



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Primljeno: 28.08.2023., 12:53:47 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/22-01/29	376-08/1B	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-23-03	0	



d3558608

POSIOVNI BROJ: USI-1023/22-0

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Jasni Peroš Nikolić, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje zapisničarke Mateje Marjanović, u upravnom sporu tužitelja .
koje zastupa opunomoćenik

protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, dana 28. rujna 2023.,

presudio je

I Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/21-01/1197, URBROJ: 376-08-22-05 od 8. ožujka 2022.

II Odbija se zahtjev tužitelja za nadoknadu troškova upravnog spora.

Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika odbijen je zahtjev tužitelja protiv operatora javnih komunikacijskih usluga za umanjeње računa za srpanj 2021. i za reviziju svih prigovora i reklamacija na mjesečne račune prije računa za listopad 2021.

2. Tužitelj u tužbi i tijekom spora pobija zakonitost osporavanog rješenja, u bitnome navodeći da je tuženik propustio određeno odlučiti o cjelokupnom zahtjevu. Navodi da je točkom 2. izreke odbijen zahtjev u preostalom dijelu, a on je u prigovoru protiv računa za mjesec srpanj 2021. istakao ukupno 10 zahtjeva zbog kojih smatra da je račun neutemeljen na sadržaju ugovornog odnosa i da je u suprotnosti sa uvjetima ugovora. Primjerice, rješavajući prethodne prigovore, kontinuirano je tvrdio kako nije moguće razdvojiti jedinstveni račun na odvojene za fiksne i mobilne usluge te kako bi razdvajanjem računa izgubio pogodnosti korištenja paketa, da bi u odluci od 20. listopada 2021., po reklamaciji računa za kolovoz 2021., izvršio razdvajanje računa te će za listopad zaprimiti odvojene račune za mobilne i fiksne usluge, a pri čemu nije izgubio pogodnost korištenja

paketa. U prethodno ispostavljenim jedinstvenim računima propustio mu je obračunati pogodnosti, odnosno umanjenje cijene u mjesečnom iznosu od 200,00 kn uvećano za PDV. Navodi da mu kao stranci u postupku nije omogućeno očitovanje o pisanim očitovanjima i dokumentaciji čime je povrijeđena odredba članka 30. Zakona o općem upravnom postupku, a slijedom toga i članka 8. istog Zakona. Također smatra da je tuženik bio u obvezi provesti poseban ispitni postupak sukladno odredbama članka 51. i 52. Zakona o općem upravnom postupku te mu omogućiti davanje usmene izjave kako je propisano odredbom članka 54. istog Zakona.

3. Predlaže da Sud usvoji tužbeni zahtjev i poništi osporavano rješenje uz nadoknadu troškova upravnog spora.

4. Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je osporavano rješenje doneseno u postupku rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga temeljem članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne Novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK). Stavkom 6. navedenog članka Zakona propisano je da nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 3. ZEK-a, Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave. Razlozi zbog kojih je utvrđeno da nije došlo do povrede ugovornog odnosa od strane operatora temelje se na odredbama sklopljenog pretplatničkog ugovora i njegovim sastavnim dijelovima (cjenik, opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja). U odnosu na dio zahtjeva tužitelja koji se odnosi na reviziju svih prethodno ispostavljenih računa radi razdvajanja računa za mobilne i fiksne usluge, napominje da je tužitelj ugovorio uslugu te je za promjenu ugovorenih uvjeta pa tako i za razdvajanje računa za mobilne i fiksne usluge, bio u obvezi podnijeti zahtjev jer razdvajanju računa na mobilne i fiksne usluge prethodi izmjena ugovorenih uvjeta (uključujući i cijene). Tužitelj je inzistirao na razdvajanju računa bez prethodne izmjene ugovorenih uvjeta, na što nije imao pravo. je od listopada 2021. odlučio korisniku omogućiti razdvajanje računa na mobilne i fiksne usluge bez prethodne izmjene ugovorenih uvjeta (što uključuje i cijenu), iako navedeno nema osnovu u pretplatničkom ugovoru i cjeniku te tužitelj nema pravo na navedeno za prethodne mjesece.

5. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

6. Budući da su u konkretnom slučaju ispunjeni uvjeti iz članka 36. stavka 1. točke 4. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21 - dalje ZUS), Sud je spor riješio bez rasprave, a nakon što je strankama, sukladno članku 6. ZUS-a, dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

7. Radi ocjene zakonitosti osporavanog rješenja, Sud je izvršio uvid u sudski spis i isprave priložene spisu tuženika.

8. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je ocijenio tužbeni zahtjev neosnovanim).

9. Odredbom članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne Novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) propisano je da krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluge, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom Internetu.

10. Člankom 41. stavkom 4. ZEK-a propisano je da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Sklapanjem pretplatničkog ugovora obje strane, i korisnik i operator javnih komunikacijskih usluga, potvrđuju kako su suglasni sa svim uvjetima istog.

11. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenog ovom Sudu uz odgovor na tužbu proizlazi da je tužitelj izjavio prigovor na račun za srpanj 2021. Oспорava kakvoću usluge u srpnju 2021. Prigovara da mu svoje odluke dostavlja na dvije e-mail adrese prema svom nahođenju. Prigovara da mu odbija razdvojiti račun za fiksne i mobilne usluge. Traži reviziju svih odbijenih prigovora i reklamacija na mjesečne račune. Prigovara nekompetentnosti službi kod davanja informacija vezano za korištenje usluga te nepoznavanja sadržaja usluga koje ugovara, prijevarno postupanje pri ugovaranju usluga, nesposobnost tehničke službe pri uspostavi usluge i otklanjanju kvarova, maliciozno postupanje tijela koji odlučuje o prigovorima i pritužbama, fakturiranje neugovorenih usluga i tarifa u povećanim iznosima, prijetnje isključenjem svih usluga.

12. U postupku koji je prethodio ovom upravnom sporu izvršen je uvid u zahtjeve za fiksnim uslugama od 8. prosinca 2020. za uslugu Basic-usluga fiksne mreže (mjesečna naknada 214,00 kn, popust Basic - 10,00 kn), Business Premium modem s naknadom od 70,00 kn, dodatne linije s naknadom od 25,00 kn svaka (4 linije), Jedinstvenu izjavu krajnjeg korisnika o raskidu ugovora s postojećim operatorom od 8. prosinca 2020., Potvrde o sklapanju ugovora za šest mobilnih brojeva, ukupni iznos mjesečnih naknada 169,00 kn za svaki broj (uključen popust od 20,00 kn za vrijeme trajanja promotivnog razdoblja - korištenje ponude) te Zahtjev za mobilnim uslugama od 8. prosinca 2020.

13. Na računu za mjesec srpanj 2021. je tužitelju obračunao Basic paket s mjesečnom naknadom 204,00 kn (s PDV-om), Business Premium modem s naknadom 70,00 kn (s PDV-om), dodatne 4 linije s ukupnom naknadom od 100,00 kn (s PDV-om), opciju HR 10 000 u iznosu od 50,00 kn, što je u skladu s točkom 2.2.2 - Cjenik usluga i cijena koje su zajedničke za sve halo super business korisničke pakete (str. 39) te mjesečnu naknadu za tarifu Business s opcijom Neograničeno, za 6 mobilnih brojeva po cijeni od 169,00 kn po svakom broju, u skladu s ugovorom. Utvrđeno je da su mjesečne naknade obračunate u skladu s pretplatničkim ugovorima.

14. Također, tužitelj je zahtijevao reviziju svih odbijenih prigovora i reklamacija na razdvajanje računa koji prethode računu za mjesec listopad 2021. godine.

15. Člankom 7. Specifikacije ponude propisano je da će se na mjesečnom računu poslovnom korisniku dostaviti svaki mjesec ukupno izračunat i dodijeljen iznos | Bonusa, potrošeni iznos Bonusa te nepotrošeni iznos. Isto tako, potrošeni iznos Bonusa biti će prikazan na mjesečnom računu kao stavka s negativnim iznosom (popust) u detaljnom popisu svih naknada i pripadajućih popusta.

16. Člankom 11. Specifikacije ponude business propisano je da je uvjet za korištenje ove ponude za poslovne korisnike da pod jednim OIB-om koriste jedan od fiksnih paketa i minimalno jednu od mobilnih tarifa (Start, Basic, Business, Professional, Professional, Executive).

17. Točkom 3. Specifikacije ponude propisano je da sklapanjem ugovora za Business, poslovni korisnik unutar istog OIB-a ostvaruje pravo na popust na mjesečnu naknadu fiksnog paketa, popust na mjesečnu naknadu

mobilnih tarifnih modela, niže cijene uređaja uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca uz mobilne tarifne modele te Bonus.

18. Točkom 4. Specifikacije ponude propisano je da je Bonus unaprijed fiksno definiran iznos popusta koji se poslovnom korisniku dodjeljuje temeljem svakog ugovorenog fiksnog paketa i mobilnog tarifnog modela, koje poslovni korisnik uključi u Business ponudu.

19. Uvidom u Zahtjeve za fiksnim uslugama od 8. prosinca 2020. utvrđeno je da je tužitelj ugovorio uslugu.

20. Tužitelj za razdvajanje računa za mobilne i fiksne usluge mora podnijeti zahtjev a razdvajanju prethodi izmjena ugovorenih uvjeta (uključujući i cijenu).

21. Dakle, tuženik je pravilno zaključio da tužitelj nema pravo na razdvajanju računa bez prethodne izmjene ugovorenih uvjeta. Pravilno je ocijenio neosnovanim zahtjev tužitelja reviziju svih prigovora i reklamacija na mjesečne račune prije računa za listopad 2021., a odnosu na ostale prigovore, budući da tužitelj nije dostavio dokaze za svoje tvrdnje, pravilno su isti odbijeni kao neosnovani.

22. Slijedom navedenog, Sud osporavano rješenje tuženika, uz obrazloženje kakvo je njime dano, ne može ocijeniti nezakonitim, pri čemu su neosnovani prigovori koje tužitelj iznosi u tužbi te isti ne dovode do drukčije odluke u ovoj upravnoj stvari. Naime, tuženik je na sve prigovore tužitelja odgovorio u obrazloženju osporavanog rješenja, kao i u odgovoru na tužbu, a koje navode ovaj Sud u cijelosti prihvaća i nalazi da osporavanim rješenjem tuženika nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

23. Valjalo je stoga, temeljem članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima presuditi kao u točki I izreke presude/izreci.

24. Odluka o trošku u točki II izreke presude temelji se na članku 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima.

U Zagrebu 28. rujna 2023.

Sudac:
Jasna Peroš Nikolić

Dokument je elektronički potpisan:

Jasna Peroš
Nikolić

Vrijeme potpisivanja:

28-09-2023
10:16:15

DN
C=HR
O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU
2.5.4.97=#OC1156415446522D363533338343935343437
OU=Signature
S=Peroš Nikolić
G=Jasna
CN=Jasna Peroš Nikolić

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 ove presude.

DNA:

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