



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji Vanji Crnković te zapisničarki Sanji Kobilšek, u upravnom sporu tužiteljice protiv tuženog Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, koju zastupa uz sudjelovanje zainteresirane osobe Zagreb, radi rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, 20. prosinca 2017.

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/15-01/325, URBROJ: 376-05/DB-15-8 (IM) od 5. svibnja 2015. kao neosnovan.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti je odlukom KLASA: UP/I-344-08/15-01/325, URBROJ: 376-05/DB-15-8 (IM) od 5. svibnja 2015. odbila kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora tužiteljice vezano uz prigovor na kakvoću pruženih usluga i nemogućnost raskida ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Zagreb (ovdje zainteresirana osoba).

Tužiteljica u tužbi i tijekom spora u bitnome navodi da podnosi tužbu protiv odluke tuženika od 5. svibnja 2015. Dodaje da je Ugovorom 15. studenoga 2013. promijenila teleoperatera koji joj nije rekao da u slučaju kvara na instalaciji oni ne popravljaju nego ona mora sama popraviti isti. Obrazlaže da je u toku godine imala manji kvar koji je nekako uklonjen da bi u rujnu 2014. telefonska linija bila u kvaru na taj način što je nitko nije mogao nazvati, a što ona nije znala, budući da je ona mogla zvati. Nastavlja da je kada je to otkrila nazvala tehničku službu koji su joj rekli da će poslati osobu koja će otkloniti kvar. Pojašnjava da je došao tehničar jer su oni dužni održavati instalacije do glavnog ormarića. Iznosi da ona živi u stambenoj zgradi od devet katova, da se ormarić nalazi u prizemlju, a da smatra da nije dužan održavati instalacije po stubištu do njenog stana na trećem katu. Ističe da zna da je prije 40 godina kada je uvodila telefonsku liniju puno platila i da joj tada rečeno da nije u vlasništvu pojedinca nego je vlasništvo teleoperatera koji je zadužen i za održavanje. Smatra da to znači da ona kao krajnji korisnik ne smije dirati instalacije u stubištu. Navodi da je sve te godine operater održavao instalaciju i da nije imala nikakvih problema dok nije na nagovor promijenila operatera koji koristi tuđu instalaciju, a u slučaju kvara tu istu instalaciju oni ne održavaju. Dodaje da se u odgovoru Povjerenstva za reklamacije potrošača

navodi da je samo dva puta prijavila kvar, što je točno, jer od tada više nema telefonsku liniju pa je prijave kvara zvala sa svoga mobitela što oni nisu registrirali. Obrazlaže da se je žalila HAKOM-u pošto su joj odbili žalbu za raskid ugovora bez naknade. Opisuje da je kod svake prijave izašao tehničar i prekontrolirao glavni ormarić u prizemlju, a da instalaciju od prizemlja do njenog stana na trećem katu nitko nije provjerio jer koji koristi instalaciju nema tehničara i oni ne popravljaju glavne instalacije. Navodi da je prije tridesetak godina u njezinu zgradu uveo instalaciju, a da su isto stanari tada morali platiti. Dodaje da im je tada rečeno da ne smiju ništa dirati po instalacijama te da održavanje instalacije do stana izvodi. Ističe da kada je nastao problem da je , budući da je došlo do promjene operatera zvao , budući da ima tehničara, a nema. Iznosi da joj je tada taj tehničar koji je došao rekao da je ostala kod da bi joj sanirao instalaciju do stana međutim da nema tehničara i da on to ne održava. Nastavlja da navedena instalacija ne radi ni dan danas. Napominje da drugi operateri primjerice održavaju navedenu instalaciju. Iznosi da ona nije mjesec dana znala da joj je telefonska linija u kvaru jer je mogla zvati, međutim, da nju nisu mogli zvati. Također smatra nekorektnim činjenicu da nije registrirao koliko puta ih je ona sa svog mobitela zvala kako bi prijavila kvar. Ističe da ona iz osobnog iskustva zna da održava instalacije sve do stana, a da čak nekad, ukoliko je potrebno, uđu u stan i nešto saniraju. Pojašnjava da je imala Internet od te da kada nešto nije radilo da je došao tehničar i da je nešto namjestio u stanu te da oni stoga održavaju kompletnu instalaciju do stana. Slijedom navedenog predlaže poništiti osporenu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu i tijekom spora u bitnome navodi je u postupku nesporno utvrđeno da se kvar nalazi na kućnoj instalaciji koja je u domeni odgovornosti tužiteljice. Poziva se na članak 5. stavak 5.1.2. Općih uvjeta poslovanja te na sastavni dio navedenog pretplatničkog ugovora propisan člankom 41. stavkom 4. ZEK-a. Dodaje da je prema navedenom on pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje i na ispravan način primijenio odredbe Zakona te donio odluku u okviru nadležnosti propisane ZEK-om. Pojašnjava da iz Zakona o vlasništvu i drugim stvarnim pravima proizlazi da se u stambenim zgradama kućnom instalacijom smatra sve ono što se nalazi iza razvodnog ormarića, jer se radi o zajedničkoj instalaciji svih suvlasnika. Obrazlaže da nije bitno tko je povukao navedenu instalaciju, da ona nije vlasništvo nekog operatera već da je vlasništvo suvlasnika te da su stoga suvlasnici dužni istu održavati te plaćati trošak ukoliko ista instalacija nije ispravna. Osporava navod da bi suvlasnicima stambenih zgrada bilo rečeno da ne smiju dirati instalacije budući da isto nije dokazano. Slijedom navedenog naglašava da je odluka zakonita i donesena u okviru njegove zakonske nadležnosti. Stoga predlaže da sud odbije tužbu kao neosnovanu.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu u bitnome navodi da je tužiteljica zasnovala pretplatnički odnos 15. studenoga 2013. za telefonsku uslugu s tarifnim modelom

na minimalno ugovoreno razdoblje od 24 mjeseca. Dodaje da se prema evidenciji sadržanoj u sustavu davatelja usluga obraća Službi za korisnike zahtjevom za raskid pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid zbog tehničkih poteškoća pri korištenju usluge. Iznosi da je tužiteljici pojašnjeno kako zahtjevu za raskid pretplatničkog ugovora nije moguće udovoljiti bez naplate naknade za prijevremeni raskid budući da je ugovor zaključen na minimalno ugovoreno razdoblje od 24 mjeseci, a otklanjanje prijavljenih tehničkih poteškoća ne spada u nadležnosti njega kao operatera. Nastavlja da se tužiteljica nezadovoljna odgovorom obratila Povjerenstvu za pritužbe potrošača kao nadležnom tijelu za rješavanje pritužbi u drugom stupnju, a da je Povjerenstvo na sjednici 10. veljače 2015. obradilo prigovor tužiteljice te je u odgovoru između ostalog istaknuto da je provjerom prijavljenih poteškoća u korištenju ugovorene telefonske usluge utvrđeno da se radi o veleprodajnoj usluzi najma korisničke linije koju pruža drugi operator tj.

koji je odmah obaviješten i uključen u postupak otklanjanja poteškoća. Poziva se na standardnu ponudu poglavlje 6. Smatra da su s njihove strane

poduzete sve potrebne radnje, u vidu provjere uzroka poteškoća, obavještanja o prijavljenim poteškoćama te se utvrđuje kako se kvar ne nalazi u području njihove odgovornosti. Poziva se na članak 14.1. Općih uvjeta poslovanja Slijedom iznesenog smatra da zahtjev tužiteljice nije osnovan te da ga kao takvog treba odbiti.

Tijekom spora izvršen je uvid u spis te u spis tuženika.

Tužbeni zahtjev je neosnovan.

Nesporno je da je tužiteljica podnijela tuženiku zahtjev za rješavanje spora vezano uz prigovor na kakvoću pruženih usluga i nemogućnost raskida ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Zagreb.

Sporno je, je li pravilno u upravnom postupku taj zahtjev odbijen kao neosnovan.

Člankom 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14) propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor) /stavak 1./, a da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa (stavak 4.). Nadalje, propisano je da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. toga članka odnosno naknade za prijevremeni raskid ugovora, osim dospelog dugovanja za pružene usluge (stavak 6.).

Člankom 5.1.2. Općih uvjeta poslovanja propisano je da zadržava pravo naplate i u slučaju da Usluge nisu postale dostupne Krajnjem korisniku uslijed neodgovarajuće ili neispravne kućne instalacije kod Krajnjeg korisnika.

Standardnom ponudom za uslugu najma korisničke linije od 5. prosinca 2014. propisano je da se odgovornost za otklon kvara odnosi na sve elemente mreže od uslužne platforme do kućne instalacije/završne točke mreže, dok je odgovornost krajnjeg korisnika kućna instalacija i terminalna oprema koja se nalazi u prostoru krajnjeg korisnika.

Iz dokumentaciju u spisu tuženika utvrđeno je da do prekida dolazi između ormarića i stana. Prema mišljenju suda pravilno je u upravnom postupku zaključeno da se u stambenim zgradama kućnom instalacijom smatra sve ono što se nalazi iza razvodnog ormarića. Naime, tužiteljica za svoje tvrdnje da je vlasnik instalacije iza razvodnog ormarića koji je uveo instalaciju, nije dostavila niti jedan dokaz, a prema Zakonu o vlasništvu i drugim stvarnim pravima (Narodne novine, broj: 91/96, 68/98, 137/99, 22/00, 73/00, 114/01, 79/06, 141/06, 146/08, 38/09, 153/09, 90/10 i 143/12) tužiteljica kao jedan od suvlasnika u predmetnoj zgradi je dužna zajedno s ostalim suvlasnicima održavati instalacije koje se nalaze iza razvodnog ormarića.

Slijedom svega navedenog valjalo je na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17) odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu 20. prosinca 2017.

Sutkinja
Vanja Crnković, v.r.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske (članak 66. Zakona o upravnim sporovima). 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 (članak 70. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

1. /
2. Hrvatska regulatorna agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9 - na ruke Jagode Peleponjko
- 3.
4. U spis

Za točnost otpravka – ovlaštani službenik:

