



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	10.2.2020. 10:09:06	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/17-01/36	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-5		0



U IME REPUBLIKE HRV

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji Radmili Bolanča Vuković, uz sudjelovanje zapisničarke Gordane Katarine Ronvi, u upravnom sporu tužitelja [ ] iz [ ] 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, nakon održane javne rasprave, dana 28. siječnja 2020. godine,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev koji glasi: „Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/16-01/1057, URBROJ: 376-05/17-12 od 30. siječnja 2017. godine i nalaže tuženiku da u roku 15 (petnaest) dana donese novo rješenje o zahtjevu tužitelja kojim je tužitelj od srpnja 2016. stekao pravo na trajno isključenje telefonskog priključka [ ] te da se telefonski priključak [ ] preseli s njegove adrese u [ ] u [ ]

Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/16-01/1057, URBROJ: 376-05/17-12 od 30. siječnja 2017., obustavljen je dio zahtjeva za rješavanje spora tužitelja kao korisnika, i zainteresirane osobe kao operatora javnih komunikacijskih usluga, u vezi broja [ ] zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka (točka I. izreke), dok je u preostalom dijelu odbijen zahtjev za rješavanje spora između istih strana, kao neosnovan (točka II.).

Odluka iz točke I. pobijane odluke tuženika odnosi se na dio zahtjeva tužitelja za povratom terminalne opreme vezane za broj [ ] dok se točka II. izreke odnosi na zahtjev tužitelja da mu se pretplatnički odnos za broj [ ] raskine prije isteka ugovorne obveze, tj. od srpnja 2016. godine.

Tužitelj u opširnoj tužbi koja sadržajno predstavlja ponavljanje navoda iznesenih u prigovorima na rad zainteresirane osobe, nezadovoljan ishodom upravnog postupka, osporava zakonitost odluke tuženika, te postavlja tužbeni zahtjev, u tužbi i na raspravnom ročištu, na

način kako je isti odbijen u izreci. Navodi da je tuženik trebao na temelju dokumentacije zainteresirane osobe, operatera, zaključiti da je on osporavao trajno isključenje telefonskog priključka [ ] bez njegovog zahtjeva i nepostupanje operatora po njegovom pisanom zahtjevu od 26. lipnja 2016. kojim je tražio trajno isključenje telefonskog priključka [ ] prije isteka ugovorne obveze. Od zainteresirane osobe zatražio je preseljenje fiksnog broja [ ] da bi mu u [ ] bio priključen novi fiksni broj [ ] i da bi mu bila postavljena nova terminalna oprema uz naznaku da će službena osoba preuzeti staru opremu. Novi fiksni broj je privremeno isključen na njegov zahtjev, u razdoblju od 12. studenoga 2015. do 15. lipnja 2016. godine. Dana 27. lipnja 2016. je obavijestio zainteresiranu osobu da nije suglasan s aktivacijom telefonskog broja [ ], te da traži da ga zainteresirana osoba obavijesti o načinu povratka terminalne opreme. On je time tražio trajno isključenje navedenog priključka, a ne privremeno kako je pogrešno protumačio operator. Tuženik u pobijanom rješenju ne utvrđuje okolnost zašto operator po njegovom pisanom zahtjevu od 27. lipnja 2016. nije postupio u vezi raskida pretplatničkog ugovora, trajnog isključenja telefonskog priključka [ ], niti mu je do donošenja pobijane odluke dostavio nalog za plaćanje određenog iznosa radi naknade za prevremeni raskid ugovora prije isteka trajanja ugovora.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da tužitelj u istoj ponavlja razloge iz zahtjeva za rješavanjem spora u vezi kojega je proveo postupak koji je rezultirao donošenjem pobijane odluke.

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

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti tužitelja i tuženika zastupanog po opunomoćenom predstavniku [ ] a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe Hrvatski telekom d.d., čime je strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet upravnog spora sukladno odredbi članka 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. - Odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske i 29/17.; dalje ZUS). Prisutne stranke su ostale kod ranije iznesenih navoda i stavova. Tužitelj ustraje u zahtjevu da mu se telefonski priključak [ ] isključi, a da se [ ] preseli s njegove adrese iz [ ] u [ ]. Tuženik je izjavio da nisu postojale tehničke nemogućnosti preseljenja tužiteljevog telefonskog priključka [ ] te da je u odnosu na taj dio zahtjeva postupak pred tužnikom obustavljen jer je zainteresirana osoba više nije potraživala opremu koju je kao zastarjelu otpisala. Vezano za isključenje telefonskog priključka za broj [ ] tuženik je istaknuo da je tužitelj sklopio pretplatnički ugovor uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca. Iz danas specificiranog zahtjeva u odnosu na taj broj proizlazi da je tužitelj zatražio isključenje toga broja, a na što se nadovezuje naplata penala od strane zainteresirane osobe obzirom da je isključenje zatraženo u okviru trajanja ugovorne obveze. Budući je isključenje navedenog telefonskog priključka traženo za vrijeme trajanja ugovorne obveze, tuženik smatra da je zainteresirana osoba imala pravo naplatiti naknadu zbog prijevremenog raskida ugovora. Tužitelj je priložio na uvid dokaz da je naknadu za prijevremeni raskid ugovora platio, a nezadovoljan datumom rješavanja njegovog zahtjeva. Tuženik je naveo da budući je tužitelj platio naknadu, zainteresirana osoba je udovoljila njegovom zahtjevu i raskinula pretplatnički ugovor.

Ocjenjujući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, izvršen je uvid u sudski spis i spis tuženika koji je priložen uz odgovor na tužbu, te je utvrđeno da ne postoje tužbeni razlozi zbog kojih se odluka pobija. Tuženik je na pravilno utvrđeno činjenično stanje pravilno primijenio materijalno pravo, Zakon o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14.; dalje Zakon) i Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“, broj: 154/11., 149/13. i 82/14.; dalje Pravilnik) u pravilno provedenom postupku.

Prema članku 41. stavcima 1., 3. i 4. Zakona, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja odabranih tarifnih modela i usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Svaki korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja i cjenika usluga. Pretplatnički ugovor čine zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa prihvaćen od strane zainteresirane osobe zajedno s Općim uvjetima, specifikacijom usluge i cijenikom.

Zakon u članku 41. stavku 6. propisuje da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obavezu u skladu s općim uvjetima poslovanja pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obaveza osim dospelog dugovanja za pružene usluge. Pravilnik u članku 7. stavku 5. propisuje da opći uvjeti poslovanja, između ostalog, moraju sadržavati odredbu kojom operator javnih komunikacijskih usluga utvrđuje, na jednostavan, razumljiv lako uočljiv način, uvjete korištenja opreme vezane uz pretplatnički odnos, a osobito uvjete korištenja i povrata opreme nakon prestanka ugovornog odnosa uz posebno navođenje roka za povrat opreme u slučaju postojanja obveze povrata, te da će u slučaju povrata, naknada biti stornirana. Pravilnik u članku 16. stavku 7. propisuje da operator javnih komunikacijskih usluga mora pretplatniku, na njegov zahtjev, bez naknade privremeno isključiti pretplatničku telekomunikacijsku terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže najmanje jednom u kalendarskoj godini u trajanju od tri mjeseca. Prema članku 17. stavku 4. Općih uvjeta poslovanja propisano je da će na zahtjev pretplatnika zainteresirana osoba privremeno isključiti telekomunikacijsku priključnu liniju pretplatnika iz fiksne mreže na razdoblje od tri mjeseca u jednoj kalendarskoj godini. Pretplatnik može ponovo zatražiti privremeno isključenje najranije po isteku šest mjeseci od ponovnog uključivanja telekomunikacijske priključne linije koje je prethodno bila privremeno isključena na zahtjev pretplatnika. Tijekom privremenog isključenja ne naplaćuje se mjesečna naknada za pristup, te ne teče vrijeme obveznog trajanja ugovora, a po isteku razdoblja privremenog isključenja hrvatski Telekom automatski treba omogućiti korištenje usluge bez prethodnog odobrenja pretplatnika, a u slučaju da tužitelj nije izričito naveo datum ponovnog uključivanja zainteresirana osoba će omogućiti korištenje usluga po isteku razdoblja privremenog isključenja.

Iz spisa tuženika Sud nalazi da je tužitelj, kao krajnji korisnik usluga zainteresirane osobe, dana 12. rujna 2016. podnio tuženiku zahtjev za rješavanje spora sa zainteresiranom osobom, kao operatorom javnih komunikacijskih usluga, u kojem je prigovorio načinu preseljenja telefonskog priključka [REDACTED] [REDACTED] Predložio je da se prihvati njegov zahtjev i da se umjesto „uvjetovanog“ Ugovora za priključenje telefonskog priključka [REDACTED] prihvati status preseljenja telefonskog priključka [REDACTED] na temelju postojećeg Ugovora o telefonskom priključenju broja [REDACTED]

U provedenom postupku tuženik je zaprimio očitovanje zainteresirane osobe u kojem je navedeno da je tužitelj 16. srpnja 2014. podnio zahtjev za preseljenje priključka broja

[redacted] Navodni priključak aktiviran je u srpnju 2013. i bio aktivan MAX2 L internet L paket u trajanju od 24 mjeseca. Budući nije bilo tehničkih mogućnosti za realizaciju preseljenja zahtjev je storniran i uz suglasnost korisnika 22. travnja 2015. priključak je privremeno isključen do šest mjeseci, do 23. listopada 2015, te je nakon 22. svibnja 2015. zaprimljen zahtjev za priključenje novog priključka na nacionalnu nepokretnom mrežu HT-a i uključanje MAXadsl usluge na adresi [redacted] uz ugovornu obavezu u trajanju od 24 mjeseca. Kako nije bilo tehničkih mogućnosti za realizaciju traženje usluge 17. lipnja 2015. kao privremeno rješenje realizirano je uključanje FGSM priključka i MAXnet mini usluge na broj [redacted] Po ostvarenju tehničkih mogućnosti, 4. kolovoza 2015. Realizirano je isključenje navedenog priključka, te uključanje Halo pristupne linije i MAXadsl usluge i korisniku je dodjeljen broj [redacted] Korisnik je 21. kolovoza 2015. za navedeni broj zatražio aktivaciju MAX 2 internet S paketa (+MAXadsl Flat i Non-stop + opciju L) uz ugovornu obavezu u trajanju od 24 mjeseca, a 8. studenoga 2015. i zahtjev za aktivaciju Turbo 10 opcije. Korisnik je 12. studenoga 2015. zatražio privremeno isključenje usluga do šest mjeseci za navedeni priključak, te je 22. prosinca 2015. realizirano trajno isključenje telefonskog priključka [redacted] bez naplate naknade za prevremeni raskid. Odlukom Povjerenstva iz srpnja 2016. nakon što je evidentiran povrat terminalne opreme izvršeno je financijsko odobrenje naknade za zadržavanje terminalne opreme na računu za mjesec siječanj 2016. u cijelosti. Iznimno je korisniku izvršeno odobrenje računa za mjesec lipanj 2016. buduće nije evidentirano korištenje usluga za broj [redacted] iako je priključak ponovo uključen 14. lipnja 2016 jer je bio u statusu privremenog isključenja.

Rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora regulirano je u članku 51. Zakona na način da je propisano da je za rješavanje sporova između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga ovlašten tuženik (stavak 1.); da će tuženik spor riješiti 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.); te da će tuženik spor riješiti na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave (stavak 6.).

Prema podacima spisa tuženika Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika provelo je postupak pregledom zaprimljene dokumentacije, te je na temelju prijedloga Povjerenstva, tuženik utvrdio kako zahtjev za rješavanje spora za dio zahtjeva treba obustaviti, a vezano za broj [redacted] zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka, dok preostali dio zahtjeva treba obiti kao neosnovan. Za navedenu je odluku tuženik dao valjano obrazložene razloge koje u potpunosti prihvaća i osvaja sud. Naime, sud smatra da je tužitelj potpisom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa potvrdio da je upoznat i prihvatio Opće uvjete, Uvjete korištenja odabrane usluge te cijenu tarifnog modela, kao i primitak istih vezano za zahtjev za prekid pretplatničkog odnosa za trajanja ugovorne obveze koja se osim toga produžuje za vrijeme za koje je bila privremeno isključena. Tuženik je valjano obrazložio razloge nemogućnosti preseljenja telefonskog priključka zbog tehničkih nemogućnosti te naznačio da je u odnosu na taj dio zahtjeva postupak obustavljen jer je zainteresirana osoba potpisala zaduženje naknade vezano za terminalnu opremu.

Budući tužitelj razlozima navedenima u tužbi nije doveo u sumnju zakonitost osporene odluke koja je donesena na temelju pravilno utvrđenih činjenica, te uz pravilnu primjenu materijalnog prava, pobijana odluka zakonita, tužbeni zahtjev neosnovan, te je prijemnom odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a određeno kao u izreci ove presude.

U Zagrebu 28. siječnja 2020.

Sutkinja  
Radmila Bolanča Vuković, v.r.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ove odluke nezadovoljna stranka ima pravo žalbe Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda, u tri primjerka, u roku od 15 dana računajući od dana dostave odluke.

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. U spis

Za točnost otpavka – ovlaštenu službenik  
Snježana Miletic

