

REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U SPLITU  
Put Supavla 1

Primljeno: 29.11.2022., 15:22:26 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/45	376-08/VGK	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-22-03	0	



d3157135

## U IME REPUBLIKE HRVATSKE

## PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji Sandi Crljen Ivančić, u upravnom sporu tužiteljice protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnice i operatora, izvanraspravno, 26. rujna 2022.,

presudio je

Odbija se, kao neosnovan, tužbeni zahtjev tužitelja za poništenjem rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/20-01/447, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 30. lipnja 2020. godine.

## Obrazloženje

1. Osporenim rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje – tuženika), KLASA: UP/I-344-08/20-01/447, URBROJ: 376-05-2-20-4 od 30. lipnja 2020. godine, odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnice

(dalje – tužiteljica) s operatorom javnih komunikacijskih usluga kao neosnovan.

2. U pravodobno podnesenoj tužbi tužiteljica ističe kako konstantno podnosi prigovore na račune od rujna 2019. do veljače 2020., a koji računi su nastali u vrijeme kada je putovala u inozemstvo, konkretno u Republiku Srbiju i Bosnu i Hercegovinu. Nadalje navodi kako se svi uvećani računi odnose na usluge prijenosa podataka u roamingu, a koji prijenos da je nastao na pretplatničkom broju iako je taj broj u stranim državama uglavnom bio isključen i putem tog broja da je ostvarila samo jedan dolazni i odlazni poziv. Tužiteljica dalje navodi kako su računi na mobitelu bili pet do osam puta veći od računa na tabletu istog operatora, a da je u inozemstvu za komunikaciju koristila upravo tablet. Nadalje u tužbi ističe kako je za mjesec rujna 2019. godine dobila račun u iznosu od 740,69 kn od čega da je uplatila nesporni iznos 161,18 kn, dok se sporni iznos od 364,45 kn odnosi upravo na prijenos podataka u roamingu. Dalje tužiteljica navodi da je u listopadu 2019. dobila račun na iznos 706,34 od čega se na prijenos podataka u roamingu odnosi 366,58 kn, dok je preostali nesporni dio računa podmirila, kao i da je u studenom platila nesporni dio računa u iznosu od 138,44 kn, dok je neuplaćen ostao sporni dio računa u visini od 362,75 kuna. Nadalje tužiteljica navodi kako je u prosincu podmirila nesporni dio računa u iznosu od 134,52 kn, dok je neuplaćen ostao sporni dio računa u visini od 257,79 kuna. Konačno ističe da je u siječnju uplatila nesporni dio računa u iznosu od 95,24 kuna dok je

neuplaćeni iznos za usluge prijenosa podataka u roamingu iznosio 471,30 kuna. Dalje u tužbi ističe kako je o povećanim računima obavještavala A1 svakog mjeseca od rujna 2019. do veljače 2020., ali da od operatera nikada nije dobila obrazloženje za svoje zahtjeve, a još manje savjet ili pouku kako da ubuduće takve nepotrebne troškove izbjegne, već su se svi odgovori i konstatacije operatera svodili na puko zbrajanje vremena korištenja telefona u raomingu, a kojeg u stvarnosti nije ni bilo. Tužiteljica prigovara zbog čega joj usluga roaminga nije isključena već nakon podnošenja prvog prigovora, nego tek u veljači 2020. godine, četiri mjeseca nakon podnošenja prvog prigovora. Također prigovara i isključenju radi neplaćanja računa, iako joj je od strane operatera bilo savjetovano da uplati nesporni dio računa, eventualni ostatak po rješenju prigovora. Konačno prigovara naplati usluge korištenja mobitela za veljaču i ožujka 2020. iako joj je mobitel tada već bio isključen. Slijedom navedenog predlaže poništiti osporeno rješenje tuženika i tužiteljicu oslobodi plaćanja spornih neplaćenih iznosa računa i ujedno joj omogućiti korištenje mobitela do isteka ugovorne obveze.

3. Tuženik je u odgovoru na tužbu osporio sve navode tužiteljice i u cijelosti ostao kod obrazloženja osporenog rješenja, predlažući da se tužba odbije kao neosnovana.

4. Na temelju odredbe članka 36. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21; dalje ZUS-a), sud je odluku u ovoj pravnoj stvari donio bez održavanja rasprave, obzirom da stranke raspravu izričito nisu tražile, a činjenično stanje je u dovoljnoj mjeri utvrđeno.

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

6. Za odluku u ovom sporu mjerodavne su odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17, dalje – ZEK), kojim je propisana nadležnosti tuženika rješavanje sporova 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, te odredbe 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), kojim su propisane obveze operatora u smislu informiranja korisnika o uvjetima korištenja roaming usluga.

7. Tako je odredbom članka 33. Pravilnika propisano da su operatori javnih komunikacijskih usluga u pokretnim elektroničkim komunikacijskim mrežama obvezni putem službene internetske stranice i službe za korisnike informirati krajnje korisnike o cijenama roaming prometa i kroz praktični primjer usporedbe iste količine nacionalnog prometa i prometa ostvarenog u roamingu (stavak 5.), kao i da su obvezni putem SMS poruke obavijestiti krajnje korisnike o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa u trenutku kada se taj krajnji korisnik prijavi na gostujuću mrežu u roamingu. (stavak 6.).

8. Slijedom navedenih odredbi Pravilnika za ocjenu zakonitosti osporenog rješenja bilo je potrebno utvrditi jeli operater postupio u skladu s odredbom članka 33. stavka 5. i 6. Pravilnika, odnosno, jeli o navedenom pravovremeno obavijestio tužiteljicu.

9. Pregledom dokumentacije u spisu nesporno je utvrđeno kako je operater umanji iznose računa za rujna i listopada 2019., upravo iz razloga nepostupanja u skladu s odredbom članka 33. stavka 7. Pravilnika kojim je propisano da je u slučaju

da operator javnih komunikacijskih usluga nije krajnjeg korisnika uopće upozorio ili ga nije pravovremeno upozorio o cijenama poziva, SMS/MMS i podatkovnog prometa, krajnji korisnik dužan platiti iznos dugovanja do trenutka kada su se ispunili uvjeti za obavješćivanjem krajnjeg korisnika o prekomjernoj potrošnji i od trenutka kada ga je operator obavijestio.

10. Nadalje, pregledom podataka u spisu nesporno je utvrđeno da je u studenom i prosincu 2019. te u siječnju 2020. sve obavijesti u skladu s odredbom članka 33. stavka 5. i 6. Pravilnika operater na vrijeme poslao tužiteljici SMS porukom nakon prelaska na gostujuću mrežu Vip mobile Srbija, BH telecom, te MTelecom Bosne i Hercegovine.

11. Navedena utvrđenja tužiteljica uostalom niti ne spori, međutim spori činjenicu da je odgovorna za nastali trošak prijenosa podataka u roamingu jer joj usluga roaminga u mobilnom telefonu pretplatničkog broja nije bila isključena od strane operatera, već je to morala učiniti ručno, sama, a da o tome prethodno nije bila obaviještena od strane operatera.

12. Navedeni prigovor ovaj sud nije mogao uzeti u obzir jer takve obaveze operatera ne proizlaze niti iz jedne odredbe naprijed citiranih ZEK-a, kao ni Pravilnika, pri čemu neznanje tužiteljice za postupak i način isključivanja ove usluge tužiteljicu ne opravdava. Ovo pogotovo iz razloga što se s istim problemom tužiteljica suočavala nekoliko mjeseci uzastopno, a upute o načinu isključivanja usluge roaminga nalaze se, prije svega u pismenim uputama za korištenje mobilnog uređaja, a lako su dostupne i putem mrežnih stranica ovog i bilo kojeg drugog operatera, kao i jednostavnim općenitim pretraživanjem interneta na tu temu.

13. Pri tom se napominje tužiteljici da je morala obratiti posebnu pozornost na mogućnost ponavljanja iste greške u postupanju s mobilnim uređajem nakon prelaska države granice i uključenja u gostujuću mrežu, nakon što je već u rujnu 2019. zaprimila račun uvećan upravo za uslugu prijenosa podataka u inozemstvu, te nakon što tako uvećan račun zaprimila ponovo u listopadu iste godine, pri čemu joj je operater navedene račune umanjio upravo zbog propusta da tužiteljicu o cijenama i količini podatkovnog prometa u gostujućoj mreži na vrijeme obavijesti, a ne zbog toga što do prijenosa podataka, odnosno korištenja usluge roaminga zaista nije ni nije došlo.

14. Slijedom naprijed navedenog, prema ocjeni ovog suda, budući prigovori tužiteljice nisu od utjecaja na drugačije rješavanje ove upravne stvari niti je tužiteljica svojim prigovorima dovela u sumnju zakonitost postupanja tuženika, ovaj sud smatra da je osporena odluka donesena u zakonito provedenom postupku, na temelju pravilno i potpuno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Pri tom se napominje tužiteljici da činjenice za koje ističe da su sporne nije dostatno u tužbi osporavati, već je u tužbi potrebno predložiti i dokaze za njihovo utvrđenje (članak 34. stavak 1. ZUS-a), pa kako tužiteljica nije tako postupila, u takvoj procesnoj situaciji ovaj je sud o tužbenom zahtjevu odlučio na temelju činjenica utvrđenih u upravnom postupku (članak 33. stavak 2. ZUS-a). Naime, tužiteljica u tužbi, a niti tijekom trajanja upravnog spora nije predložila neki novi dokaz ili dostavila neku dokumentaciju koja nije bila predmetom ocjene upravnih tijela, a kojima bi se eventualno osporile činjenice utvrđene u postupku koji je prethodio donošenju osporenog rješenja, pa je na temelju odredbe članka 57. stavka 1. ZUS-a trebalo odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.


15. Isto tako, po mišljenju ovog suda nisu ostvareni niti razlozi ništavosti osporenog rješenja iz članka 128. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09), na koje ovaj sud pazi po službenoj dužnosti, slijedom čega je odlučeno kao u izreci ove presude.

U Splitu, 26. rujna 2022.

SUTKINJA:

Sanda Crljen Ivančić

Dokument je elektronički potpisan:	DNE
SANDA CRLJEN	C=HR
IVANČIĆ	O=UPRAVNI SUD U SPLITU
Vrijeme potpisivanja:	2.5.4.97=#130048523435373635383837383338
24-11-2022	L=SPLIT
08:44:10	S=CRLJEN IVANČIĆ
	G=SANDA
	CN=SANDA CRLJEN IVANČIĆ



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.

DNA:

- 
- Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9,
- u spis