



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U OSIJEKU
Trg Ante Starčevića 7/II

Poslovni broj: 2 UsI-559/2020-6

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Osijeku, po sucu Berislavu Babiću, uz sudjelovanje zapisničarke Adele Franc, u upravnom sporu tužitelja [REDACTED] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, R. F. Mihanovića 9, Zagreb, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 14. srpnja 2020.,

presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/19-01/1437, URBROJ: 376-05-20-5 od 31. ožujka 2020.

Obrazloženje

Tuženik je odlukom KLASA: UP/I-344-08/19-01/1437, URBROJ: 376-05-20-5 od 31. ožujka 2020. u cijelosti odbio kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora tužitelja kao korisnika.

Tužitelj u tužbi navodi kako je tuženik pobijanu odluku od 31. ožujka 2020. donio na temelju očitovanja operatera OT-OPTIMA TELEKOM d.d. (dalje: OT) i dostavljenoga ugovora. Ističe kako mu očitovanje operatera OT nije dostavljeno kako bi se tužitelj mogao izjasniti o svim činjenicama, okolnostima i pravnim pitanjima bitnim za rješavanje ove upravne stvari. Ukazuje kako se radilo o ugovoru sklopljenom na daljinu, o čijim odredbama se nije pojedinačno pregovaralo te tužitelj nije imao utjecaja na sadržaj ugovora pa smatra kako je u smislu odredbi Zakona o zaštiti potrošača predmetni ugovor ništetan. Napominje kako je u početku bio zadovoljan brzinom interneta koja do 25. listopada 2019. bila veća od 14 Mbps i nije bilo razloga za podnošenje prigovora iz članka 37. stavka 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, no da je 25. listopada 2019. brzina interneta spuštena na brzinu od 9 Mbps, što je tužitelj prijavio te je taj problem riješen polovicom mjeseca siječnja 2020. godine ugradnjom VDSL-a, od kada je brzina interneta stabilna i iznosi preko 15 Mbps. Navodi da je smanjio iznos računa za mjesec studeni 2019. godine za postotak umanjenja brzine interneta, što smatra da je u skladu s člankom 7. stavkom 5. točkom 10. Pravilnika. S obzirom na navedeno predlaže da sud usvoji tužbeni zahtjev i poništi odluku Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/19-01/1437, URBROJ: 376-05-20-5 od 31. ožujka 2020.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi kako je pobijana odluka od 31. ožujka 2020. donesena u postupku rješavanja spora između tužitelja i OT-a (operatera javnih

komunikacijskih usluga), u vezi kakvoće usluge širokopoasnoga pristupa internetu, na temelju članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3. u vezi s člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Ističe kako je tužitelj 14. ožujka 2018. samovoljno sklopio ugovor broj: [] s OT-om putem sredstava daljinske komunikacije za paket usluga TV INT TEL Extra i koristio je usluge operatora 18 mjeseci bez osporavanja pretplatničkoga ugovora. Ukazuje kako tužitelj nije morao sklopiti pretplatnički ugovor ako mu nisu odgovarali Opći uvjeti poslovanja, Uvjeti korištenja usluga i Cjenik usluge, a da eventualnu nišetnost ugovora utvrđuje parnični sud. Napominje kako je tužitelj prilikom sklapanja pretplatničkoga ugovora bio upoznat sa svim ugovorenim uslugama te da minimalna brzina širokopoasnoga pristupa internetu koja je trebala biti isporučena tužitelju u okviru paketa usluga iznosi 2,8/0,35 Mbps (70 % od ugovorene), ali da je naglašeno kako se tužitelju bez naknade pruža maksimalna brzina širokopoasnoga pristupa internetu, ovisno o propusnosti njegove parice te je brzina pristupa u trenutku podnošenja prigovora iznosila 9 Mbps, što je potvrdio i sam tužitelj. Navodi da je potvrdom o sklopljenom ugovoru od 14. ožujka 2018. tužitelj detaljno upoznat o svim detaljima ugovornoga odnosa te minimalnoj brzini širokopoasnoga pristupa internetu koju je operator dužan isporučivati u okviru ugovorenoga paketa usluga (2,8/0,35 Mbps, 70 % od ugovorene), ali je tužitelju naglašeno da će mu se bez naknade pružati maksimalna brzina širokopoasnoga pristupa internetu, ovisno o propusnosti njegove parice. Ističe kako je operator u prethodnom postupku 8. studenoga 2019. proveo administrativno-tehničku provjeru za razdoblje od 27. listopada do 8. studenoga 2019. te je utvrđeno kako je usluga i brzina širokopoasnoga pristupa internetu u skladu s pretplatničkim ugovorom i tehničkim mogućnostima infrastrukture. S obzirom na navedeno predlaže da sud odbije tužbeni zahtjev.

Odgovor na tužbu dostavljen je tužitelju na očitovanje. Podneskom od 18. lipnja 2020. tužitelj je naveo da nije ulagao prigovor dok je brzina interneta bila veća od 12 Mbps, no da je ista 25. listopada 2019. smanjena za 44 % na 9 Mbps, kada je tužitelj tražio otklanjanje nedostataka, a da je tek od 24. prosinca 2019., odnosno od uključanja VDSL-a brzina interneta stabilna i iznosi preko 15 Mbps. Ističe kako je tuženik odlučio temeljem ugovora, koji tužitelj nije vidio i izjave operatera, a ne sukladno mjerodavnim propisima. Ukazuje kako je tuženik od operatera OT-a trebao tražiti snimku razgovora s tužiteljem, da bi se utvrdilo što je ugovoreno, a da tužitelj ne bi niti sklopio predmetni ugovor da mu nije zajamčena najmanja brzina interneta od 16 Mbps. Ostaje pri tužbenom zahtjevu.

Kako činjenice odlučne za rješavanje ovog spora nisu sporne, dok sud nije našao potrebnim u sporu izvoditi nove dokaze to je, na temelju odredbe članka 36. točka 3. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17; nastavno: ZUS) te odredbe članka 8. ZUS prema kojoj je sud dužan upravni spor provesti brzo, bez odugovlačenja i uz izbjegavanje nepotrebnih radnji i troškova, ovaj spor riješen bez održavanja rasprave. Pri tome je potrebno naglasiti kako je odgovor na tužbu dostavljen na očitovanje tužitelju te se isti i očitovao navode iz odgovora na tužbu pa je prije donošenja presude, u smislu odredbe članka 6. ZUS, svakoj stranci omogućeno izjašnjavanje o svim činjeničnim i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Tijekom dokaznoga postupka sud je izvršio uvid u spis, spis upravnoga postupka te u sve isprave koje prileže istima.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, a sukladno odredbi članka 55. stavak 3. ZUS sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Člankom 12. stavkom 1. točkom 11. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17., dalje: ZEK) propisano je kako su u nadležnosti Agencije sljedeći regulatorni i drugi poslovi: 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.

Iz odredbe članka 17. stavka 3. ZEK proizlazi kako ravnatelj Agencije odlučuje u drugim poslovima Agencije iz članka 12. stavka 1. i 2. ovoga Zakona koji prema stavku 1. ovoga članka nisu u nadležnosti Vijeća Agencije.

Odredbom članka 41. ZEK propisano je 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) (stavak 1.). 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 (stavak 3.). 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 (stavak 4.).

Sukladno odredbi članka 50. ZEK krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu (stavak 1.). Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. ovoga članka u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju iz članka 49. stavka 6. ovoga Zakona (stavak 12.). Na pisani odgovor operatora iz stavka 12. ovoga članka krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javnih komunikacijskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (stavak 13.).

Člankom 51. ZEK propisano je kako 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 (stavak 1.). 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 (stavak 2.). Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa (stavak

3.). 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 (stavak 4.). Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješavanja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja, u skladu s odredbama članka 15. ovoga Zakona (stavak 5.). 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 (stavak 6.). 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 (stavak 7.). Odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka mora biti detaljno obrazložena (stavak 8.). Odluku iz stavka 8. ovoga članka Agencija objavljuje u skladu s odredbama članka 14. ovoga Zakona (stavak 9.).

U skladu s odredbom članka 120. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine, broj: 41/14., 110/15. i 14/19.) pokretanje ili vođenje postupka pokrenutog na temelju članka 106. stavka 1. ovoga Zakona ne sprječava osobu kojoj je, postupanjem trgovca koje je suprotno odredbama ovoga Zakona i drugih propisa koji su navedeni u članku 106. stavku 1. ovoga Zakona, prouzročena šteta da pokrene pred nadležnim sudom postupak za nadoknadu štete protiv trgovca koji joj je nedopuštenim postupanjem prouzročio štetu, da pred sudom pokrene postupak za poništenje ili utvrđivanje ništivosti ugovora koji je sklopljen pod utjecajem nedopuštenog postupanja, odnosno da pred sudom pokrene bilo koji drugi postupak kojim će zahtijevati ostvarenje prava koja joj pripadaju na temelju pravila sadržanih u ovom ili drugim zakonima.

Prema odredbi članka 34. Zakona o parničnom postupku (Narodne novine, broj: 53/91., 91/92., 112/99., 88/01., 117/03., 88/05., 2/07., 84/08., 96/08., 123/08., 57/11., 25/13. i 70/19.) općinski sudovi u parničnom postupku uvijek sude u prvom stupnju u sporovima radi naplate naknada iz pretplatničkog ugovora javnih komunikacijskih usluga (stavak 1., točka 9.3.). Općinski sudovi sude u prvom stupnju i u svim drugim sporovima iz članka 1. ovoga Zakona koji nisu u prvostupanjskoj nadležnosti trgovačkih ili kojih drugih sudova (stavak 2.).

Sukladno odredbi članka 7. stavka 5. točke 10. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11., 149/13., 82/14., 24/15., 42/16. i 68/19., dalje: Pravilnik) opći uvjeti poslovanja, između ostaloga, moraju sadržavati naknadu štete ili način povrata uplaćenih sredstava, ako nije zadovoljena ugovorena razina kakvoće usluge.

Člankom 10. stavkom 1. točkom 5. Pravilnika propisano je da pretplatnički ugovori ne smiju sadržavati nepoštene uvjete odnosno odredbe koje uzrokuju znatnu neravnotežu u pravima i obvezama ugovornih strana na štetu pretplatnika. Uvjeti ugovora za javne komunikacijske usluge koji se smatraju nepoštenima odnose se na sljedeće mogućnosti operatora, ali nisu ograničene na mogućnost izbjegavanja ili ograničavanja ispunjenja ugovornih obveza, na štetu pretplatnika.

Iz odredbe članka 29. Pravilnika proizlazi kako će krajnjem korisniku koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator umanji 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, prijevara 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 smanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje (stavak 9.). Ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri

(24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjenje naknade ili obeštećenje operator je obvezan ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obvezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom (stavak 12.).

Prema odredbi članka 37. Pravilnika operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži su obvezni u pretplatničkom ugovoru navesti minimalnu, uobičajeno dostupnu i maksimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu za ugovorenu javnu komunikacijsku uslugu. Operatori javnih komunikacijskih usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži obvezni su osigurati krajnjem korisniku terminalnu opremu koja tehničkom specifikacijom podržava ugovorene brzine širokopojasnog pristupa interneta neovisno o načinu spajanja (žičano i bežično) (stavak 1.). Operatori iz stavka 1. ovog članka obvezni su odrediti minimalnu brzinu širokopojasnog pristupa internetu u dolaznom i odlaznom smjeru za sve svoje pakete na način da ista predstavlja vrijednost od najmanje 70% od maksimalne (oglašavane) brzine širokopojasnog pristupa internetu ili maksimalnu brzinu prethodno nižeg maloprodajnog paketa, ovisno o tome što je povoljnije za korisnika. Operatori su obvezni analizirati (najmanje jednom kvartalno) brzine širokopojasnog pristupa internetu svojih krajnjih korisnika te na zahtjev HAKOM-a dostaviti odgovarajuću statistiku i poduzimati određene radnje kada te brzine nisu u skladu s propisanim neovisno o postojanju prigovora korisnika na kakvoću usluge (stavak 4.).

Uvidom u spis upravnoga postupka utvrđeno je kako je tuženik 30. prosinca 2019. zaprimio zahtjev za rješavanje spora između tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga OT-a, u vezi kakvoće usluge širokopojasnoga pristupa internetu.

Tužitelj je u zahtjevu naveo da od mjeseca ožujka 2018. godine koristi uslugu OT-a i da je 25. listopada 2019. brzina pristupa internetu bila ispod 9 Mbps, što nije u skladu s Pravilnikom, a da je prigovore tužitelja OT odbio kao neosnovane, dok je tužitelj uz prigovore priložio prateću dokumentaciju iz koje je razvidno da je prošao postupak propisan člankom 50. ZEK.

OT u očitovanju na navedeni zahtjev navodi kako tužitelj spori kvalitetu internet usluge, tvrdeći kako mu OT nije pružio minimalnu brzinu širokopojasnoga pristupa internetu, koja treba biti isporučena u okviru ugovorenoga paketa usluga. Tužitelj je 14. ožujka 2018. sklopio putem sredstava daljinske komunikacije ugovor broj: [] za paket usluga TV INT TEL Extra (tv + internet + telefon broj: []) te mu je omogućen telefonski priključak, širokopojasni pristup internetu brzine 4/0,5 Mbps uz FlatRATE paket internet prometa, digitalna televizija (IPTV – osnovni paket televizijskih programa – više od 100 TV i radijskih programa), samoinstalacija opreme od strane tužitelja te korištenje opreme potrebne za funkcionalnost paketa koja je u vlasništvu OT-a. Minimalna brzina širokopojasnoga pristupa internetu koja će biti isporučena je 2,8/0,35 Mbps.

U odluci o reklamaciji od 3. prosinca 2019. OT je tužitelju pojasnio sve što je obvezno u okviru ugovorene usluge i da maloprodajna cijene usluge iznosi 270,00 kn (PDV uključen) s osnova mjesečne naknade, uvećana za ostvareni promet te eventualno ugovorene dodatne usluge. Minimalna brzina širokopojasnoga pristupa internetu koja treba biti isporučena tužitelju u okviru navedenoga paketa usluga je 2,8/0,35 Mbps (70 % od ugovorene) te je sukladna Pravilniku, dok je istaknuto kako se tužitelju kao korisniku bez naknade pruža maksimalna

brzina širokopojasnoga pristupa internetu, ovisno o propusnosti njegove parice te je brzina pristupa u trenutku podnošenja prigovora iznosila 9 Mbps.

Slijedom iznesenoga, OT je tijekom postupka naveo kako nije prekršio odredbe pretplatničkoga ugovora i Opće uvjete poslovanja, kao niti članak 29. stavak 12. Pravilnika pa je tuženiku predložio da zahtjev tužitelja za rješavanje spora odbije kao neosnovan, a priložio je i predmetnu dokumentaciju.

Tuženik je u postupku rješavanja predmetnoga zahtjeva, a uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu, utvrdio kako je tužitelj 14. ožujka 2018. sklopio putem sredstava daljinske komunikacije ugovor broj: [] za paket usluga TV INT TEL Extra (tv + internet + telefon broj: []). Po ugovoru OT je obavezan omogućiti telefonski priključak, širokopojasni pristup internetu brzine 4/0,5 Mbps uz FlatRATE paket internet prometa, digitalnu televiziju (IPTV – osnovni paket televizijskih programa – više od 100 TV i radijskih programa), samoinstalaciju opreme od strane tužitelja kao korisnika te korištenje opreme potrebne za funkcionalnost paketa koja je u vlasništvu OT-a. Minimalna brzina širokopojasnoga pristupa internetu koja mora biti isporučena je 2,8/0,35 Mbs (70 % od ugovorene) te je sukladna Pravilniku.

Tuženik je također utvrdio kako je tužitelju u potvrdi o sklopljenom ugovoru od 14. ožujka 2018. naglašeno da se bez naknade pruža maksimalna brzina širokopojasnoga pristupa internetu, ovisno o propusnosti njegove parice te je brzina pristupa u trenutku podnošenja prigovora iznosila 9 Mbps, što je više od ugovorenoga, ali nije ugovorna obveza OT-a. Maloprodajna cijena usluge iznosi 270,00 kn (PDV uključen) s osnova mjesečne naknade, uvećana za ostvareni promet te eventualno ugovorene dodatne usluge. U konkretnom slučaju tuženik je utvrdio da je tužitelju dostavljena sva obvezna dokumentacija.

Nadalje, tuženik je utvrdio kako se na temelju članka 41. stavka 1., 3. i 4. ZEK prava i obveze iz pretplatničkoga odnosa između operatora i pretplatnika javnih komunikacijskih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a ti se ugovori temelje na općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu sa ZEK. Sastavni dio pretplatničkoga ugovora čine Opći uvjeti poslovanja, Uvjeti korištenja usluga i Cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

Tuženik je predmetni zahtjev tužitelja pobijanom odlukom od 31. ožujka 2020. odbio u cijelosti kao neosnovan, na temelju članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u vezi sa člankom 51. ZEK, jer je iz navedenoga utvrdio kako je OT postupao sukladno važećim propisima, Općim uvjetima poslovanja i pretplatničkom ugovoru.

Uzimajući u obzir sve prethodno navedeno, sud smatra kako je pobijana odluka tuženika KLASA: UP/I-344-08/19-01/1437, URBROJ: 376-05-20-5 od 31. ožujka 2020. zakonita.

Prvenstveno, iz spisa je vidljivo kako je tužitelj zbog nezadovoljstva brzinom internetske usluge OT-u dana 27. listopada 2019. izjavio prigovor, na što mu je odgovoreno dopisom OT-a od 8. studenoga 2019., a tužitelj je u podnesku od 14. studenoga 2019. ponovno izrazio nezadovoljstvo kvalitetom pružene usluge i zatražio je umanjenje računa, slijedom čega mu je OT odlukom o reklamaciji od 3. prosinca 2019. odgovorio da je tužitelj 14. ožujka 2018. pristao na korištenje TV INT TEL Extra paketa usluge uz ugovornu obvezu na 24 mjeseca te je slijedom navedenoga isti aktiviran u sustavu OT-a 29. ožujka 2018., a 14. ožujka 2018. je tužitelju poslana i pisana potvrda o sklopljenom ugovoru sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Navedeno je i da su glavna obilježja ugovorene usluge telefonski priključak, širokopojasni pristup internetu brzine 4/0,5 Mbps uz FlatRATE paket internet prometa, digitalna televizija (IPTV – osnovni paket televizijskih programa – više od 100 TV i radijskih programa), samoinstalacija opreme od strane tužitelja te korištenje opreme potrebne za funkcionalnost paketa koja je u vlasništvu OT-a, a minimalna brzina širokopojasnoga pristupa internetu koja će tužitelju biti isporučena je 2,8/0,35 Mbps, dok maloprodajna cijena usluge iznosi 270,00 kn

(PDV uključen) s osnova mjesečne naknade, uvećana za ostvareni promet te eventualno ugovorene dodatne usluge. OT je istaknuo i da, po pitanju ugovorenih usluga, tužitelju pripada pravo na korištenje pogodnosti, odnosno da mu se ne naplaćuje jednokratna naknada za uključenje paketa koja iznosi 1.875,00 kn, da mu se naplaćuje mjesečna naknada za ugovoreni paket usluga u iznosu od 270,00 kn umjesto 304,00 kn (navedene cijene uključuju PDV), da ima mogućnost neograničenih razgovora prema svim nacionalnim nepokretnim i pokretnim mrežama po cijeni od 0,00 kn po minuti bez naknade za uspostavu poziva, omogućen mu je prikaz broja pozivatelja (CLIP), aktivacija maksimalne brzine interneta do 16/0,75 Mbps bez naknade (ovisno o tehničkim mogućnostima parice tužitelju se isporučuje maksimalna moguća brzina interneta unutar ugovorenoga ranga uz osiguravanje stabilnosti pružanja usluga), Snimalica 10, dodijeljeno mu je korištenje HBO dodatnoga paketa programa bez naplate mjesečne naknade za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkoga ugovora, dok se pogodnost mjesečne naknade odnosi na fiksni dio mjesečne naknade ugovorenoga paketa usluga, a ne obuhvaća dodatni ostvareni promet korištenjem javne govorne usluge, usluge interneta i IPTV usluge. Nakon provedene provjere s tehničkom službom, OT je utvrdio je kako se tužitelju internet usluga i brzina iste pruža sukladno ugovorenom pretplatničkom odnosu i tehničkim mogućnostima infrastrukture, slijedom čega je reklamacija tužitelja odbijena kao neosnovana te je OT zaključio kako nema osnove za odobrenjem ispravka računa koji su valjano izdani.

Iz navedenoga proizlazi da je tužitelj tijekom postupka bio upoznat sa svim činjenicama, okolnostima i pravnim pitanjima bitnim za rješavanje ove upravne stvari, tako da nisu osnovane tvrdnje tužitelja o suprotnome.

Nadalje, tužitelj je 14. ožujka 2018. dobrovoljno sklopio ugovor broj: s OT-om putem sredstava daljinske komunikacije za paket usluga TV INT TEL Extra i koristio je usluge OT-a 18 mjeseci bez osporavanja pretplatničkoga ugovora te stoga nisu od utjecaja tvrdnje tužitelja kako o odredbama pretplatničkoga ugovora nije pojedinačno pregovarao, dok eventualnu ništetnost ugovora utvrđuje, u smislu odredbe članka 120. Zakona o zaštiti potrošača i članka 34. stavka 1. i 2. Zakona o parničnom postupku, nadležni općinski sud te o tom pitanju se ne može odlučivati u ovoj upravnoj stvari.

Tužitelj tijekom upravnoga spora iznosi i nespornu činjenicu da je tijekom mjeseca studenoga 2019. godine tužitelju brzina interneta spuštana s ugovorene na 9 Mbps, što je umanjeno od 44 % pa da je zbog toga za taj postotak umanjio račun za mjesec studeni 2019. godine, što je u skladu s odredbom članka 7. stavka 5. točke 10. Pravilnika, dok je OT povrijedio i odredbu članka 37. stavka 4. Pravilnika, jer je minimalna brzina širokopojsnoga pristupa internetu bila manja od najmanje 70 % maksimalne (oglašavane) brzine širokopojsnoga pristupa internetu ili maksimalne brzine prethodno nižega maloprodajnog paketa.

Međutim, potvrdom o sklopljenom ugovoru od 14. ožujka 2018. (str. 12-13 spisa) tužitelj je detaljno upoznat o svim detaljima predmetnoga ugovornog odnosa, kao i o minimalnoj brzini širokopojsnoga pristupa internetu koju je operator obvezan isporučivati u okviru ugovorenoga paketa usluga (2,8/0,5 Mbps, 70 % od ugovorene), ali je navedeno da će mu se bez naknade pružati maksimalna brzina širokopojsnoga pristupa internetu, ovisno o propusnosti njegove parice.

Uzimajući u obzir navode tužitelja iz podnesenoga prigovora, OT je 8. studenoga 2019. u prethodnom postupku proveo administrativno-tehničku provjeru za razdoblje od 27. listopada do 8. studenoga 2019., kojom je utvrdio da je usluga i brzina širokopojsnoga pristupa internetu u skladu s pretplatničkim ugovorom i tehničkim mogućnostima infrastrukture (propusnosti parice tužitelja), slijedom čega sud smatra kako nisu povrijeđena prava tužitelja iz pretplatničkoga odnosa s OT-om, kao što nisu povrijeđene niti mjerodavne odredbe Pravilnika i ZEK na štetu tužitelja.

S obzirom na navedeno, a na temelju članka 57. stavka 1. ZUS sud je odlučio kao u izreci presude.

Sud u smislu odredbe članka 79. ZUS nije donosio odluku o troškovima upravnoga spora, budući da stranke nisu postavile zahtjev za naknadu troškova.

U Osijeku 14. srpnja 2020.

Sudac
Berislav Babić v.r.

Uputa o pravnom lijeku: protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovoga 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 (članak 66. stavak 5. Zakona o općem upravnom postupku).

Za točnost otpavka
Adela Franc
Franc



PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Prihvaćeno: 17.07.2020., 09:42 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/18	376-08	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-20-03	0	



d2521316