



Republika Hrvatska
Upravni sud u Zagrebu
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i 8

Prijmljeno: 07.07.2020. 14:37 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/19-01/129	376-08	
Urudžbeni broj:	Prilozi	Vrijednost:
437-20-07	1	



d2514922

Poslovni broj: UsI-2706/19-9

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, po sucu pojedincu toga suda Maji Valušnić, uz sudjelovanje zapisničarke Anite Zlodi, u upravnom sporu tužiteljice [redacted] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe A1 Hrvatska d.o.o. Zagreb, Vrtni put 1, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 23. lipnja 2020.,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA:UP/I-344-08/19-01/304, URBROJ:376-05-2-19-06 od 19. ožujka 2018.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA:UP/I-344-08/19-01/304, URBROJ:376-05-2-19-06 od 19. ožujka 2018. odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika tužiteljice protiv zainteresirane osobe kao operatora javnih komunikacijskih usluga.

Tužiteljica pobija zakonitost osporavanog rješenja zbog pogrešno utvrđenog činjeničnog stanja navodeći da je bila dugogodišnji korisnik AMIS-ovih usluga, te je postala ne svojom voljom korisnik VIP-ovih usluga, da je ugovor s AMIS-om istekao, o čemu je zainteresirana osoba nije obavijestila niti kontaktirala u smislu produljenja ugovora, ali je nastavila slati uvećane račune. Ističe da se interesirala u poslovnicama i preko telefona za povoljnije tarife, da je na mail na svoje ime dobila ponudu „specijalno kao AMIS-ovog korisnika ponudu na besplatnih 6 mjeseci“, a za ostale mjesece su se nudile dvije tarife od kojih je putem ponuđene aplikacije odabrala onu veću od 226 kn. Tvrdi da ju je djelatnik zainteresirane osobe nazvao naknadno na telefon radi odobrenja navedene ponude tražeći OIB da bi potvrdili njen identitet, što je tužiteljica odbila te je predložila da potraže njen OIB na mjesečnom računu, te da će OIB poslati mailom, a što nisu prihvatili navodeći da e-mail adresa nije verificirana da bi prihvatili OIB, iako su na nju poslali ponudu i sva komunikacija se odvija putem nje.

Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja. Ističe da je predmetni zahtjev podnesen jer smatra da je zainteresirana osoba u postupku produljenja preplatničkog odnosa putem telefona neosnovano od nje tražila identifikaciju putem OIB-a, zbog čega nije sklopljen tarifni paket koji je izabrala, a koji joj je

zainteresirana osoba ponudila putem elektroničke pošte. Navodi da bi se putem telefona inicirao postupak aktivacije ugovora, prethodno je potrebno nesporno identificirati osobu s kojom se vodi telefonski razgovor, a identifikacija putem OIB-a je jedan od takvih načina nespornog identificiranja osobe u komunikaciji putem telefona. Smatra da je pri tome potpuno nebitna činjenica da se radi o podatku kojim operater već raspolaže, budući da u ovom slučaju OIB služi samo kao identifikacija osobe s druge strane komunikacijskog kanala.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu osporava tužbeni zahtjev u cijelosti te se poziva na razloge iz pobijanog rješenja.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Tužbeni zahtjev je neosnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu, u prisutnosti tužiteljice, opunomoćenice tuženika, 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 i 29/17), o čemu su stranke bile upozorene u pozivu za raspravu.

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

Uvidom u osporavanu odluku od 17. srpnja 2019. sud je utvrdio da je istom odbijen zahtjev za rješavanje spora korisnika tužiteljice protiv zainteresirane osobe kao operatora javnih komunikacijskih usluga, s obrazloženjem da tužiteljica nije htjela pružiti osobne informacije zainteresiranoj osobi radi produljenja ugovorne obveze, zbog čega produljenje ugovorne obveze nije bilo moguće provesti, budući da je sukladno članku 3. stavka 2. Općih uvjeta poslovanja A1, propisano da će korisnik u trenutku podnošenja Zahtjeva dati na uvid A1 ili ovlaštenoj osobi na ovlaštenom prodajnom mjestu svoje identifikacijske isprave koje su navedene u Zahtjevu, a koje su nužne za provjeru identiteta krajnjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona. Sukladno navedenom navodi da je tužiteljici ponuđena mogućnost produljenja ugovorne obveze s zainteresiranom osobom za tarifni paket koji je odgovarao njenim željama, ali tužiteljica nije pristala dati svoj OIB kako bi se isti aktivirao pa je zainteresirana osoba nastavila ispostavljati račune sukladno cjeniku A1 za postojeći paket kojem je istekla ugovorna obveza. Ističe da ne postoji obveza operatora o obavještanju pri isteku ugovorne obveze, ali da je zainteresirana osoba pokušala dogovoriti pozitivno rješenje pa je tužiteljici dodatno ponuđeno i umanjenje računa od rujna 2018. do siječnja 2019., ali je tužiteljica navedenu ponudu, također, odbila. Stoga tuženik smatra da je zainteresirana osoba na pravilan način postupila i ponudila tužiteljici mogućnost produljenja ugovorne obveze na način kako je to tužiteljica i tražila, ali je tužiteljica odbila dati na uvid svoj OIB pa samim time zainteresirana osoba nije bila u mogućnosti utvrditi identitet tužiteljice i aktivirati ugovornu obvezu. Nadalje, navodi da obzirom da je tužiteljica zatražila otkazivanje usluge do okončanja predmetnog postupka dok joj je zainteresirana osoba ponudila uslugu privremenog isključenja usluge dok se spor ne riješi na što tužiteljica nije pristala, tuženik je utvrdio kako je zainteresirana osoba na pravilan način omogućila tužiteljici privremeno isključenje koje je tužiteljica odbila zbog čega je prigovor tužiteljice u navedenom dijelu odbijen kao neosnovan.

Odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) 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,

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.

Odredbom članka 41. stavka 1., 3., i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a ti se ugovori temelje na općim uvjetima poslovanja operatora javnih 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 te mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača te drugim propisima

Odredbom članka 3. stavka 3. Općih uvjeta poslovanja A1 propisano je da će krajnji korisnik u trenutku podnošenja Zahtjeva dati na uvid A1 ili ovlaštenoj osobi na ovlaštenom A1 prodajnom mjestu svoje identifikacijske isprave koje su navedene u Zahtjevu (s time da A1 može uzeti njihove preslike), a koje su nužne za provjeru identiteta Krajnjeg korisnika sukladno odredbama posebnih zakona.

Odredbom članka 9. stavka 7. 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 - dalje u tekstu: Pravilnik) propisano je da se Operator mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta korisnika usluga i to prilikom sklapanja ugovora putem internetske stranice operatora, prilikom telefonskog razgovora, kao i prilikom dostave terminalne opreme i/ili mobilnog uređaja.

Prema ocjeni suda, osporavanim rješenjem nije povrijeđen zakon na štetu tužiteljice.

Naime iz podataka u spisu proizlazi da je tužiteljici ponuđena mogućnost produljenja ugovorne obveze s zainteresiranom osobom za tarifni paket koji je odgovarao njenim željama, ali tužiteljica nije pristala dati svoj OIB kako bi se isti aktivirao pa je zainteresirana osoba nastavila ispostavljati račune sukladno cjeniku A1 za postojeći paket kojem je istekla ugovorna obveza.

Prema mišljenju ovog suda pravilno tuženik zaključuje da je, da bi se putem telefona inicirao postupak aktivacije ugovora, prethodno potrebno nesporno identificirati osobu s kojom se vodi telefonski razgovor, a identifikacija putem OIB-a je jedan od takvih načina nespornog identificiranja osobe u komunikaciji putem telefona. Također, tuženik pravilno smatra da je pri tome potpuno nebitna činjenica da se radi o podatku kojim operater već raspolaže, budući da u ovom slučaju OIB služi samo kao identifikacija osobe s druge strane komunikacijskog kanala.

Slijedom navedenog prigovori tužiteljice istaknuti u tužbi nemaju utjecaja na drugačije rješavanje u predmetnoj upravnoj stvari, te osporavanim rješenjem nije povrijeđen zakon na njezinu štetu, zbog čega je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 23. lipnja 2020.

Sutkinja

Maja Valušnić, 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.

DNA:

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

Za točnost otppravka-ovlašteni službenik
Snježana Miletić

