



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMBLJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Primljeno: 20. 12. 2021., 09:44:13 h		
Klasifikacijska oznaka	Ustrojstvena jedinica	
034-07/20-01/25	376-08	
Uredbeni broj	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-03	0	



d2828555

U I M E R E P U B L I K E H
P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Ivani Horvat, sucu pojedincu, uz sudjelovanje Ankice Zorić, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja d.o.o., kojeg zastupa opunomoćenik odvjetnik iz Zagreba, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, u Zagrebu, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi inspekcijskog nadzora, 15. prosinca 2021.

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/19-01/78, URBROJ: 376-05-2-20-11 od 28. veljače 2020.

Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika, naloženo je tužitelju da krajnjim korisnicima za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora kojim im daje vlastitu telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge osigura ispravan rad te opreme bez naplate, odnosno da neispravnosti i kvarove na opremi, posebno satelitske antene, nosača satelitske antene i LNB – a, a koji nisu uzrokovani krivnjom korisnika, uklanjaju u potpunosti o vlastitom trošku.

2. U tužbi i tijekom spora tužitelj osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi da naplata usluge servisa telekomunikacijske opreme nije u suprotnosti s odredbama pretplatničkih ugovora, te da je sama praksa ujedno formirana na način da uvažava obvezu tužitelja (operatora) u smislu članka 8. stavka 17. Pravilnika. Naime, ističe kako iz općih uvjeta poslovanja tužitelja za uslugu TV je vidljivo da korisnici prije početka korištenja usluge imaju opciju izabrati jedan od četiri načina pribavljanja satelitske opreme potrebne za korištenje same usluge satelitske televizije, a dvije od navedene četiri opcije uključuju korištenje opreme u vlasništvu tužitelja bez plaćanja naknade (izuzev inicijalne naknade za instalaciju opreme) – članak 11. stavak 2. točka a i b Općih uvjeta. Ističe kako se općim uvjetima u skladu s člankom 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14., 72/17. – dalje ZEK) uređuju prava i obveze operatora i pretplatnika što onda Opće uvjete čini sastavnim dijelom pretplatničkog ugovora. Ističe kako za ovakvo korištenje opreme tužitelj korisniku ne naplaćuje dodatnu naknadu i na taj način korisnika u redovnim uvjetima ne opterećuje dodatnim

troškovima, a suprotno od toga situacija u kojoj tužitelj omogućuje kupnju satelitske opreme čime ista prelazi u vlasništvo korisnika, ali time korisnik snosi ukupan inicijalni trošak – ne samo za instalaciju, već i ukupnu cijenu satelitske opreme. Ističe kako nakon završetka intervencije na terenu i nakon što tehničar tužitelja zatečenu situaciju zajedno sa izvršnim radovima upiše u radnom nalogu u centralnom sustavu, tužitelj tek tada procjenjuje okolnosti konkretnog slučaja i donosi odluku o tome treba li konkretan izlazak biti naplaćen ili ne. Pri tom naplata usluge tehničke podrške se izvršava samo u onim slučajevima kada je do kvara na tehničkoj opremi došlo, ili(i) djelovanjem samog korisnika ili(i) zbog vanjskih okolnosti na koje tužitelj nije imao utjecaja (prirodne nepogode, radnji ili propusti trećih izuzev korisnika i sl.). Također navodi kako se prije izlaska tehničara korisnika obavještava da takav izlazak za njih može uzrokovati dodatne troškove. Iz navedenog proizlazi da tužitelj prilikom naplate sporne naknade ne postupa suprotno odredbama pretplatničkih ugovora, odnosno korisnicima ne nameće određene obveze s kojima nisu već ranije bili upoznati, a isto tako to postupanje ujedno uvažava obvezu tužitelja koja proizlazi iz članka 8. stavka 17. Pravilnika, jer se bez dodatne procjene opravdanosti naplaćuju samo oni kvarovi do kojih je došlo krivnjom korisnika. Stoga su tuženiku dostavljena tri različita slučaja, a iz jednog od njih ističe, vidljivo je da je tužitelj ocjenjuje kako vjetar nije bio jačine koja bi se objektivno mogla smatrati kao okolnost koja opravdava naplatu intervencije, a s druge strane u drugom pak slučaju tužitelj je ocijenio opravdanim naplatiti samo intervenciju tehničara no ne i cijenu zamjene opreme koja je uništena uslijed olujnog nevremena s tučom koja je polomila i probila plastični krov LNB-a. Izlazak tehničara u cijelosti naplaćen je tek u slučaju jakog olujnog vjetera koji je okrenuo antenu.

3. Predlaže da sud tužbeni zahtjev usvoji, poništeni osporavano rješenje tuženika, te naloži tuženiku da naknadi tužitelju trošak ovog upravnog spora u ukupnom iznosu od 6.250,00 kuna. Također predlaže da sud odredbi da tužba ima odgovni učinak, navodeći kako se izvršenjem rješenja tužitelju nanosi šteta koja bi se teško mogla popraviti, jer ako bi tužitelj u potpunosti besplatno odrađivao popravke satelitske opreme, to bi uzrokovalo značajan trošak i velik udarac na već isplanirani budžet.

4. Tuženik u odgovoru na tužbu ističe kako je osporavano rješenje doneseno na temelju ovlasti određenih ZEK-om primjenjujući pri tome članak 8. Pravilnika kojima su propisani uvjeti pod kojima operator i korisnik sklapaju pretplatnički ugovor gdje stavak 17. istog članka Pravilnika jasno propisuje kako u slučaju kada operator pretplatniku osigurava telekomunikacijsku terminalnu opremu za korištenje usluge koja je u vlasništvu operatora, isti je obvezan osigurati ispravan rad te telekomunikacijske terminalne opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost operatora se isključuje u slučaju kada je neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika. Predmet inspekcijskog nadzora bili su upravo slučajevi u kojima su pretplatnici, odnosno krajnji korisnici usluga tužitelja dobili komunikacijsku terminalnu opremu na korištenje bez naknade za vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora, a na temelju obavljenog inspekcijskog nadzora utvrđeno je kako tužitelj postupa sukladno odredbi članka 8. stavka 17. Pravilnika, te odredbi članka 11. stavka 6. Općih uvjeta poslovanja, budući da u slučajevima u kojima su bili predmet inspekcijskog nadzora, neosnovano naplaćivao intervencije tehničara radi popravka opreme i to u slučajevima koji se ne mogu pravdati vanjskim vremenskim neprilikama, a osobito ne višom silom. U odnosu na naplatu naknade za izlazak na teren tehničara tužitelja i njegove usluge korisniku kao i navode vezane uz procjenu okolnosti konkretnog slučaja i odluke o tome treba li konkretni izlazak biti naplaćen ili ne, ističe kako iz samih navoda tužitelja jasno proizlazi da paušalno i bez jasnih i

ujednačenih pravila postupanja procjenjuje u kojim slučajevima će naplatiti intervenciju tehničara, postupajući pri tome suprotno načelu jednakog tretmana svih korisnika usluga, pri čemu tužitelj ponekad određeni dokaz proglašava slučajem, a ponekad višom silom. Ističe kako je ispravno inspektor elektroničkih komunikacija zaključio kako se odgovornost tužitelja može isključiti samo u slučajevima kvarovima na opremi izazvanih krivnjom korisnika. Pri tome nije relevantno, ističe tuženik, pozivanje na članak 27. Općih uvjeta poslovanja tužitelja koji propisuje odgovornost za štetu, već je u konkretnom slučaju predmet inspekcijskog nadzor postupanje tužitelja prilikom uklanjanja kvarova na opremi u njegovu vlasništvu. Opisano postupanje tužitelja protivno je odredbama članka 8. stavka 17. Pravilnika.

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

6. 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., 29/17. i 110/21. – dalje: ZUS) predmetni spor riješio bez rasprave.

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

8. Člankom 8. stavkom 17. 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) propisano je da operator koji putem vlastite telekomunikacijske terminalne opreme pruža usluge pretplatnicima mora osigurati ispravan rad te opreme tijekom cijelog trajanja pretplatničkog ugovora. Ako pretplatnik uzrokuje neispravnost telekomunikacijske terminalne opreme, tada je odgovornost operatora isključena.

9. Člankom 11. stavkom 6. Općih uvjeta poslovanja tužitelja propisano je da u slučaju kada pretplatniku osigurava satelitsku opremu za korištenje usluga isti je obvezan osigurati ispravan rad te satelitske opreme za cijelo vrijeme trajanja pretplatničkog ugovora. Odgovornost se isključuje kada je nepravilnost satelitske opreme uzrokovana krivnjom pretplatnika.

10. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenih Sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi kako je nad tužiteljem izvršen inspekcijski nadzor te je utvrđeno kako je tužitelj tijekom pet mjeseci 2019. zaprimio 20371 prigovor korisnika (pretplatnika) koji su se u najvećem dijelu odnosili na kvarove opreme u najmu korisnika tj u vlasništvu operatora, a koji osigurava ispravnost te opreme, sukladno navedenoj opciji korištenja uslugom. U postupku je nadalje utvrđeno kako po obavljenom popravku tj zamjeni pojedinih dijelova opreme od strane ovlaštenog tehničara i popisu korisnika na radnom nalogu kao potvrdi obavljenog popravka, tužitelj odlučio naplati popravka, te vrši naplatu korisnicima u slučajevima kada je do kvara došlo djelovanjem odnosno krivnjom samog korisnika i kada je do kvara došlo djelovanjem vanjskih okolnosti na koje operator nije imao utjecaja (vanjske neprilike, prirodne nepogode, radnje trećih osoba) tj uslijed više sile. Iz sadržaja zahtjeva za rješavanje sporova korisnika s tužiteljem, a zaprimljenih kod tuženika proteklih godina, proizlazi da se naplata (izvan zahtjeva korisnika te izazvanih radnjom korisnika) vrši uglavnom u slučajevima podešavanja (usmjeravanja) antene, nosača i LNB-a radi udara vjetra, jakog vjetra, bure te olujnog vjetra ili zamjena oštećenih dijelova iz navedenih razloga, zamjene pojedinih dijelova poput kabela, konektora i/ili LNB-a radi oksidacije, podešavanje ili zamjena antene, nosača i LNB-a radi snijega i leda, zamjena pojedinih dijelova uključujući kabele i konektore radi puknuća, prodora vode ili dotrajalosti, te učvršćivanje konektora, kao i radi kvarova uzrokovanih od strane trećih osoba.

Iznimno, utvrđeno je, tužitelj u navedenim slučajevima ne vrši naplatu dugogodišnjim korisnicima koji redovnoj plaćaju račune, prilikom posebnih akcija, te kada je otklon kvara trajao duže od pet dana i kada je u posljednjih šest mjeseci već bila naplaćena intervencija, odnosno kada je postojao veći broj prigovora na pružanje usluge.

11. Naime, navedeno utvrđeno činjenično stanje, a o kojim činjeničnim utvrđenjima je sačinjen zapisnik od 15. siječnja 2020. koji je tužitelj bez primjedbe potpisao, tužitelj niti ne dovodi u sumnju.

12. Dakle, imajući u vidu činjenično stanje utvrđeno u upravnom postupku, kao i odredbe pravilnika te općih uvjeta poslovanja tuženika, po ocjeni ovog Suda, pravilan je zaključak tuženika kako se oprema nalazi pod utjecajem uobičajenih vremenskih prilika, uslijed kojeg dolazi do mehaničkih i kemijskih oštećenja (pomicanje antene i/ili nosača, korozija, pucanje i dr.) pa je istu operator obvezan održavati radi nesmetanog pružanja ugovorenih usluga, dok viša sila predstavlja događaje koji se nisu mogli predvidjeti i ukloniti, odnosno događaje koji, i da su se mogli predvidjeti ne bi se mogli spriječiti. Pojava snijega, leda ili vjetra uobičajena je pojava, a korisnik nije educiran ni ovlašten popravljati opremu u vlasništvu operatora ili usmjeravati antenu za što je potrebno određeno znanje. Ovaj Sud navedeno obrazloženje tuženika u cijelosti prihvaća, te smatra opravdanim i zaključak da i u slučaju postojanja više sile na koju se tužitelj poziva, ista, imajući u vidu članak 29. stavak 17. Pravilnika, ne daje pravo naplate izlaska tehničara, jer ista odredba oslobađa operatora odgovornosti za obeštećenjem korisnika razmjerno broju dana trajanja kvara, a ne od obveze popravka opreme u njegovu vlasništvu i o njegovu trošku.

13. Imajući u vidu navedeno, osporavanim rješenjem tuženika nije povrijeđen Zakon na štetu tužitelja.

14. U odnosu na zahtjev za uspostavom odgovornog učinka tužbe, ističe se kako sud nije odredio da tužba ima odgovorni učinak, budući da tužitelj nije dokazao da bi izvršenjem osporavanog rješenja, tužitelju nastala teško popravljiva šteta, budući da materijalna šteta, a koju spominje tužitelj, sama za sebe, nema karakter teško popravljive štete.

15. Valjalo je stoga temeljem odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a odlučiti kao u izreci, pri čemu se odluka o trošku temelju na odredbi članka 79. stavak 4. istog Zakona.

U Zagrebu, 15. prosinca 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. odvjetnik, 10000 Zagreb,
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. U spis

Za točnost otpравke ovlaštени službenik
Ankica Zorić

