



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: UsI-1121/19-15
REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	2.3.2020. 8:35:18		
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.		
034-07/19-01/30	376-08		
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.	
437-20-6		0	



U IME REPUBLIKE HRV

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Suzane Mamić, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja ISKON INTERNET d.o.o. Zagreb, Garićgradska 18, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe [redacted] radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 25. veljače 2020.,

presudije

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1275, URBROJ: 376-05-19-4 od 1. ožujka 2019.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/1275, URBROJ: 376-05-19-4 od 1. ožujka 2019. pod točkom 1. usvojen je zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe, korisnice [redacted] protiv operatora javnih komunikacijskih usluga, tj. tužitelja, pod točkom 2. naloženo je tužitelju da u roku od 15 dana od primitka ove odluke korisnici otpiše iznos od 900,00 kn naplaćen po osnovi naknade zbog prijevremenog raskida ugovora i vrati korisnici uplaćeni iznos.

Tužitelj u tužbi pobija zakonitost osporavanog rješenja, te ističe da je obveza korisnika da osigura lokalnu instalaciju, pri čemu se pod istim podrazumijeva instalacija od telekomunikacijskog ormarića do telefonske utičnice koja se nalazi u stanu korisnika u smislu članka 8. stavka 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Obveza operatora je osigurati instalaciju od centralnog čvora do telekomunikacijskog ormarića koji se nalazi na zgradi odnosno kući korisnika. Tužitelj je osigurao instalaciju do telekomunikacijskog ormarića i time je njegova obveza ispunjena. Eventualna ponuda tužitelja da po komercijalnim uvjetima, dakle obavljajući uslugu uz naplatu naknade za isto, izradi lokalnu instalaciju kod korisnika nije i ne može biti osnova temeljem koje bi se tužitelju nametnula obveza da isto osigura. Tužitelj bi tek bio izvođač radova za korisnika kao što to može biti i bilo koja druga osoba koja se bavi obavljanjem radova izgradnje kućne instalacije. Tužitelj citira članak 8. stavak 1. navedenog pravilnika i članak 2. stavak 1. točku 7. i točku 23. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Smatra da iz navedenih odredaba proizlazi jasan zaključak da nema obveze tužitelja kao operatora da osigura instalacije u kući korisnika. Dakle tužitelj je postupio u skladu s primjenjivim

propisima i odredbama Općih uvjeta korištenja, te osigurao korisniku pristup na svoju mrežu i bio spreman aktivirati uslugu, dok je obveza korisnika da osigura lokalnu instalaciju unutar svoje kuće ili stana.

Predlaže sudu da poništi osporavano rješenje.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja i ističe da je suprotno navodima tužitelja utvrdio pravo stanje stvari i sve važne činjenice, a postupak je proveden i obrazloženje dano sukladno odredbama Zakona o općem upravnom postupku. Ističe da tužitelj zaboravlja kako je predmet spora naplata naknade za prijevremeni raskid ugovora, odnosno činjenice koje su dovele do toga da je zainteresirana osoba zatražila prijevremeni raskid ugovora. Ugovorne stranke sklapanjem pretplatničkog ugovora ostvaruju određena prava i obveze koje su definirane samim pretplatničkim ugovorima, te ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostorija moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima, konkretno Zakonom o zaštiti potrošača. Tuženik se poziva na članak 57. i članak 72. navedenog zakona, te na članak 8. stavak 1. i članak 66. stavak 13. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Iz dokumentacije u spisu, očitovanja tužitelja i zainteresirane osobe nesporno je da je zainteresirana osoba ugovorom od 27. svibnja 2018. odlučila prenijeti uslugu pružanja internetskih usluga, telefona i TV s VIP-a na tužitelja. Predmetna usluga ugovorena je 28. svibnja 2018. izvan poslovnih prostorija, s time da rok za isporuku usluge ističe 12. srpnja 2018. Putem SMS-a, zainteresirana osoba je obaviještena da je zahtjev prihvaćen i da će priključenje biti obavljeno do 15. lipnja 2018. Putem SMS-a zainteresirana osoba je 3. srpnja 2018. obaviještena da će priključenje biti obavljeno 6. srpnja 2018., s time da je zainteresiranoj osobi 5. srpnja 2018. u prijedpodnevnim satima isključen telefon i Internet. Tužitelj je 6. srpnja 2018. utvrdio postojanje lokalne instalacije koja je bila zauzeta uslugom daljinskog uključivanja centralnog grijanja za koju zainteresirana osoba nije odobrila isključenje, odnosno nije osigurala lokalnu instalaciju potrebnu za instalaciju usluge. Zainteresiranoj osobi je navodno ponuđeno rješenje uz preduvjet ponovnog izlaska tehničara na teren radi utvrđivanja mogućnosti priključenja na drugi način. Zainteresirana osoba je 10. srpnja 2018. obaviještena da će tehnička podrška tužitelja doći radi priključenja usluge u roku 40 sati, pa kako isto nije realizirano, zainteresirana osoba je 14 dana bila bez telefona i Interneta i bez riješenog problema, pa je 17. srpnja 2018. zatražila raskid pretplatničkog ugovora, zbog čega je tužitelj pretplatio iznos od 900.00 kn po osnovi naknade zbog prijevremenog raskida ugovora. Kako je tužitelj zainteresiranoj osobi potvrdio mogućnost aktivacije usluge, a onda je pred sam istek roka od 45 dana za isporuku usluge, utvrdio tehničke probleme s uspostavljanjem mrežne usluge, te zainteresiranoj osobi za ugovor sklopljen izvan poslovnih prostorija nije omogućeno pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora, a zainteresirana osoba je ostala i bez usluge telefona i Interneta, tuženik smatra da do prijevremenog raskida došlo slobodnim aktivnostima zainteresirane osobe, već zbog netransparentnosti i netočnosti pruženih informacija o uvjetima priključenja usluge od strane tužitelja. Stoga tužitelj nije omogućio zainteresiranoj osobi pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu, a temeljem unaprijed prihvaćenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba se na tužbu očitovala da je s tužiteljem 27. svibnja 2018. u tužiteljevom centru u Arena centru potpisala zahtjev za zasnivanje pretplatničkog ugovora i odlučila prenijeti uslugu telefona, Interneta i TV-a sa VIP-a na tužitelja. SMS-om zainteresirana osoba obaviještena da je njen zahtjev prihvaćen i da će priključenje usluge biti do 15. lipnja 2018., a zbog čega je odustala od ugovora, te joj je naplaćena kazna u iznosu od 900,00 kn. Ističe da joj tužitelj unutar roka od 45 dana u kojem je mogla tražiti raskid ugovora bez naplate naknade, za prijevremeni raskid, nije aktivirao uslugu odnosno nije izašao na

teren kako bi joj omogućio aktiviranje usluge ili dao prijedlog za izradu nove lokalne instalacije. Službe tužitelja su prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora utvrdile postojanje lokalne instalacije i da je moguća aktivacija usluge, te je tek pred istek roka od 45 dana izlaskom na teren utvrđeno da to nije moguće. Pravovremeno je poduzela sve aktivnosti kako bi joj usluga bila aktivirana ili je bar trebala biti obaviještena o nemogućnosti aktiviranja usluge unutar roka od 14 odnosno 45 dana bez plaćanja kazne za odustajanje od ugovora izvan ugovornog roka. Smatra da je tužitelj postupio protivno svojim ugovornim obvezama, te na njenoj strani nije postojala niti jedna zapreka za izlazak tehničke službe tužitelja na teren radi provjere mogućnosti za aktivaciju usluge unutar roka od 14 dana odnosno 45 dana. Tužitelj ju je kao korisnicu doveo u potpunu nemogućnost otkazivanja ugovora bez naknade, a nije ni pokušao riješiti problem izrade nove lokalne instalacije unutar roka od 14 odnosno 45 dana, jer je tek nakon isteka tih rokova utvrdio nemogućnost aktiviranja ugovorenih usluga iz razloga jer je lokalna instalacija bila zauzeta uslugom daljinskog uključivanja centralnog grijanja. Tri puta je od strane tužitelja obavještavana da će priključenje biti obavljeno, te je ona nakon što je 14 dana bila bez usluge odustala od ugovora, a onda je od nje zatraženo da plati naknadu. Tužitelj je sam prije potpisivanja ugovora utvrdio da je usluga moguća, te on sam nije osigurao instalaciju do telekomunikacijskog ormarića, jer je prethodno ta usluga postojala i ne može se smatrati da je obveza tužitelja ispunjena.

Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenice tužitelja i opunomoćenice tuženika i u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17), o čemu je zainteresirana osoba bila upozorena u pozivu za raspravu.

Tužitelj je u sudski spis dostavio praksu tuženika u analognom slučaju gdje je zahtjev odbijen. Istakao je da je pitanje ovoga spora tko je odgovoran da izgradi lokalnu instalaciju u kući korisnice ili stanu, te je rješenje tuženika od 05. travnja 2019. dostavljeno opunomoćenici tuženika.

Tuženik ističe da je korisnik odgovoran za izgradnju lokalne instalacije u svom domu, ali to nije predmet ovoga spora. Smatra da je bitna činjenica ta što korisnik u roku od 14 dana u kojem je mogao raskinuti ugovor bez naknade, nije imao saznanja o svim odlučnim činjenicama da bi mogao donijeti svoju odluku. Rok od 45 dana se odnosi na razdoblje u kojem se korisniku mora uključiti usluga, pa je korisnik u roku od 14 dana trebao saznati da nije moguće uključiti uslugu koju je ugovorio, a što znači da je tehničar trebao doći u tom roku.

Tužitelj ističe da je prema Zakonu o elektroničkim komunikacijama, to jest članku 66. stavku 13. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisano da je rok od zaključenja ugovora do uključivanja usluge, 45 dana. Smatra da se odluka tuženika ne temelji na tim činjenicama, već na činjenici da nije bila usluga isporučena zbog nedostatka lokalne instalacije.

Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavano rješenje od 1. ožujka 2019. sud je utvrdio da je tuženik pod točkom 1. usvojio zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe, korisnice [REDACTED] protiv operatora javnih komunikacijskih usluga, tj. tužitelja, a pod točkom 2. je naložio tužitelju da u roku od 15 dana od primitka ove odluke korisnici otpiše iznos od 900,00 kn naplaćen po osnovi naknade zbog prijevremenog raskida ugovora i vrati korisnici uplaćeni iznos.

U obrazloženju tuženik opisuje kronologiju događaja, te se poziva na članak 12. stavak 1. točku 11., članak 17. stavak 3. u s vezi članka 51., te na članak 41. stavak 1., 3., 4., 5. i 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.), te na članak 8. stavak 1., članak 9.a stavak 1. i članak 29. stavak 8. 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), te na članak 57. stavak 1. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14, 110/15 i 14/19).

Tuženik zaključuje da je u ovom predmetu nesporno da tužitelj prvobitno nije mogao aktivirati ugovorenu uslugu, jer je lokalna instalacija kod korisnice bila zauzeta uslugom daljinskog uključivanja centralnog grijanja. Tužitelj nije dostavio dokaz da je korisnici dao ponudu za izradu nove lokalne instalacije, a čime nije postupio prema članku 8. stavku 1. navedenog Pravilnika i omogućio korisnici pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu temeljem prihvaćenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa. U skladu sa člankom 41. stavkom 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama operator je dužan omogućiti korisniku raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora jer korisnici usluga nije aktivirana i vratiti korisnici uplaćeni iznos. Iz očitovanja korisnice je razvidno da je naknada za prijevremeni raskid ugovora plaćena po zahtjevu Prima Solventa iz čega proizlazi da je tužitelj u razdoblju od 20. rujna 2018. kada je donesen zaključak Povjerenstva za rješavanje pritužbi korisnika na kojem je tužitelj uputio korisnicu da može podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku i 22. listopada 2018. kada je predmet pokrenut pred tuženikom, da tužitelj nije zastao s postupkom u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa do okončanja spora pred tuženikom, o čemu će se obavijestiti inspektor elektroničkih komunikacija.

Odredbom članka 41. stavka 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je 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.

Odredbom članka 9.a stavka 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, propisano je da se ugovor sklopljen izvan poslovnih prostora smatra sklopljenim na dan potpisa dokumentacije od strane korisnika, a rok za raskid ugovora teče od dana sklapanja ugovora.

Stavkom 2. navedenog članka Zakona propisano je da obrazac zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog ugovora mora sadržavati sve informacije sukladno članku 8. stavku 4. ovog Pravilnika, kao i posebno istaknutu obavijest o pravu na raskid ugovora koji teče od dana sklapanja ugovora.

Prema ocjeni suda, osporavano rješenje tuženika doneseno je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, tužitelj niti u upravnom postupku niti u upravnom sporu nije dostavio dokaz da je u konkretnom slučaju omogućio zainteresiranoj osobi pristup na svoju javnu komunikacijsku mrežu, a temeljem unaprijed prihvaćenog zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, niti da joj je u roku od 14 dana dao na znanje da uključjenje nije moguće, a slijedom čega je tuženik osnovano zaključio da zainteresiranoj osobi nisu dane na uvid sve informacije, a čime joj nije omogućeno da na vrijeme donese odluku želi li iskoristiti pravo na jednostrani raskid ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora bez naknade, te zainteresirana osoba ne samo da je ostala bez usluge koju joj je tužitelj bio u obvezi pružiti, već je morala i platiti naknadu za prijevremeni raskid ugovora.

Iz navedenog razloga, sud je osporavano rješenje ocijenio zakonitim.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu 25. veljače 2020.

Sutkinja:
Tamara Bogdanović, 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 pobijane presude (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

1. ISKON INTERNET d.o.o. 10000 Zagreb, Garićgradska 18
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
3.
4. U spis

Za točnost otpravka – ovlaštenu službenik:
Snježana Miletić

