



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Priljeno: 12.01.2024., 08:41:11 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/22-01/58	376-08/JP	
Uložbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-24-08	0	



d3688186

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sucu toga suda Silviu Čoviću, sucu pojedincu, te Mii Rubelj, zapisničarki, u upravnom sporu tužiteljice (OIB:) iz protiv tužene Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (OIB: 87950783661; skraćeno HAKOM), Zagreb, Ulica R. F. Mihanovića 9, zastupane po opunomoćenici diplomiranoj pravnici i zaposlenici (*generalna punomoć pohranjena u Uredu predsjednice poslovni broj: 39 Su-607/2020*), radi rješavanje spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon neposredne i javne rasprave zaključene 21. prosinca 2023. u prisutnosti tužiteljice osobno i opunomoćenice tužene, 29. prosinca 2023.,

presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništenjem rješenja tužene Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/22-01/613, URBROJ: 376-08-22-4 od 28. listopada 2022. kao neosnovan.
- II. Ova presuda će se objaviti u "Narodnim novinama".

Obrazloženje

1. Tužiteljica je pravovremeno 8. prosinca 2022. podnijela tužbu ovom sudu, kojom je osporila rješenje tužene KLASA: UP/I-344-08/22-01/613, URBROJ: 376-08-22-4 od 28. listopada 2022. Istaknula je da je osporenoj odluci prethodio njezin zahtjev za rješavanjem spora nakon prethodno pravovremenog prigovora drugostupanjskom tijelu Povjerenstvu za reklamacije potrošača da postupi po zahtjevu za uključanjem usluge Super Internet, Flat FON i Osnovni/Filmski Obiteljski TV paket od 31. ožujka 2022. u skladu s Ugovorom broj 1-986371871434 od 23.

studenoga 2021., a na temelju dostavljene potvrde o uplati cjelokupnog iznosa duga po računima za ranije korištenje ugovorenih usluga od 31. ožujka 2022. Istaknula je i da je 7. travnja 2022. prigovorila operatoru u vezi zahtjeva za uključanjem usluga Super Internet, Flat FON i Osnovni/Filmski Obiteljski TV paket po ugovoru pod brojem 1-986371871434 od 23. studen 2021., dostavljajući potvrdu o uplati dugovanja izrijekom za te usluge. Tvrdi da joj je tijekom ožujka 2022. onemogućeno korištenje usluge iz navedenog ugovora, nakon čega je dostavila potvrdu o uplati duga za usluge po važećem ugovoru u iznosu od 75,00 kuna i zatražila uključanje obuhvaćenih usluga te da operator nije postupio po njenom zahtjevu za uključanjem usluge, zbog čega je podnijela zahtjev tuženoj u skladu sa ZEK-om i člankom 8. ZOO-a. Istaknula je da nije točno utvrđenje HAKOM-a da je sklapanjem navedenog ugovora prihvatila i izdavanje zbirnog računa i da je uvidom u izdane račune on utvrdio da su oni obuhvaćali usluge po ugovoru za fiksnu uslugu od 23. studenoga 2021. i usluge po ugovoru od 13. prosinca 2020. za mobilnu uslugu te da nije točno utvrđenje da je uplatom iznosa od 75,00 kuna podmirila dio računa koji se odnosi na ugovor za fiksnu uslugu. Tvrdi da je operator njoj kao krajnjem korisniku dostavio podroban ispis računa, kojim je bio točno definiran za nju nesporni dio „zbirnog“ računa i koji je dio uplatila iznosom od 75,00 kuna. Skrenula je pozornost i na odredbu članka 153. stavka 6. ZEK-a i da operator ima pravo postupiti prema članku 148. ZEK-a u situaciji ne podmirjenja nespornog dijela računa za pružene usluge. Zaključno smatra da je operator, s obzirom na to da je pravovremeno podnijela prigovor plativši pritom nesporni dio „zbirnog“ računa u iznosu od 75,00 kuna, bio dužan u skladu s člankom 153. stavkom 3. ZEK-a, bez odgode i bez naknade ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu (ponovno uključanje) do završetka spora pred HAKOM-om iz članka 154. ZKE-a te da operator nije mogao u odnosu na nju postupiti na temelju članka 148. stavka 2. ZEK-a. Stoga je zatražila poništiti odluku tuženika i naložiti ponovno uključanje usluge.

2. Tuženik je odgovorilo na tužbu, predloživši odbiti tužbeni zahtjev zbog razloga navedenih u osporenom rješenju. Njime je odbijen zahtjev za rješavanje spora korisnice, tužiteljice vezano za pravo na uključanje usluga Super Internet, Flat FON i Osnovni Obiteljski/Filmski TV paket kao neosnovan. Istaknula je da je raskid pretplatničkog odnosa i isključenje usluge izvršen zbog nepodmirjenja računa broj 167122021 s dospeljem 15. prosinca 2021. u iznosu od 636,06 kuna, računa broj 745012022 s dospeljem 17. siječnja 2022. u iznosu od 609,56 kuna, računa broj 127646022022 s dospeljem 15. veljače 2022. u iznosu od 794,00 kuna te računa broj 234032022 s danom dospelja 15. ožujka 2022. u iznosu od 465,00 kuna; da su navedeni računi obuhvaćali usluge po ugovor za fiksne usluge od 23. studenoga 2021. i ugovor o od 13. prosinca 2020. za mobilne usluge; da je korisnica, tužiteljica izvršila uplatu od 75,00 kuna (zbog čega neosnovano smatra da je tim iznosom podmirila sva dugovanja na temelju ugovora od 23. studenoga 2021.); da je korisnica sklapanjem pretplatničkog ugovora pristala na izdavanje zbirnog računa za ugovorene usluge te da iz cjelokupne dokumentacije proizlazi da korisnica spori preostali dio iznosa računa koji je nepodmiren niti proizlazi da je korisnica vodila za to ikakve sporove s operatorom. Istaknula je i da je predmet ovoga spora činjenica isključenja usluge, a ne iznos kojim je korisnica zadužena za pruženu uslugu, da je ocjenom izvedenih dokaza razvidno da korisnica nije uredno podmirivala navede nesporne dijelove računa, što je jedan od pretpostavki da operator nastavi pružati usluge, da je ovdje je riječ o kontinuiranom ne plaćanju računa od korisnice, da se

prigovor korisnice nije odnosio na iznose kojima je ona bila zadužena te da u izloženom korisnica nije imala pravo zaštite iz članka 153. ZEK-a vezano za obvezu operatora da uključi uslugu do okončanja spora. Zaključno smatra da je uredno pružao uslugu i ispunjavao svoje ugovorne obveze i da je na temelju ne plaćenih računa postupio u skladu s odredbom članka 48. ZEK-a (NN, br. 73/08. do 72/17.).

3. Podneskom od 20. prosinca 2023. tužiteljica je proširila tužbeni zahtjev, no sud je na ročištu od 21. prosinca 2023. odlučio to ne dopustiti, budući da je ocijenjeno da prošireni zahtjev nije u okviru istoga predmeta spora.

4. Ne iznose se sadržaji ostalih podnesaka tužiteljice koje je ona dostavila sudu između zaprimljenih ročišta, budući da se ne odnose na meritum upravne stvari.

5. U dokaznom postupku čitani su: HAKOM specifikacija, cjenik usluga, kartica kupca, poziv, izjava, cjenik, obavijest, opomene, obavijesti, ugovor o kupnji uređaja, zahtjev, reklamacija, odgovor na reklamacije, e-mail korespondencija, specifikacija poziva na listu 56-310, zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa, potvrda, specifikacija poziva (list 321-522), povratnica i spis predmeta tužene KLASA: UP/I-344-08/22-01/613.

5.1. Stranke nisu imale ikakvih drugih dokaznih prijedloga.

6. Stranke nisu popisale troškove upravnog spora.

7. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

8. Predmet ovoga spora je ocjena zakonitosti osporavanog rješenja tužene, kojim je odbijen tužiteljičin zahtjev rješavanje spora između korisnika i operatora javnih telekomunikacijskih usluga . vezano za tužiteljičino pravo na uključenje usluga Super Internet, Flat FON i Osnovni Obiteljski/Filmski TV Paket na temelju odredbe članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22., u daljnjem tekstu: ZEK/22).

9. Tužiteljica, u biti, osim pukog iznošenja kronologije upravne stvari i ničim potkrijepljene tvrdnje da je uplatom iznos od 75,00 kuna podmirila u cijelosti nesporno dugovanje koje ima po ugovorima za mobilne i fiksne usluge i za što je izdan zbirni račun na temelju volje stranaka koje su sklopile pretplatnički ugovor, u biti nije (konkretno) osporila ključne činjenice.

9.1. Nije sporno da je predmet upravne stvari, u biti, rješavanje spora između korisnice i operatora . vezano za prigovor, kojeg je ona podnijela radi (ponovnog) uključjenja usluga koja joj isključena u ožujku 2022., kada je bio na snazi Zakon o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17., u daljnjem tekstu ZEK). Nije sporno ni da predmet upravne stvari a i ovoga spora nije iznos kojim je korisnica bila zadužena za pruženu javnu komunikacijsku uslugu.

9.2. Nije sporno niti da je raskid pretplatničkog odnosa i isključenje usluge izvršen zbog nepodmirenja računa broj 167122021 s dospijećem 15. prosinca 2021. u iznosu od 636,06 kuna, računa broj 745012022 s dospijećem 17. siječnja 2022. u iznosu od 609,56 kuna, računa broj 1276460220222 s dospijećem 15. veljače 2022. u iznosu od 794,00 kuna te računa broj 234032022 s danom dospijeća 15. ožujka 2022. u iznosu od 465,00 kuna; da su navedeni računi obuhvaćali usluge po ugovoru za fiksne usluge od 23. studenoga 2021. i ugovoru o od 13. prosinca 2020. za mobilne usluge; da je korisnica, tužiteljica izvršila uplatu od 75,00 kuna kojim nije podmirila sva dugovanja na temelju navedenih ugovora; da je korisnica sklapanjem pretplatničkog ugovora pristala na izdavanje zbirnog računa za ugovorene usluge te da iz cjelokupne dokumentacije proizlazi da korisnica nije podmirila preostali dio iznosa računa za koji nije vodila za to ikakve sporove s operatorom, dakle da nije podmirila nesporni dio iznosa računa.

9.3. Može se zaključiti da korisnica nije uredno podmirivala navede nesporne dijelove računa, što je jedan od pretpostavki da operator nastavi pružati usluge, da je ovdje riječ o kontinuiranom ne plaćanju računa od korisnice te da se prigovor korisnice nije odnosio na iznose kojima je ona bila zadužena.

10. Pokazalo se spornim je li tužiteljica, korisnica podmirila nesporni dio računa i je li se za preostali nepodmireni sporni dio računa vodi spor te, s tim u vezi, je li operator bio dužan nastaviti pružati korisnici usluge, s obzirom na to da, tužiteljica tvrdi, da su za to bili ispunjeni kumulativni uvjeti iz članka 148. stavka 2. ZEK-a.

11. Člankom 148. stavkom 1. ZEK-a je propisano da ako krajnji korisnik nije podmirio dugovanje za pružene usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ima pravo privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže u skladu s općim uvjetima poslovanja, dok je stavkom 2. toga članka propisano da Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga može privremeno isključiti korisničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže ako krajnji korisnik nije podmirio dospjela dugovanja u roku od 30 dana od dana dostave opomene u pisanom ili elektroničkom obliku, s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, i ako nije podnio prigovor iz članka 153. toga zakona

11.1. Krajnji korisnik, koji je podnio prigovor iz stavka 1. toga članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, operator ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 148. toga zakona (članak 15. stavak 6. ZEK-a).

11.2. Prema odredbi članka 153. stavka 7. ZEK-a krajnjem korisniku iz stavka 6. toga članka, koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne smije obustaviti pružanje usluge, slati opomene krajnjem korisniku ni isključiti korisničku

terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže u skladu s člankom 148. toga zakona, ni započeti postupak prisilne naplate, niti ustupiti tražbinu do završetka postupka rješavanja prigovora i pritužbe, sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom iz članka 154. toga zakona ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je krajnji korisnik raskinuo ugovor.

11.3. U skladu s odredbom članka 153. stavka 8. ZEK-a ako je operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga već obustavio pružanje usluge krajnjem korisniku, ili isključio korisničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, prije nego što je od krajnjeg korisnika, nadležnog tijela ili osobe primio obavijest o postupku rješavanja spora u skladu s člankom 154. toga zakona, ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom izvansudskom postupku rješavanja spora, obvezan je bez odgode i bez naknade ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu krajnjem korisniku (ponovno uključenje), do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom iz članka 154. toga zakona ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je krajnji korisnik raskinuo ugovor.

12. U izloženom, u biti, nespornom činjeničnom stanju, a iščitavajući i tumačeći citirane norme ZEK-a, korisnica nije imala pravo zaštite iz članka 153. ZEK-a vezano za obvezu operatora da uključi uslugu do okončanja spora, operator je uredno pružao uslugu i ispunjavao svoje ugovorne obveze te je na temelju neplaćenih računa zakonito postupio u skladu s odredbom članka 48. ZEK-a.

13. Uzimajući u obzir sadržaj obrazloženja i spis predmeta tužene, sud ocjenjuje da osporeno rješenje sadrži utvrđeno činjenično stanje i razloge koji su bili ključni pri ocjeni svakog pojedinog dokaza i svih zajedno te da je tužena iznijela sve razloge rješavanja upravne stvari koji imaju svoje uporište u činjenicama utvrđenim tijekom postupka te logično i racionalno utemeljenje u mjerodavnom materijalnom propisu.

14. Stoga, a budući da je osporeno rješenje zakonito i budući da nisu ostvareni ni razlozi ništavosti pojedinačne odluke iz članka 128. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku ("Narodne novine", broj: 47/09. i 110/21.) na koje se pazi po službenoj dužnosti, valjalo je, na temelju odredbe članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16., 29/17. i 110/21., u daljnjem tekstu: ZUS), odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan, odnosno presuditi kao pod točkom I. izreke.

15. U skladu s odredbom članka 21. stavka 8. ZEK/22-a valjalo je odlučiti da će se ova presuda objaviti u "Narodnim novinama", odnosno odlučiti kao u točki II. izreke.

UPRAVNI SUD U SPLITU,
u Splitu 29. prosinca 2023.

S U D A C

Silvio Čović

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba u roku 15 dana od dana primitka njezina pisanog otpravka, koja se podnosi pisano ovom sudu u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu za Visoki upravni sud Republike Hrvatske, s time da ona odgađa izvršenje pobijane presude (članak 66. stavak 1. i 5. i članak 66.a stavak 1. ZUS-a).

DNA:

- tužiteljici
- tuženoj Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, a spis predmeta upravnog tijela KLASA: UP/I-344-08/22-01/613 vratiti po pravomoćnosti presude,
- Vladi Republike Hrvatske, Uredu za zakonodavstvo, Zagreb, Trg. sv. Marka 2, radi objave (anonimizirane) presude u „Narodnim novinama“ popratnim dopisom,
- u spis.

Dokument je elektronički potpisan:
Silvio Čović

Vrijeme potpisivanja:
11-01-2024
11:05:26



DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U SPLITU
2.5.4.97=#0C1156415448522D3435373635383837383338
OU=Signature
S=Čović
G=Silvio
CN=Silvio Čović