



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, no sutkinji toga suda Lidiji Prica, te Mariji Horvat, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Al Hrvatska d.o.o. (ranije: Vip d.o.o.), Zagreb, Vrtni put 1, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 19. rujna 2019.,

presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/17-01/773, URBROJ: 376-05-17-12 od 29. rujna 2017.
- II. Ova presuda objavit će se u Narodnim novinama.

Obrazloženje

Osporenim rješenjem tuženika, KLASA: UP/I-344-08/17-01/773, URBROJ: 376-05-17-12 od 29. rujna 2017., obustavljen je postupak rješavanja spora između tužitelja i operatora javnih komunikacija usluga Vipnet d.o.o.

Tužitelj u tužbi navodi da ga sadržajem osporenog rješenja tuženik obavještava o odluci obustavljanja postupka rješavanja spora između njega i Vipnet d.o.o., a istovremeno u odnosu na prijestupe i povrede učinjene od strane Vipnet d.o.o. ne primjenjuje za takav slučaj predviđene prekršajne odredbe, odnosno kazne određene Zakonom o elektroničkim komunikacijama. Takvu odluku tuženik u obrazloženju opravdava ustvrđujući kako je Vipnet d.o.o. sve navedene prijestupe i povrede ispravio te ponudio dodatnu kompenzaciju, odnosno odštetu. Ističe kako je ta tvrdnja tek djelomice točna, jer tuženik zanemaruje činjenicu kako su ispravci povreda i prijestupa te ponuđene mjere kompenzacije najvećim djelom izvršeni nakon završetka postupka prigovora pred Vipnet d.o.o., a tek nakon uručenja referentne prijave tuženiku, odnosno nakon uručenja prvobitne tužbe Upravnom sudu u odnosu na inicijalne postupke HAKOM-a u okviru izdanog zaključka. Tvrdi kako se u dobroj vjeri može smatrati kako su prijestupi koji su predmet prigovora pred pružateljem usluga čin nenamjernog i nesvjesnog propusta samo tokom perioda za rješavanje prigovora. Nakon što se pružatelj usluga putem prigovora upozna s prijestupima i povredama te ih pružatelj usluga u periodu predviđenom za rješavanje prigovora trajno ne ispravi ili negira njihovu činjeničnost, povrede

i prijestupi posljedično postaju svjesni i namjerni, odnosno obavezno podložni zakonsko-pravnom kažnjavanju. Nastavno, u slučaju gdje je pružatelj usluga unaprijed od krajnjeg korisnika pravovremeno upozoren kako određena namjera koju pružatelj usluga iskazuje - u ovom slučaju privremeno isključenje usluga - čini ozbiljnu povredu ugovornih i zakonskih obaveza, a pružatelj usluga takve povrede ipak učini, takve povrede postaju čin svjesne odluke s izostankom dobre namjere, odnosno postaju obavezno podložne zakonsko-pravnom kažnjavanju. Tužitelj od suda očekuje i zahtijeva sprječavanje i kažnjavanje takvih odluka i postupaka tuženika, obranu tužitelja kao osobe i građanina te obranu mjerodavnih zakona Republike Hrvatske, odnosno posljedičnu zaštitu pravnog i građanskog ustroja Republike Hrvatske.

Tuženik u odgovoru na tužbu pojašnjava kako se korisnici, pa tako i tužitelj, u pojedinačnom postupku rješavanja prigovora pred tuženikom temeljem članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama, mogu obratiti vezano za prigovor na račun, kakvoću usluge ili povredu odredaba pretplatničkog ugovora. U tom smislu, ukoliko tuženik uoči nepravilnosti u postupanju operatora, nalaže istome otklanjanje utvrđenih nepravilnosti, kako korisnik ne bi trpio daljnju štetu. Imajući u vidu navedeno, u postupku pred tuženikom je nesporno utvrđeno da je operator izvršio umanjena spornih iznosa, izvršio ponovno uključanje usluge bez naplate, kao i uvažio pravo tužitelja na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade. Iz navedenog razloga je doneseno rješenje o obustavi postupka, s obzirom da je prigovor tužitelja usvojen, odnosno otklonjene su učinjene nepravilnosti, čime ne postoje više pravne pretpostavke za vođenje postupka pred tuženikom.

Ističe kako s druge strane, postupak pojedinačnog rješavanja prigovora treba razlikovati od postupka inspekcijskog nadzora, gdje se otklanjaju nepravilnosti na tržištu na općoj razini. U tom smislu se o svim zahtjevima korisnika ne odlučuje u inspekcijskom nadzoru niti se isti pokreće kada to nije potrebno, kao u predmetnom slučaju. Tužitelju su kao korisniku u konkretnom slučaju svi zahtjevi obrađeni u postupku rješavanja spora koji se vodio pred tuženikom, a propusti operatora nisu bili od utjecaja na prava korisnika, jer su u konačnici stornirani svi sporni iznosi zaduženja te sam postupak inspekcijskog nadzora ne bi mogao dovesti do drugačijeg rješenja ove upravne stvari. Tuženik naglašava kako primjedbe svih korisnika mogu biti uzete u obzir prilikom regulatornog djelovanja u smislu propisivanja dodatnih obveza za operatore na generalnoj osnovi, a nisu predmet pojedinačnih inspekcijskih nadzora, osobito ukoliko se radi o postupanjima zbog kojih korisnici u konačnici nisu oštećeni u smislu povrede prava iz Zakona o elektroničkim komunikacijama i pripadajućih podzakonskih propisa, a niti se radi o učestalim postupanjima operatora. U tim okolnostima ne postoji javni interes koji bi opravdao vođenje inspekcijskog nadzora, jer nema protupravnog ponašanja koje bi inspektor trebao sankcionirati.

Tuženik zaključuje da je u pojedinačnom postupku rješavanja spora temeljem članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama prigovor tužitelja riješen. Razlozi koje tužitelj ističe kao daljnje prigovore nisu bili niti mogu biti predmet tog postupka, već eventualno postupka inspekcijskog nadzora ukoliko se za istim pokaže potreba temeljem ocjene inspektora elektroničkih komunikacija, a što predstavlja zaseban postupak. Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu ističe kako je nesporno da je tužitelj 17. travnja 2015. zasnovaio pretplatnički odnos za uslugu Amis 2ul (Internet+telefon) na adresi [redacted] u Zagrebu te 19. listopada 2015. pretplatnički odnos za uslugu Amis 1 FTTH na adresi [redacted] u Zagrebu. Oba pretplatnička odnosa zaključena su na ugovoreno razdoblje od 24 mjeseca te se vode pod jednom šifrom korisnika.

Uvidom u evidenciju prigovora koju VIPnet vodi u svom sustavu, utvrđeno je da se tužitelj obratio prigovorom 5. travnja 2017. zbog primljene opomene pred isključenje koja se odnosi na nepodmireni račun za siječanj 2017. Tužitelju je odgovoreno 18. travnja 2017. te mu

je poslana konto kartica iz koje je vidljivo stanje računa. Tužitelj se zatim 5. svibnja 2017. ponovno javlja s prigovorom kojim osporava postojanje dugovanja za siječanj 2017. U svrhu rješavanja prigovora tužitelj je telefonski kontaktiran 18. svibnja 2017. te mu je pojašnjeno kako će se zbog tiskarske pogreške na računu za veljaču poništiti račun za siječanj, iako isti nije podmiren te mu je istoga dana poslana potvrda o poništenju računa. Međutim, unatoč poslanom zahtjevu za odobrenje (storniranje) računa, isto nije provedeno uslijed tehničkog propusta te je došlo do privremenog isključenja usluge na adresi , koje je trajalo od 21. svibnja do 23. svibnja 2017. Kako je privremeno isključenje nastupilo zbog navedenog tehničkog propusta, tužitelju je ponudeno storniranje računa za travanj 2017., što je tužitelj odbio. Napominje da je storniranje računa moguće provesti iako je račun plaćen, čime bi tužitelj bio u preplati za stornirani iznos. Nezadovoljan zbog privremenog isključenja usluge, tužitelj se 18., 22., i 23. svibnja 2017. obraća Povjerenstvu za reklamacije potrošača Vipnet-a, kao drugostupanjskom tijelu. Povjerenstvo je obradilo prigovor te je uz pojašnjenja poslan odgovor tužitelju 2. lipnja 2017. Tužitelj je 15. svibnja 2017. podnio zahtjev za raskid pretplatničkog odnosa te je 29. svibnja 2017. prešao u drugu mrežu.

Zainteresirana osoba zaključuje da je u postupku rješavanja prigovora izvršila ispravke poništenjem računa te je izvršila uključenje korisnika bez naplate naknade za ponovno uključenje, uz prihvaćanje prava na raskid pretplatničkih ugovora na zahtjev korisnika. Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Tijekom postupka sud je izvršio uvid u sudski spis i spis tuženika dostavljen uz odgovor na tužbu.

Sud je raspravu 11. rujna 2019. proveo u odsutnosti uredno pozvanih tužitelja i zainteresirane osobe, koji izostanak nisu opravdali, na temelju članka 39. stavka 2. u vezi članka 37. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17, dalje ZUS).

Iz obrazloženja osporenog rješenja proizlazi da je glede pretplatničkog ugovora za „Amis 2ul“ uslugu po zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 17. travnja 2015., zainteresirana osoba potraživala nepodmireni iznos od 179,00 kuna po računu za siječanj 2017., a koji iznos je u dodatnom postupku, radi utvrđene tiskarske greške na idućem računu (naznaka da nema neplaćenih dugovanja), dodatno razmotren te je zbog tiskarske greške na računu od veljače 2017. poništen sporni račun za siječanj 2017., o čemu je korisniku 18. svibnja 2017. poslana potvrda o poništenju tog računa. Međutim, unatoč odobrenju, a zbog tehničkog propusta, usluge „Amis 2ul“ su u vremenu od 21. do 23. svibnja 2017. bile privremeno isključene, i to zajedno sa uslugama po drugom pretplatničkom ugovoru za usluge „Amis I-FTTH“ po zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 19. listopada 2015. Usluge su u potpunosti uključene nakon utvrđivanja i otklona tehničke nepravilnosti te je korisniku prvotno bio odobren otpis računa za travanj 2017. za usluge „Amis 2ul“, što korisnik nije prihvatio. U konačnici, VIP je u postupku rješavanja spora pred HAKOM-om odlučio otpisati u cijelosti iznose po računu za travanj 2017. na kojem su naplaćene mjesečne naknade za svibanj 2017., i to za obje usluge („Amis 2ul“ i „Amis I-FTTH“), a o čijoj provedbi se obvezao obavijestiti korisnika.

Sukladno članku 29. stavku 9. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16) korisniku se umanjuje račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevarena ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

Tuženik je zaključio da je VIP odobrio tužitelju i veći iznos od iznosa koji bi odgovarao umanjenju razmjerno broju dana trajanja usluge u tom mjesecu, s obzirom da je nedvojbeno utvrđeno da korisnik nije mogao koristiti javne komunikacijske usluge u cijelom mjesecu za koji je prvotno bila naplaćena naknada u punom iznosu. Time je riješio i umanjenje koje je trebao provesti po računu za travanj 2017., a razmjerno broju dana nekorištenja usluga zbog raskida ugovora za uslugu „Amis 2ul“ 29. svibnja 2017., s obzirom da usluga nije bila korištena 30. i 31. svibnja 2017.

Nadalje, glede pretplatničkog ugovora za usluge „Amis 2ul“, utvrđeno je da je na osnovi zahtjeva korisnika pretplatnički ugovor u konačnici raskinut 29. svibnja 2017. Glede pretplatničkog ugovora za usluge „Amis I-FTTH“, VIP je na izričit upit HAKOM-a potvrdio kako se te usluge nakon ponovnog uključanja i dalje koriste te se korisniku za te usluge izdaju računi za javne komunikacijske usluge, a sukladno važećem pretplatničkom ugovoru.

Dakle, s obzirom da je VIP u postupku rješavanja prigovora/reklamacije/zahtjeva za rješavanje spora izvršio potrebne ispravke koje se odnose na dodatna umanjenja izdanih računa za javne komunikacijske usluge te je izvršio ponovna uključanja korisnika bez posebne naplate, prihvaćajući i pravo korisnika na konačni raskid ugovora na osnovi zahtjeva korisnika, tuženik nije povrijedio zakon na štetu tužitelja kada je obustavio postupak po zahtjevu korisnika temeljem članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17), s obzirom da nema više pravne osnove za daljnje vođenje postupka.

Naime, sukladno članku 51. stavku 1. navedenog Zakona, tuženik rješava sporove 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.

Stoga tuženik po članku 51. Zakona može rješavati spor oko mogućeg daljnjeg spornog dugovanja za javne komunikacijske usluge, oko daljnjeg korištenja javnih komunikacijskih usluga uz otklon mogućih nepravilnosti ili oko možebitnog spornog prava na raskid ugovora zbog povrede pretplatničkog ugovora, ukoliko isti ima obvezno trajanje ugovora i slično.

Kako su u postupku pred tuženikom u konačnici stornirani svi sporni iznosi zaduženja, u pojedinačnom postupku rješavanja spora temeljem članka 51. stavka 1. Zakona prigovor tužitelja je riješen.

Razlozi koje tužitelj ističe kao daljnje prigovore, kojima u biti traži izricanje sankcija zainteresiranoj osobi, nisu bili niti mogu biti predmet tog postupka, već eventualno postupka inspeksijskog nadzora ukoliko se za istim pokaže potreba temeljem ocjene inspektora elektroničkih komunikacija, a što predstavlja zaseban postupak, zakonitost kojega sud ne može ocjenjivati u predmetnom upravnom sporu.

Slijedom navedenoga, sud je odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan na temelju članka 57. stavka 1. ZUS-a.

Točka II. izreke temelji se na članku 14. stavku 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U Zagrebu 19. rujna 2019.

Sutkinja
Lidija Prica, 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 (četiri primjerka), u roku od 15 dana od dana dostave ove presude.

DNA:

1. 10110 Zagreb,
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. A1 Hrvatska d.o.o., 10000 Zagreb, Vrtni put 1
4. U spis

Za točnost otpravka – ovlašteni službenik
Snježana Miletić



Signature of Snježana Miletić

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	3.10.2019. 8:47:20	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/17-01/118	376-08	
Uredžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-19-5		0



