužitelj oglušio i na ove upute operatora tj. zainteresirane osobe.

Slijedom naprijed navedenih utvrđenja, pored činjenice da tužitelj ni u tužbi, ni u tijeku upravnog spora nije ponudio dokaze iz kojih bi nesporno proizlazilo da je tužitelj bezuspješno pokušavao stupiti u kontakt sa Službom za korisnike operatora OT-a, to je primjenom pravila o teretu dokazivanja koje je propisano odredbom čl. 221.a Zakona o parničnom postupku, a koji se kod izvođenja dokaza u upravnom sporu primjenjuje u skladu s odredbom čl. 33. Zakona o upravnim sporovima, tužbene navode tužitelja ovaj Sud ocijenio neosnovanim, ocjenjujući da isti nisu od utjecaja na drugačije rješenje predmetne upravne stvari. Naprijed navedeno pravno shvaćanje je zauzela i brojna sudska praksa, pa tako primjerice i Vrhovni sud Republike Hrvatske u svojoj odluci poslovni broj U-zpz-3/17-7 od 11. travnja 2018., kao i Ustavni sud Republike Hrvatske u svojoj odluci poslovni broj U-III/3516/2016 od 1. prosinca 2016.

Nije osnovan ni tužbeni navod tužitelja da nije bio upoznat s činjenicom da se za vrijeme trajanja privremenog isključenja postojeći ugovor produljuje, odnosno njegovo trajanje, budući da je iz dostavljenog preslika Zahtjeva za zasnivanjem pretplatničkog odnosa od 16.7.2016. razvidno da je tužitelj svojim potpisom Zahtjeva potvrdio da je upoznat s relevantnim odredbama Općih uvjeta, a time i naprijed citiranom odredbom članka 16. stavkom 4. Općih uvjeta kojom je propisano da tijekom privremenog isključenja na zahtjev korisnika rokovi obveznog trajanja ugovora miruju.

Slijedom naprijed navedenih utvrđenja, po ocjeni ovog Suda u postupku koji je prethodio donošenju osporavanog Rješenja, nisu povrijeđena pravila postupka koja bi bila od utjecaja na rješavanje predmetne upravne stvari, niti je pogrešno primijenjen pravni propis na temelju kojeg je riješena predmetna upravna stvar, a prigovori ni tužbeni navodi tužitelja nisu s uspjehom osporili zakonitost ni pravilnost Odluke tuženog tijela, koju Odluku tužitelj predmetnom tužbom neosnovano osporava.

Nisu ostvareni niti razlozi ništavosti osporavanog rješenja iz članka 128. stavak 1. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09) na koje ovaj Sud sukladno odredbi članka 31. stavak 2. ZUS-a pazi po službenoj dužnosti, radi čega je valjalo pozivom na odredbu članka 57. stavak 1. (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17) odbiti tužbeni zahtjev tužitelja te odlučiti kao u točki I. izreke.

Odredbom članka 79. stavkom 4. ZUS-a 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.

Kako tužitelj nije uspio u predmetnom upravnom sporu to je valjalo odbiti zahtjev opunomoćenika tužitelja za naknadom troškova predmetnog upravnog spora te odlučiti kao pod točkom II. izreke.

U Splitu 20. svibnja 2019.

**S U D A C**

Leandra Mojtić, v.r.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda za Visoki upravni sud, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje presude.

Za točnost otpisano ovlaštenu službenik  
Matea Feracina



