



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA  
376 HAKOM

Prilmeno: 09.09.2021., 07:42:59 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/15	376-08	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-04	0	



d2761881

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

## PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Ivani Horvat, sucu pojedincu, uz sudjelovanje Ankice Zorić, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, iz Zagreba, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 1. rujna 2021.,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/19-01/1278, Urbroj: 376-05-2-20-4 od 3. veljače 2020.

## Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika, odbijen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Zagreb, kao neosnovan.
2. U tužbi i tijekom spora tužitelj osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi kako je u osporavanom rješenju pogrešno navedeno ime tužitelja kao umjesto Također da je pogrešno naveden datum kada je tužitelj podnio zahtjev za rješavanje spora sa zainteresiranom osobom, te da je pogrešno navedeno da su nepravilnosti ispravljene u postupku pred operatorom koji prethodi postupku pred tuženikom dok su ustvari neke uočene nepravilnosti ispravljene tek nakon dostave tužiteljevog zahtjeva za rješavanje spora tuženiku, a ne u postupku pred operatorom. Iznosi kronologiju događaja, odnosno u bitnome da je podnio prigovor zainteresiranoj osobi, a operatoru s prikazom transakcija na webu Moj jer na njemu nisu bili vidljivi svi odlazni pozivi s tužiteljeva mobitela broj i koji jesu realizirani tijekom 8. mjeseca 2019., a što, tvrdi tužitelj, proturječi podacima sa mobitela tužitelja, te mobitela njegove supruge iz kojih je vidljivo da su sa tužiteljeva mobitela obavljena, tijekom kolovoza 2019. tri telefonska poziva i to jedan prema broju i dva prema broju I stiče kako smatra da je tuženik pogrešno primijenio materijalno pravo i to Zakon o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17. – dalje ZEK) te da osporavana odluka proturječi sama sebi, jer je člankom 25. stavkom 1. 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., 68/19. – dalje: Pravilnika) propisano kako su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni, na zahtjev pretplatnika, bez naknade pružiti podroban ispis računa za pružene usluge, dok je tužitelj iznio detaljne specifikacije računa, iako nije ni pretplatnik niti zahtijevao detaljni ispis računa i/ili detaljnu specifikaciju računa. Također da osporavana odluka proturječi sama sebi, jer tuženik navodi da je u odnosu na obračun cijene poziva operator utvrdio kako je došlo do pogrešnog obračuna cijene poziva, te da su oba poziva naplaćena za 0,10 kuna više, što nije točno budući da je pogrešan obračun cijene poziva utvrđen u očitovanju operatora na tužiteljev zahtjev za rješavanje spora. Također tužitelju nije jasno kako je moguće da zainteresirana osoba početno utvrdi da je realiziran samo jedan poziv, te da zainteresirana osoba nastavno dodatnom provjerom utvrdi da su realizirana čak dva, kao i da zainteresirana osoba završno zaključnom provjerom utvrdi da su realizirana ukupno tri poziva, pa smatra da osporavanom odlukom nije riješen ni primarni dio predmeta tužitelja, jer nije ispravilo uočene nepravilnosti u vezi toga je li informacija u odnosu na dva odlazna poziva pronađena u prikazu na webu Moj ili je pronađeno u dostavljenoj specifikaciji tako o tom, je li se prikaz na webu Moj razlikuje od dostavljene specifikacije, kao i također o tom ako se prikaz na webu Moj razlikuje od dostavljene specifikacije, zašto se razlikuje, jer po mišljenju tužitelja prikaz na webu Moj ne bi se smio razlikovati od dostavljene specifikacije.

3. Stoga predlaže da Sud tužbeni zahtjev usvoji i poništi osporavano rješenje.

4. Tuženik u odgovoru na tužbu ponavlja navode iz obrazloženja osporavanog rješenja u odnosu na navodu tužbe ističe kako se u odnosu na pogrešne navode prezimena tužitelja, radi o situaciji koja je obuhvaćena člankom 104. Zakona o općem upravnom postupku, odnosno da se radi o pogreškama u pisanju koja se može otkloniti donošenjem rješenja o ispravku, a u odnosu na ostale navode, ističe kako je smisao detaljnog ispisa računa i specifikacije istih u tome da korisnici javnih komunikacijskih usluga mogu provjeriti ispravnost njihovog obračuna, te mogu kontrolirati vlastitu potrošnju dok je Moj aplikacija, aplikacija koja svojim korisnicima nudi s time da su u pojašnjenju iste, jasno navodi kako je iznos trenutne potrošnje vidljiv u istoj aplikaciji isključivo informativnog karaktera. U odnosu na prigovore tužitelja kako su nepravilnosti otklonjene u postupku nakon podnošenja zahtjeva tuženiku, tuženik ističe kako je tijekom cijelog postupka rješavanja spora, a uzimajući u obzir kako tuženik ima rok od 4 mjeseca od dana donošenja zahtjeva za rješavanje spora, operatori mogu sami ispraviti uočene nepravilnosti i "samokorigirati" postupanje prema korisnicima što se u praksi često i događa s obzirom na dugotrajnost cjelokupnog postupka, jer je u konačnici bitno da se spor riješi na zadovoljavajući način i za korisnika i za operatora, neovisno o tome je li riješeno odlukom tuženika, ili su sami operatori ispravili uočene nepravilnosti.

5. Predlaže da Sud tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

6. zainteresirana osoba u ovom sporu, u odgovoru na tužbu u bitnome navodi kako tužitelj nikada tijekom korespondencije sa nije zatražio specifikaciju poziva za unaprijed plaćenu uslugu, broja već se isključivo referira na prikaz ostvarenih transakcija preko usluge Moj, dok mu je tijekom korespondencije pojašnjeno da je najtočniji prikaz poziva na specifikaciji računa, a tužitelju je dostavljen ispis poziva za kolovoz 2019. te je vidljivo da su ostvareni pozivi, 21. kolovoza 2019., u trajanju od 8:00:08 i 24. kolovoza 2019. u trajanju od 00:00:19. Također da je na CDR zapisu poziva vidljivo da je na broju tužitelja zabilježen jedan poziv 21. kolovoza, te dva poziva 24. kolovoza, a da prvi poziv od 24. kolovoza 2019. u 18:26 sati, koji je zabilježen na CDR zapisu nije uspostavljen, zbog čega isti nije

obračunat niti naplaćen, a niti je za isti zabilježeno trajanje poziva, pa nije niti prikazana specifikacija računa. U odnosu na navode tužitelja kojima se poziva na članak 25. stavak 1. Pravilnika, ističe kako je obveza operatora za dostavu specifikacije poziva propisana samo za pretplatnike, a za korisnike prepaid usluga, predmetna obveza ispisa poziva nije propisana, no regulirana je općim uvjetima poslovanja (članak 9. točka 5.) prema kojem ispis poziva korisnicima prepaid usluga dostavlja se bez naknade u slučaju podnošenja prigovora. U odnosu na navode tužitelja vezano uz naplatu poziva, utvrđeno je kako je došlo do propusta pri obračunu, te su oba poziva naplaćena za 0,10 kuna, zbog kojeg propusta je tužitelj na prepaid bonu pridodan iznos od 10 kuna, u znak isprike.

7. Stoga predlaže da Sud tužbeni zahtjev odbije kao neosnovan.

8. Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja Sud je izvršio uvid u spis, kao i spis tuženika koji sadrži podatke o činjeničnom stanju utvrđenom u upravnom postupku, te je, budući da su za to ispunjeni uvjeti iz članka 36. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14. i 29/17. – dalje: ZUS) predmetni spor riješio bez rasprave.

9. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud ocjenjuje da tužbeni zahtjev nije osnovan.

10. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenih Sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da je tužitelj 10. rujna 2019. operatoru podnio prigovor u odnosu na popis ostvarenih poziva na web stranici Moj na kojoj je u 8. mjesecu 2019. bio registriran samo jedan poziv; 24. kolovoza 2019., prema broju od čak tri poziva u 8. mjesecu, i to 21. kolovoza 2019., prema broju i dva poziva, 24. kolovoza 2019. prema broju

11. U odgovoru operatora zainteresirana osoba je navela kako su na portalu Moj prikazani samo oni pozivi koji su zabilježeni na SIM kartici i oni koji su naplaćeni, te za najtočniji ispis poziva potrebno je zatražiti specifikaciju poziva.

12. Nezadovoljan predmetnim odgovorom tužitelj je 24. rujna 2019. podnio prigovor Povjerenstvu za reklamacije potrošača u kojem ponavlja da je tijekom 8. mjeseca 2019. ostvario tri poziva, a ne jedan kao što to Služba za korisnike tvrdi.

13. Nadalje, iz odgovora Povjerenstva za rješavanje pritužbi potrošača od 18. listopada 2019. proizlazi da je predmetni prigovor tužitelja, odbijen, jer da je pregledom zapisa ostvarenih transakcija i sustava utvrđeno kako su tijekom kolovoza 2019. ostvarena dva odlazna poziva, i to 21. kolovoza 2019. u 11:09:42, poziv prema korisniku na broj u trajanju od 00:00:08 naplaćena za 1,05 kuna, i 24. kolovoza 2019. u 18:28:27 poziv prema fiksnim mrežama unutar Hrvatske na broj u trajanju od 00:00:19, a naplaćen 2,29 kuna.

14. Nezadovoljan predmetnom odlukom Povjerenstva, tužitelj je podnio zahtjev za rješavanje spora pred tuženikom.

15. Člankom 25. stavkom 1. Pravilnika propisano je kako su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni, na zahtjev pretplatnika, bez naknade pružiti podroban ispis računa za pružene usluge.

16. Člankom 9. točka 15. Općih uvjeta poslovanja propisano je da podroban ispis računa korisnicima unaprijed plaćenih usluga dostavlja se bez naknade u slučaju podnošenja prigovora sukladno odredbama ovoga članka i sukladno posebnim propisima o zaštiti osobnih podataka.

17. Člankom 51. stavkom 1. ZEK-a propisano je da je Agencija u obvezi rješavati sporove između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom koji je korisnik 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.

18. Iz podataka spisa predmeta proizlazi, a što tužitelj niti ne dovodi u sumnju, da je tužitelj korisnik unaprijed plaćenih usluga, nadalje, da je tužitelj tijekom kolovoza 2019. uputio tri odlazna poziva od kojih su dva i ostvarena, te su isti pozivi tužitelju osnovano naplaćeni, no ne u ispravnom iznosu, a što je zainteresirana osoba sama priznala tijekom upravnog postupka (da je došlo do neopravdane naplate za oba poziva 0,10 kuna više, slijedom čega je korisniku pridodan iznos od ukupno 10,00 kuna kao znak isprike radi pogrešnog obračuna).

19. Kraj takvog stanja stvari, po ocjeni ovog Suda, osporavanim rješenjem tuženika nije povrijeđen Zakon na štetu tužitelja.

20. Pri tome se napominje da pogrešno navođenje prezimena tužitelja nije razlog koji utječe na zakonitost samog rješenja, već se radi o pogrešci u pisanju koja se može ispraviti u svako vrijeme sukladno članku 104. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09.).

21. Također, kraj takvog stanja stvari ostali prigovori tužitelja nisu od utjecaja na drugačije rješenje ove upravne stvari, a osobito imajući u vidu da sud tijekom postupka pred tuženikom otklonjene nepravilnosti od strane operatera, te se tuženik osnovano prilikom donošenja odluke uz primjenu materijalnog prava na koje se osnovano poziva, rukovodio i načelima učinkovitosti i ekonomičnosti u postupanju, te načelu razmjernosti.

22. Valjalo je stoga temeljem odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a, odlučiti kao u izreci.

U Zagrebu, 1. rujna 2021.

Sudac:  
Ivana Horvat, 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 (članak 66. stavak 5. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

1. '
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. U spis



Za točnost otpavka ovlaštenu službenik  
Ankica Zorić