



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	11.3.2020. 8:46:51	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/17-01/10	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-4		0

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA



Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Hrvoju Miladinu, te zapisničarki Ines Mateša, u upravnom sporu tužitelja [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, dana 4. ožujka 2020.,

presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/16-01/1014, URBROJ: 376-05/AP-16-5 (IM) od 23. prosinca 2016.
- II. Ova presuda objavit će se u „Narodnim novinama“.

Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/16-01/1014, URBROJ: 376-05/AP-16-5 (IM) od 23. prosinca 2016. odbija se zahtjev za rješavanje spora korisnika [redacted] i operatera javnih komunikacijskih usluga Hrvatskog Telekoma d.d. u dijelu koji se odnosi na storniranje izdanih računa (točka I.), obustavlja se postupak rješavanja spora korisnika [redacted] u dijelu koji se odnosi na prigovor za aktivaciju MAX2 Premium paketa i isključenje Balance + 10 paketa, kao i isključenje dodatne ADSL pristupne brzine (točka II.), odbacuje se zahtjev za rješavanje spora korisnika u dijelu koji se odnosi na prigovor vezan za račune za prvih 5 mjeseci 2016. kao nedopušten (točka III.), odbacuje se zahtjev za rješavanje spora korisnika [redacted] u dijelu potraživanja za naknadu štete kao i troškove reklamacija kao nedopušten (točka IV.).

Tužitelj osporava zakonitost odluke tuženika te ističe kako je iz dokumentacije razvidno da HT d.d. nije poštivao odluku vlastitog povjerenstva i nije u predviđenom roku vratio telekomunikacijski sustav tužitelja u stanje prije sporne promjene, već je uz dio vraćanja u prvobitno stanje uključio i neke druge funkcije, koje tužitelj nikada nije zatražio ni ugovorio, ni odobrio, sve na trošak tužitelja, što je nepotrebno rezultiralo novim reklamacijama i troškovima za tužitelja. Smatra da tuženik u svom postupku to nije uzeo u obzir, već se u cijelosti bavio navodima HT-a, koji su u nekim dijelovima točni i nisu predmet spora, dok su u nekim dijelovima sasvim netočni, što smatra da nije provjereno. Prigovara da ga takvo postupanje dovodi u neravnopravan položaj, te mu je uskraćeno pravo na naknadu troškova, pravo na rješavanje spora na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, te

pravo očitovanja u postupku. Predlaže da Sud poništi osporavano rješenje te tužitelju prizna pravo na naknadu troškova opravdanih reklamacija.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti prigovara svim navodima tužbe. Navodi kako je predmetnoj odluci prethodio postupak proveden pred tuženikom temeljem članka 12. stavka 1. i točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi s člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, koji se odnosi na rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i HT-a kao operatora javnih komunikacijskih usluga. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba iako uredno pozvana, nije dostavila odgovor na tužbu niti se do zaključenja rasprave uključila u ovaj upravni spor.

Sud je uzeo u obzir provedene dokaze i činjenice utvrđene u postupku donošenja osporavane odluke, te je izvršio uvid u cjelokupni spis tuženika dostavljen uz odgovor na tužbu. Dana 4. ožujka 2020. održana je usmena i javna rasprava u prisutnosti tužitelja osobno i opunomoćenika tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, čime je u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14 i 29/17, dalje: ZUS) strankama dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na raspravi tužitelj ostaje kod tužbe i tužbenog zahtjeva. Ukazuje da je zainteresirana osoba angažirala agenciju radi naplate duga u iznosu od 354,65 kn.

Na raspravi tuženik ostaje kod odgovora na tužbu i svih dosadašnjih navoda. Smatra da je osporavano rješenje zakonito te ukratko izlaže za svaku točku osporavanog rješenja kao u obrazloženju. U odnosu na navode tužitelja da je zainteresirana osoba pokrenula ovrhu protiv njega radi naplate duga, navodi da to nije predmet ovog spora, već tužitelj ima drugi oblik pravne zaštite.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja Sud je, sukladno članku 55. stavak 3. ZUS-a, utvrdio da je tužbeni zahtjev neosnovan.

Iz spisa tuženika Sud nalazi da je tužitelj, kao korisnik usluga zainteresirane osobe, dana 31. kolovoza 2016. podnio zahtjev za rješavanje spora sa ovdje zainteresiranom osobom, operaterom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim telekomom d.d. Tužitelj je u predmetnom zahtjevu iznio primjedbe na poslovanje HT-a te je istaknuo nepravilnosti u svezi izdanih računa i storniranje istih na ime troškova reklamacija, na aktivaciju MAX2 Premium paketa, isključenje Balance + 10 paketa i isključenje dodatne ADSL pristupne brzine.

Odredbom članka 51. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14, dalje: ZEK) 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 ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora 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.

Po izvršenom uvidu u sve isprave spisa predmeta dostavljenog sudu uz odgovor na tužbu, Sud nalazi da je tuženik na utvrđeno činjenično stanje pravilno primijenio materijalno pravo.

Prema podacima spisa Sud nalazi da se u odnosu na zahtjev tužitelja zainteresirana osoba očitovala kako je 11. travnja 2016. zaprimljen prigovor korisnika na smetnje na uslugama i račun za mjesec ožujak 2016. U odgovoru na prigovor tužitelja ukazano je da provjerom nisu utvrđene nepravilnosti u naplati, međutim da je donesena odluka o pozitivnom rješenju prigovora te je storniran račun za mjesec ožujak 2016. Pojašnjava da je 12. svibnja 2016. zaprimljen prigovor korisnika na račun za mjesec travanj 2016., također zbog smetnji na uslugama. Navodi da je u odgovoru na navedeno izvršeno umanjenje računa Halo usluga za mjesec travanj 2016. u iznosu od 327,88 kn (PDV uključen). Ističe da je donijeta pozitivna odluka uz pojašnjenje da je proslijeđen zahtjev za isključenje Balance + 10 paketa i aktivaciju

MAX2 Premium paketa koji je korisnik ranije koristio. Nadalje, u ponovnom prigovoru 17. lipnja 2016. korisnik osporava račun za svibanj 2016. U odgovoru je korisniku pojašnjeno da je izvršeno odobrenje sa računa Halo usluge za mjesec ožujak 2016. u cjelokupnom iznosu te za travanj 2016. u iznosu od 327,88 kn (PDV uključen). Napominje da je od 1. svibnja 2016. usluga vraćena na prijašnje stanje, odnosno aktiviran je paket poslovni MAX2 premium 4 koji se koristio i prije aktivacije Balance + 10 paketa te je račun za svibanj 2016. ispostavljen sukladno navedenom. Također navodi se da je zaprimljen prigovor na račun za svibanj 2016. te je donijeta pozitivna odluka uz objašnjenje da je pokrenuto odobrenje po računu za svibanj 2016. u ukupnom iznosu od 55,88 kn (PDV uključen), te je također pokrenuto isključenje naplate dodatne ADSL pristupne brzine. Pojašnjava da je 22. srpnja 2016. zaprimljen prigovor na račun za lipanj 2016. te je u odgovoru navedeno da je izvršena promjena korisničkog paketa sa Smart Balance 10 + na Poslovni MAX2 Premium 4, odnosno vraćanje na prijašnji paket. Ističe da je ispravak u bazi podataka izvršen 3. kolovoza 2016. te je zatražen ispravak u bazi podataka za dodatnu ADSL pristupnu brzinu u računu za srpanj 2016. te je zatražen ispravak u bazi podataka kako se usluga više ne bi obračunavala. Pojašnjava kako je s računa od mjeseca svibnja do srpnja 2016. stornirana mjesečna naknada za dodatnu ADSL brzinu, kao i da je dodatna ADSL brzina isključena te se ne zadužuje na računima od kolovoza 2016.

Prema podacima spisa Sud nalazi da je zahtjev za rješavanje spora tužitelja obrađen na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Tuženik je donio osporavano rješenje na temelju prijedloga Povjerenstva, pozivom na članke 12. i 51. ZEK-a.

Temeljem članka 41. stavka 1., 3. i 4. ZEK-a, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika javnih komunikacijskih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom, a ti ugovori se temelje na općim uvjetima poslovanja operatora javnih i komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu sa zakonom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

U odnosu na prigovor tužitelja koji se odnosi na ispostavljene račune, pravilno navodi tuženik da je sukladno članku 8. stavku 1. Općih uvjeta poslovanja krajnji korisnik usluga dužan podmiriti cjelokupni obračunati iznos računa do dana dospijeća navedenog na računu, a s tim u vezi su evidentirani nepodmireni računi za svibanj 2016., te mjesečna naknada za MAX2 premium paket. Stoga je tuženik dao valjano obrazloženje pozivom na odgovarajuće zakonske odredbe, temeljem kojih je odlučeno kao pod točkom I. izreke osporavanog rješenja.

U odnosu na točku II. izreke osporavanog rješenja, Sud nalazi da je tuženik pravilno obustavio postupak u dijelu u kojem je usvojen zahtjev tužitelja od strane zainteresirane osobe. Naime, uvidom u spisu priloženu dokumentaciju te ispis iz sustava operatora utvrđeno je kako je korisniku 1. svibnja 2016. izvršena promjena paketa, aktivacija paketa koji je ranije koristio - MAX2 premium. Nadalje, s obzirom da je aktivirana i dodatna ADSL pristupna brzina do 10 Mbit/s, utvrđeno je kako je dodatna ADSL brzina isključena te se ne zadužuje na računima od kolovoza 2016. Stoga je s računa za mjesece od svibnja do srpnja 2016. stornirana mjesečna naknada za dodatnu ADSL brzinu.

Pravilno navodi tuženik u odnosu na račune za siječanj, veljaču, ožujak i travanj 2016., da je odredbama članaka 50. i 51. ZEK-a, kao i općim uvjetima poslovanja svakog operatora propisan postupak rješavanja prigovora korisnika te postupak rješavanja sporova kod tuženika, zbog čega se ukazuje osnovanom odluka tuženika u dijelu koji se odnosi na prigovor na račune za to razdoblje.

Naime, korisnici na svaki račun koji osporavaju imaju pravo uložiti pisani prigovor u roku od 30 dana od dana dospijeća računa, koju napomenu ujedno dobivaju na svakom ispostavljenom računu, te nastaviti postupak rješavanja spora sukladno ZEK-u i Općim uvjetima poslovanja. Takav postupak sukladno citiranim zakonskim odredbama predstavlja

formalnu pretpostavku za pokretanjem postupka pred tuženikom. Kako iz dokumentacije spisa te odluke Povjerenstva proizlazi da tužitelj nije postupio u skladu s rokovima propisanim u člancima 50. i 51. ZEK-a, odnosno nije na svaki pojedinačni sporni račun proveo cjelokupni postupak rješavanja spora, to je pravilno u tom dijelu njegov zahtjev odbačen točkom III. izreke osporavanog rješenja.

Konačno, u odnosu na dio zahtjeva tužitelja koji se odnosi na potraživanje u smislu naknade štete, kao i troškove reklamacija, pravilno tuženik navodi kako isto ne predstavlja razlog iz članka 51. ZEK-a, temeljem kojeg su korisnici ovlašteni pokrenuti postupak pred HAKOM-om. Naime, u slučajevima kada korisnik smatra da je oštećen ima mogućnost potraživanja odgovarajuće naknade pred redovnim sudom, zbog čega se osnovanom ukazuje odluka tuženika pod točkom IV. izreke osporavanog rješenja.

Stoga Sud po izvršenom uvidu u sve isprave spisa predmeta i provedenoj raspravi u ovom sporu ne nalazi da je u ovoj upravnoj stvari povrijeđen zakon na štetu tužitelja, te se prigovori tužitelja u ovom sporu ocjenjuju neosnovanim.

Slijedom svega utvrđenog, temeljem odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a odlučeno je kao u izreci ove presude (točka I. izreke).

Odluka o objavi presude temelji se na odredbi članka 14. stavka 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama (točka II. izreke).

U Zagrebu 4. ožujka 2020.

Sudac:
Hrvoje Miladin, v.r.

Pouka 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 ove Presude.

DNA:

1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. Hrvatski Telekom d.d., 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
4. Narodne novine, 10020 Zagreb, Savski Gaj, XIII. put 6
5. U spis

Za točnost otpravka – ovlaštenu službenik:
Snježana Miletić

