

Prmijeno: 24.02.2023., 09:10:05 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/22-01/11	376-08/AŠP	
Uredbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-23-09	0	



d3267221



Republika Hrvatska
Upravni sud u Zagrebu
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i b

Poslovni broj: UsI-384/22-11

U IME REPUBLIKE HRVATSKE PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda Maji Valušniĝ, uz sudjelovanje zapisničarke Anite Zlodi, u upravnom sporu tuŝitelja kojeg zastupa opunomoćenik odvjetnik iz Odvjetničkog društva protiv tuŝenika Hrvatske regulatorne agencije za mreŝne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatera, nakon usmene i javne rasprave, 20. veljače 2023.,

presudio je

I. Odbija se tuŝbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mreŝne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/21-01/837, URBROJ: 376-08-21-4 od 30. prosinca 2021.

II Odbija se zahtjev tuŝitelja za naknadu troškova upravnog spora kao neosnovan u cijelosti.

III. Ova presuda objavit će se u Narodnim novinama.

Obrazloŝenje

1.Osporavanom odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mreŝne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/21-01/837, URBROJ: 376-08-21-4 od 30. prosinca 2021. usvojen je zahtjev zainteresirane osobe te je naloŝeno tuŝitelju da izvrši otpis računa za svibanj i lipanj 2021. u dijelu koji se odnosi na pozive prema međunarodnim mreŝama.

2. Tuŝitelj pobija zakonitost osporavanog rješavanja zbog pogrešno utvrđenog činjeničnog stanja navodeći da je protivno navodima tuŝenika dostavio dokaze o poslanim obavijestima upozorenja zbog dvostruke potrošnje zainteresiranoj osobi da tuŝitelj nije u mogućnosti dostaviti dokaz zaprimanja poslanog SMS-a s obzirom da isto tehnički nije moguće, a niti je u mogućnosti dostaviti snimku zaslona poruke na uređaju zainteresirane osobe. U odnosu na račun za svibnja 2021. navodi da tuŝenik zanemaruje činjenicu da je zainteresirana osoba podmirila račun u cijelosti i da je nastavila usluge uredno koristiti i nakon slanja SMS-a o ostvarenoj dvostrukoj potrošnji. Navodi da račun za lipanj 2021. iznosi ukupno 1.155,00 kn od čega se 860,80 kn (bez PDV-a) odnosi na međunarodne pozive, da je tuŝitelj 3. lipnja 2021. u 08.08:22 sati poslao poruku upozorenja o dvostrukoj potrošnji, kada je potrošnja iznosila 374,00kn (s PDV-om), da je zainteresirana osoba uslugu nastavila redovno koristiti i nakon dostavljene obavijesti, a da je tuŝenik naloŝio otpis cjelokupnog iznosa od 860,80 kn (+PDV). Smatra da tuŝenik na taj način kreditira zainteresiranu

osobu koja usluge svjesno koristi i stvara trošak, a tužitelju se nameće da taj trošak ne potražuje od iste, iako je sve obavijesti zainteresiranoj osobi dostavio i iako je usluga od strane zainteresirane osobe uredno korištena. Navodi kako je tuženik u osporenoj odluci počinio procesnu povredu prekoračenjem svojih ovlasti time što mu je protuzakonito naredio da otpiše potraživanje bez navođenja propisa koji ga na isto ovlašćuje.

2.1. Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja. Ističe da nije prekoračio svoje ovlasti. Naglašava da je pravni temelj odredba članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17 dalje ZEK), koja ga ovlašćuje na rješavanje spora oko iznosa zaduženja. Osporava navode tužitelja da ga ta odredba tek procesno ovlašćuje na postupanje. Smatra da ako je iznos zaduženja neopravdan, onda on mora biti otpisan. Ukazuje da je tužitelj dostavio samo dokaz o dostavljenoj obavijesti da je iskorišteno dvostruko više internetske potrošnje od iznosa prosječne mjesečne potrošnje u protekla tri mjeseca, ali da predmet spora nije bila povećana Internet potrošnja, koju korisnica uopće ne osporava, nego da su sporni međunarodni pozivi prema Alžiru i Papui Novoj Gvineji, koji traju oko minute, a nema dokaza da je zainteresirana osoba upozorena na povećanu potrošnju sporne usluge.

3.1. Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

4. Zainteresirana osoba, u odgovoru na tužbu osporava tužbeni zahtjev pozivajući se na razloge iz obrazloženja pobijane odluke.

4.1. Predlaže odbiti tužbeni zahtjev.

5. Tužbeni zahtjev je neosnovan.

6. Sud je održao usmenu i javnu raspravu, u prisutnosti opunomoćenika tužitelja i opunomoćenika tuženika, u odsutnosti zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/10, 143/12, 152/14,29/17 i 110/21), o čemu su stranke bile upozorene u pozivu za raspravu.

7. Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženika dostavljenog u odgovoru na tužbu.

8. Uvidom u osporavanu odluku od 30. prosinca 2021. sud je utvrdio da je istom usvojen zahtjev zainteresirane osobe te je naloženo tužitelju da izvrši otpis računa za svibanj i lipanj 2021. u dijelu koji se odnosi na pozive prema međunarodnim mrežama, s obrazloženjem da tužitelj nije dostavio dokaze o poslanim obavijestima upozorenja zbog dvostruke potrošnje niti za svibanj niti za lipanj 2021., niti dokaz o provedenoj administrativno-tehničkoj provjeri iznosa zaduženja za pruženu uslugu niti potvrdu o izvršenoj provjeri sukladno odredbama članka 50. stavka 4. ZEK-a.

9. Odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) propisano je da u slučaju spora 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 krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom, a operator javnih komunikacijskih usluga za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.

10. Sukladno odredbi članka 50. stavka 4. navedenog Zakona u slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka operator javnih komunikacijskih usluga mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je izdati krajnjem korisniku usluga potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. Operator javnih komunikacijskih usluga u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

11. Prema odredbi članka 24. stavka 1. točke 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 i 68/19) 1) u svrhu zaštite krajnjeg korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nadzirati uobičajeno ponašanje krajnjih korisnika prigodom uporabe javnih komunikacijskih usluga te ih u najkraćem mogućem roku upozoriti o svakom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja. U slučaju da krajnji korisnik ima ugovoreni paket usluga, koji se tijekom svakog pojedinačnog obračunskog razdoblja obračunava na jednom računu, upozorenje se odnosi na svaki element paketa zasebno, odnosno u slučaju ugovaranja paketa usluga upozorenje se daje zasebno za sve usluge realizirane putem iste priključne točke. Upozorenje krajnjem korisniku uslijedit će ako je trošak korištenja javnih komunikacijskih usluga dvostruko veći od prosječnog iznosa računa za javne komunikacijske usluge u prethodna tri (3) mjeseca, osim ako nije drugačije utvrđeno odlukom Agencije.

12. Odredbom članka 29. stavka 9. navedenog Pravilnika propisano je da će krajnjem korisniku koji je podnio prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, operator umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

13. Prema ocjeni suda, osporavanim rješenjem nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

14. Imajući u vidu citirane odredbe Zakona, te činjenično stanje utvrđeno u upravnom postupku, koje tužitelj svojim navodima nije doveo u sumnju, prema mišljenju ovog suda nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

12. Naime, tuženik pravilno zaključuje da tužitelj nije zainteresiranoj osobi dostavio upozorenje o predmetnom neuobičajenom i iznenadnom povećanju troška korištenja javnih komunikacijskih usluga u odnosu na međunarodne pozive, budući se upozorenje odnosilo samo na dvostruko povećanje internetskog prometa, a ne i na svaki element paketa zasebno, u konkretnom slučaju međunarodne pozive.

13. Također, spisu ne prileži dokaz da je tužitelj izvršio administrativnu i tehničku provjeru niti da je krajnjem korisniku usluga izdao potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena, zbog čega je osnovano sukladno citiranom članku 29. stavku 9. Pravilnika naložio otpis računa za svibanj i lipanj 2021. u odnosu na međunarodne pozive.

14. Nadalje, neosnovano tužitelj smatra da tuženik nije imao ovlaštenje naložiti mu otpis potraživanja u dijelu koji se odnose na međunarodne pozive. Ovo iz razloga što otpisom prestaje neopravdano terećenje zainteresirane osobe kao dužnika, a što je najučinkovitija mjera u skladu s člankom 51. stavkom 1. ZEK-a i 29. stavka 11. Pravilnika za otklanjanje povrede ZEK-a.

15. Slijedom navedenog prigovori tužitelja istaknuti u tužbi nemaju utjecaja na drugačije rješavanje u predmetnoj upravnoj stvari, te osporavanim rješenjem nije povrijeđen zakon na njegovu štetu, zbog čega je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

16. Tužitelju je odbijen zahtjev za naknadu troška upravnog spora kao neosnovan na temelju odredbe članka 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima budući da je izgubio spor u cijelosti.

U Zagrebu, 20. veljače 2023.

Sutkinja
Maja Valušnig

Dokument je elektronički potpisan:

MAJA VALUŠNIG

Vrijeme potpisivanja:

22-02-2023

10:04:12

DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU
2.5.4.97-#130D48523835333336343935343437
L=ZAGREB
S=VALUŠNIG
G=MAJA
CN=MAJA VALUŠNIG



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.

DNA:

1.

2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9

3.

4. U spis