



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primjeno:	18.3.2019. 10:01:44		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/18-01/151	-04		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-19-12	spis	0	

U IME REPUBLIKE H



PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji tog suda Mirandi Gulišija Jurišić uz sudjelovanje Zrinke Abaza, kao zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatskog telekoma d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, nakon javne rasprave održane i zaključene 22. veljače 2019., objavom odluke na temelju članka 61. stavka 5. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; dalje ZUS), 4. ožujka 2019.

presudio je

Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/18-01/613 URBROJ: 376-05-18-04 od 27. rujna 2018. i predmet vraća na ponovni postupak i odlučivanje.

Obrazloženje

Osporenom Odlukom KLASA: UP/I-344-08/18-01/613 URBROJ: 376-05-18-04 od 27. rujna 2018. odbija se kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora tužitelja kao korisnika protiv operatera javnih komunikacijskih usluga Hrvatskog telekoma d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, ovdje zainteresirane osobe.

U pravodobno podnesenoj tužbi tužitelj uvodno iznosi kronologiju događaja a potom ističe kako mu je 3. travnja 2018. kao korisniku usluge od strane operatera zamijenjen dio opreme i to baš Max TV prijemnik, kojom radnjom je otklonjen kvar koji je evidentno postojao na opremi. Tuženik pogrešno prihvaća tvrdnju operatera kako je kvar bio samo na kablu. Sve i da je bilo kvar na optičkom kablu, a nije, kod korisnika usluge stvoren je dojam kako je kvar uklonjen upravo zamjenom opreme koja je tužitelju ustupljena na korištenje, što mu je i potvrdio tehničar operatera koji je zamjenu izvršio. Pored toga, niti Odsjek ni Povjerenstvo operatera nisu osporili ovu okolnost, već se samo pozivaju na umanjenje računa, što ne utječe na rješavanje ove upravne stvari. Kako je kvar na pretplatničkoj opremi

otklonjen nakon više od pet dana, a da u roku od tri dana korisnik nije obaviješten o vremenu i načinu otklona kvara, tužitelj smatra kako su u konkretnom slučaju ispunjene pretpostavke za raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora na način kako je to regulirano odredbom članka 29. stavak 13. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Općim uvjetima HT d.d. uređeno je pitanje ugovorne obveze pretplatnika koji podnese zahtjev za prijenos broja ili zahtjev za prijevremeni raskid ugovora. Nakon što nije prihvatio prijevremeni raskid bez naknade, HT d.d. je morao tužitelju dati pisanu informaciju o iznosu dugovanja u kom slučaju se postupak prijena broja odgađa za najduže 10 radnih dana od zatraženog datuma prijena broja. Da je tužitelju bilo poznato postojanje obveze u ovom iznosu, neovisno što smatra kako su ispunjene pretpostavke raskida bez naknade, mogao je promijeniti svoju odluku. U prilog kako je odluka tuženika nezakonita govori i činjenica kako još uvijek nije odgovoreno na tužiteljev prigovor od 6. lipnja 2018. U konkretnom slučaju operator prešućuje ključnu činjenicu kako je zamjena opreme razlog raskida ugovora te predlaže u dokazne svrhe zatražiti podatak o postavljenoj opremi i serijskim brojevima.

U odgovoru na tužbu tuženik uzvraća kako je osporenoj odluci prethodio postupak proveden temeljem članka 12. stavak 1. točke 11. i članka 17. stavak 3. u svezi s člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17) u kojem je, suprotno tužiteljevim tvrdnjama, utvrđeno pravo stanje stvari i sve činjenice od važnosti za donošenje pravilne i zakonite odluke. Naglašava kako prigovore krajnjih korisnika može rješavati isključivo u pogledu eventualnih povreda Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17, dalje: ZEK) i pripadajućih zakonskih akata. S tim u vezi, tuženik je izvršio odgovarajuće provjere kako bi utvrdio je li operator ispunio svoje obveze propisane navedenim propisima, što je detaljno opisano u obrazloženju odluke. Tuženik citira odredbu članka 29. stavak 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16) i navodi kako iz priložene dokumentacije proizlazi kako se u konkretnom slučaju nije radilo o kvaru na pretplatničkoj opremi koja se nalazi u najmu tužitelja te samim time, sukladno spomenutim odredbama Pravilnika tužitelj nije ostvario pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida pretplatničkog odnosa. Kako je tužitelj raskinuo pretplatnički ugovor za vrijeme obveznog trajanja pretplatničkog odnosa, pravilno mu je primjenom članka 41. stavka 5. ZEK-a naplaćena odgovarajuća naknada. Uvidom u preslike računa vidljivo je da su usluge na spornim računima korištene, a iz odluke Povjerenstva HT-a vidljivo je da su tužitelju otpisani računi, između ostalog, iznos od 80,30 kn koji se odnosi na period smetnje na usluzi u ožujku i travnju 2018. pa ne postoji osnova za daljnje umanjenje računa, čime je operator postupio u skladu s odredbom članka 29. stavka 12. Pravilnika. U konkretnom slučaju nije dokazano da su smetnje u kakvoći usluge kontinuirano prijavljivane od strane tužitelja, zbog čega pravo na raskid pretplatničkog odnosa bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida, sukladno članku 41. stavak 5. ZEK nije moguće odobriti.

Sukladno članku 11. stavak 1. i 2. Pravilnika o prenosivosti broja (Narodne novine, br. 100/12) korisnik koji želi prenijeti svoj broj, ispunjava i podnosi zahtjev za prijenos broja iz Dodatka 1 primatelju broja zajedno sa zahtjevom za zasnivanje pretplatničkog odnosa ili za otvaranje korisničkog zapisa. Zahtjev za prijenos broja predstavlja konačni zahtjev za raskidanje pretplatničkog odnosa s davateljem broja ili zatvaranje korisničkog zapisa svih usluga označenih unutar zahtjeva za prijenos broja. Tužitelj je od 14. prosinca 2017. u razdoblju obveznog trajanja ugovornog odnosa pa mu je temeljem zaprimljenog zahtjeva od 7. svibnja 2018. pravilno naplaćena naknada za prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa.

U odnosu na tužiteljev zahtjev za preslušavanjem snimke razgovora, navodi kako snimanje razgovora nije obveza operatora, već mogućnost, a navodi ispravnosti postupanja i

onoga što je rečeno putem telefona mogu se provjeriti na temelju cjelokupne dokumentacije priložene spisu. Tužiteljeve primjedbe na poslovanje operatora, eventualna potraživanja vezano uz povredu poslovanja (naknadu štete zbog nedobivanja odgovora izvan prigovora vezanih uz pružanje javnih komunikacijskih usluga, tužitelj može ostvarivati u redovnoj parnici), jer temeljem ZEK isti prigovori nisu predmet pojedinačnog rješavanja spora pred tuženikom. Osporena odluka donesena je na osnovu pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i pravilne primjene materijalnog prava te se predlaže tužba kao neosnovana odbiti.

Osvrćući se na navode iz tužbe podneskom od 21. siječnja 2018., tužitelj prigovara načinu na koji Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika daje svoje mišljenje te u bitnom navodi kako, unatoč sadržaju jedinstvene izjave krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s HT d.d. nije upoznat s dugovanjima zbog prijevremenog raskida, zbog čega treba preslušati razgovor između tužitelja i operatera Iskon od 7. svibnja 2018. Pretplatnička oprema u smislu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga i terminalna oprema, kako je definira operater, nisu sinonimi. Pretplatničku opremu čini i optički kabel koji je HT d.d. ugradio. Kvar je otklonjen zamjenom djela opreme i popravkom optičkog kabela. Cilj zaštite prava pretplatnika u smislu odredbe članka 29. stavak 13. navedenog Pravilnika je ograničiti rok otklanjanja kvara kako bi pretplatnik odlučio hoće li nastaviti s ugovornim odnosom ili ga raskinuti. U ovom slučaju kvar nije otklonjen od 24. ožujka 2018. do 4. travnja 2018., što je tužitelj petog dana odnosno 29. ožujka 2018. požurivao.

Na temelju članka 19. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; u daljnjem tekstu: ZUP) kao zainteresirana osoba pozvan je sudjelovati Hrvatski telekom d.d. Zagreb, koji nije dostavio odgovor na tužbu.

Na raspravi održanoj 22. veljače 2019. strankama je dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim činjeničnim i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Tužitelj predlaže da se u spor kao zainteresirana osoba uključi i operater Iskon Internet d.d. Gacka, jer je jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora sačinio taj operater. Tvrdi kao je tvrdnja da bi tužitelj bio upoznat s dugovanjima neistinita.

Opunomoćenica tuženika napominje kako prema članku 41. stavak 6. ZEK-a korisnici imaju pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade ukoliko operater nije u mogućnosti pružiti uslugu sukladno Općim uvjetima poslovanja što u praksi znači da uslugu nije u mogućnosti kontinuirano pružiti, što ovdje nije bio slučaj. U odnosu na tužiteljev navode o zamjeni MAX TV prijemnika i same tehničke kontrole ne proizlazi da bi grupna smetnja imala veze sa zamjenom MAX TV prijemnika niti je to tužitelj uspio dovesti u vezu.

Tužitelj uzvraća kako je na te okolnosti predložio izvođenje dokaza.

Sud je izveo dokaze uvidom u svu dokumentaciju koja se nalazi u spisu kojeg je dostavilo upravno tijelo u kojem je doneseno osporeno rješenje kao i isprave priložene tijekom upravnog spora, dok je odbio tužiteljev prijedlog za izvođenjem dokaza (pribavljanje podataka o postavljenoj opremi), jer se pravilna i na zakonu osnovana presuda može donijeti i bez izvođenja predloženih dokaza.

Daljnjih dokaznih prijedloga stranke nisu imale.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja te ocjene izvedenih dokaza, sud je utvrdio tužbeni zahtjev osnovanim.

Među strankama je sporno je li tuženik kod donošenja osporenog rješenja na potpuno i točno činjenično stanje pravilno primijenio materijalno pravo, a s tim u vezi je li tužitelj kao korisnik stekao uvjete za raskid ugovora bez naknade za prijevremeni raskid.

Prema odredbi članka 41. stavak 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17, u daljnjem tekstu: ZEK) 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.

Prema odredbi članka 41. stavak 6. ZEK 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.

Prema odredbi članka 29. stavak 13. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16, Pravilnik) operatori su obvezni otkloniti kvar na pretplatničkoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, korisnika obavijestiti o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenom roku, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika ili višom silom.

Prema odredbi članka 98. stavak 5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, br. 47/09. u daljnjem tekstu: ZUP) obrazloženje sadržava kratko izlaganje zahtjeva stranke, utvrđeno činjenično stanje, razloge koji su bili odlučujući pri ocjeni pojedinih dokaza, razloge zbog kojih nije usvojen koji od zahtjeva stranaka, razloge donošenja zaključaka u tijeku postupka te propisi na temelju kojih je riješena upravna stvar. Kad žalba ne odgađa izvršenje rješenja, obrazloženje sadržava i pozivanje na zakon koji to propisuje.

Iz stanja spis proizlazi kako je 24. ožujka 2018. na priključku evidentirana grupna smetnja koja je od strane tužitelja posebno prijavljena 29. ožujka 2018. te time izuzeta iz grupne smetnje.

U obrazloženju osporene odluke tuženik utvrđuje kako je navedena smetnja otklonjena 3. travnja 2018. kao i da se u ovom slučaju nije radilo o kvaru na pretplatničkoj opremi koja se nalazila u najmu korisnika, zbog čega tužitelj ne može ostvariti pravo raskida ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

Spisu dostavljenom uz odgovor na tužbu priloženi su ispisi elektroničke komunikacije od 7. travnja 2018. i 28. rujna 2018. u kojoj se navodi kako je 24. ožujka 2018. otvorena grupna smetnja s napomenom kako više ljudi na istoj adresi ima prekid u radu po optici, da je 25. ožujka 2018. utvrđeno kako usluge na optici ne rade, da postoji mogućnost prekida optičkog kabela, da je telefonski priključak riješen 4. travnja 2018. U Odgovoru na pritužbu od 22. svibnja 2018. zainteresirana osoba navodi kako je smetnja otklonjena odnosno ispravnost usluge u radu utvrđena 3. travnja 2018. Uz to spisu je priložen izlist kartice od 22. svibnja 2018. u kojem je pobrojan popis zadataka zbog otklanjanja smetnji iz kojih nije razvidno ni razumljivo na koji se priključak odnosi, kakva je utvrđena smetnja i na koji način je ista otklonjena.

Kod izloženog, ovaj sud, za sada, ne može otkloniti tužiteljeve prigovore kojima tvrdi kako je smetnja otklonjena zamjenom dijela opreme (MAX TV prijemnika). Pored općenitih navoda u elektroničkoj komunikaciji i tvrdnji zainteresirane osobe, iz stanja spisa sa sigurnošću se ne može utvrditi na koji je način tuženik nesporno utvrdio kako se u konkretnom slučaju nije radilo o kvaru na pretplatničkoj opremi koja se nalazi u najmu tužitelja, već je posrijedi grupna smetnja na optičkom kablju. Pored toga, tuženik kao ni zainteresirana osoba ne navode niti obrazlažu je li u postupku otklanjanja smetnji došlo od izmjene pretplatničke opreme koja se nalazi u najmu tužitelja i je li isto u svezi s otklanjanjem

smetnji, što je pretpostavka za primjenu odredbe članka 29. stavak 13. navedenog Pravilnika. Iz priloženih dokaza u kojima se navode različiti datumi otklanjanja smetnji kao i izlista podataka o kartici u kojem su sadržani šifrirani pojmovi i oznake, sud ne može bez dvojbe utvrditi temelji li se osporena odluka na potpuno i točno utvrđenom stanju, jer spisu priloženi dokazi ne daju pouzdanu osnovu za zaključak kako u konkretnom slučaju nisu ispunjeni uvjeti na pravo raskida ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora.

S obzirom na navedeno, valjalo je osporenu odluku poništiti te predmet vratiti na ponovni postupak u kojem će pridržavajući se pravnih shvaćanja i primjedaba ovog suda u skladu s člankom 81. stavka 2. ZUS-a, tuženik donijeti novo i valjano obrazloženo rješenje.

U Splitu 4. ožujka 2019.

SUTKINJA

Miranda Gulišija Jurišić, v. r.

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

Za točnost otpisavka / ovlaštenu službenik

Zrinka Abaza



