



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U OSIJEKU
Trg Ante Starčevića 7/II

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Upravni sud u Osijeku, po sutkinji toga Suda Jasenki Beker, uz sudjelovanje zapisničarke Zdenke Raiz, u upravnom sporu tužitelja Ivana Štivića iz Babine Grede, Klasno 12 protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 19, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 15. siječnja 2016.

p r e s u d i o j e

I. Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/228, URBROJ: 376-05/AB-15-3 (IM) od 10. lipnja 2015.

II. Ova presuda objaviti će se u „Narodnim Novinama“ i na internetskim stranicama Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.

Obrazloženje

Osporavanom odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/228, URBROJ: 376-05/AB-15-3 (IM) od 10. lipnja 2015. odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika Ivana Štivića iz Babine Grede. Klasno 12 sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Optima telekom d.d. iz Zagreba, Buzin, Bani 75a u vezi prigovora na valjanost pretplatničkog odnosa i račune ispostavljene od svibnja 2014. godine do studenoga 2014. godine.

Tužitelj u tužbi osporava zakonitost predmetnog rješenja te ističe da se svi navodi od strane tuženika svode na klauzule vezane uz ugovor, dok je dogovor sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Optima telekom d.d. bio isključenje usluga mreže drugog operatora i uključenje u mrežu Optime telekom d.d. Iako zaključeni ugovor ne sadrži navedeno, isto je njegov neformalni dio. Nadalje, budući da je došlo do isključenja usluga, nije bio u mogućnosti konzumirati ugovorenu uslugu, ali je dobivao račune koji su se progresivno povećavali. Iz sadržaja tužbe proizlazi da tužitelj predlaže da Sud poništi osporavano rješenje tuženika.

U odgovoru na tužbu tuženik navodi kako ostaje kod osporavane odluke iz razloga navedenih u odluci, te predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja (članak 55. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima – „Narodne novine“, broj: 20/10., 143/12. i 152/14., dalje: ZUS) Sud je ocijenio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Ocjenujući zakonitost osporavanog rješenja, Sud je izveo dokaze uvidom u sudski spis i uz odgovor na tužbu priloženi spis upravnog postupka. Na raspravu održanu dana 8. siječnja 2016. pristupila je službena osoba tuženika koja je u cijelosti ostala kod navoda iz odgovora na tužbu te obrazloženja osporavanog rješenja, dok na raspravu nije pristupio uredno pozvani tužitelj te je ista održana u njegovoj odsutnosti sukladno odredbi članka 39. stavka 2. ZUS-a.

Odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14.) 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 ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora 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.

Iz spisa upravnog postupka razvidno je da je tuženiku 3. veljače 2015. dostavljen zahtjev za rješavanje spora korisnika Ivana Štivića iz Babine Grede, Klasno 12 s operatorom javnih komunikacijskih usluga Optima telekom d.d., Zagreb, Buzin, Bani 75a (nastavno: operator). U navedenom zahtjevu tužitelj je kao korisnik iznio identične navode iznesene u tužbi.

Tuženik je radi pravilnog utvrđenja činjeničnog stanja podnescima od 3. veljače 2015. i 13. svibnja 2015. zatražio očitovanja operatora i dostavu dokumentacije u skladu s odredbom članka 15. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Iz očitovanja operatora od 19. veljače 2015. i 19. svibnja 2015., u vezi s prigovorom korisnika Ivana Štivića iz Babine Grede, Klasno 12 na valjanost pretplatničkog odnosa prema zahtjevu za uključenje usluga iz paketa 02TVextra (Internet+TV) broj: 4184100194 i račune ispostavljene od mjeseca svibnja 2014. do studenoga 2014., proizlazi da je tužitelj 14. travnja 2014. podnio predmetni zahtjev te isti potpisao i time aktivirao ugovorene usluge (u svibnju 2014.). Vežano za korisnikov prigovor na iznose zaduženja po računima za svibanj, lipanj, srpanj, kolovoz i rujan 2014. godine, operator je istaknuo da je korisnik iste podnio po proteku zakonskog roka pa su isti odbačeni od strane Povjerenstva za reklamacije sukladno odredbi članka 50. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama, dok je u odnosu na račune za listopad i studeni 2014. utvrđeno da su isti ispravno obračunati te je prigovor na navedena zaduženja neosnovan. Osim toga, iz očitovanja operatora također proizlazi da budući korisnik nije podmirivao izdane račune, operator je 12. kolovoza 2012. izvršio privremeno isključenje usluga, a potom i trajno isključenje 27. studenoga 2014. sukladno odredbi članka 48. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Naime, Povjerenstvo za reklamacije korisnika pri operatoru javnih komunikacijskih usluga je sukladno odredbi članka 50. stavka 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama pritužbu tužitelja na pisani odgovor operatora od 10. prosinca 2014. obradilo na sjednici Povjerenstva 12. siječnja 2015. te je istu odbilo jer je utvrđeno da je operator u cijelosti postupio sukladno propisima s područja elektroničkih komunikacija. Također je utvrđeno da tužitelj od dana zasnivanja pretplatničkog odnosa nije podmirio niti jedan račun, odnosno dugovanje u iznosu od 1535,02 kn (zaduženja prema računima od svibnja 2014. do studenoga 2014.).

Tužitelj nije bio zadovoljan odgovorom Povjerenstva (operatora) pa se obratio tuženiku za rješavanje spora sukladno naprijed citiranoj odredbi članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

Zahtjev tužitelja za rješavanje spora obrađen je na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao savjetodavnog tijela tuženika, koji je donio prijedlog na temelju

detaljnog pregleda zaprimljene dokumentacije, te je na temelju navedenog prijedloga Povjerenstva, a primjenom odredbe članka 12. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama tuženik utvrdio da nema pravne osnove za prihvaćanje prigovora korisnika.

Odredbom članka 41. stavka 1., 3., i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i pretplatnika javnih komunikacijskih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom koji se temelje na općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu za zakonom. Sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa, na koji pretplatnici pristaju svojim potpisom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa.

Uvidom u zahtjev za uključenje usluga broj: 1484100164 od 14. travnja 2014. za paket O2TVextra (Internet+TV) te dodatne usluge Full paket i Snimalica 10 uz ugovornu obvezu od dvije godine razvidno je da je tužitelj svojim potpisom potvrdio da u cijelosti prihvaća Opće uvjete poslovanja operatora za javne komunikacijske usluge Optime telekom d.d. i Cjenik te je iz priložene dokumentacije također razvidno da su tužitelju računi ispostavljeni sukladno cjeniku i odabranom paketu.

Dakle, iz spisa upravnog postupka proizlazi da je tužitelj kao korisnik zatražio uključenje usluga paketa O2TVextra (Internet+TV) te dodatnih usluga Full paket i Snimalica 10 uz ugovornu obvezu od dvije godine, dok je iz izvotka cjenika utvrđeno da je mjesečna naknada za paket O2TV extra za ugovornu uslugu s minimalnim trajanjem ugovora od dvije godine 201,60 kn (s PDV-om 252,00 kn), za snimalicu 8,19 kn (s PDV-om 10,24 kn) te za Full paket 54,00 kn (s PDV-om 67,50 kn). Osim toga, operator je korisniku odobrio popust od 50% za mjesečnu naknadu za O2TV extra za prva tri mjeseca.

Odlučujući o zahtjevu tužitelja za rješavanje spora, tuženik nije prihvatio odluku Povjerenstva za reklamacije operatora o odbacivanju prigovora tužitelja na iznose zaduženja po računima za svibanj, lipanj, srpanj, kolovoz i rujan 2014. godine sukladno odredbi članka 50. stavka 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama zbog nepravovremenosti jer operator u odgovoru na prigovor od 10. prosinca 2014. nije naveo da je dio prigovora podnesen izvan zakonskog roka čime je propustio mogućnost odbacivanja dijela prigovora zbog nepravovremenosti, a uzimajući u obzir da je korisnik zahtjev prema tuženiku podnio u zakonskim rokovima, tuženik je odlučio o cjelokupnom prigovoru tužitelja u odnosu na zaduženja prema računima ispostavljenima od svibnja 2014. godine do studenoga 2014. godine.

Uvidom u ispostavljeni račun za mjesec svibanj 2014. vidljivo je da je korisniku obračunata mjesečna naknada za O2TV extra paket u iznosu od 47,69 kn mjesečno, naknada za snimalicu u iznosu od 0,01 kn te naknada za Full paket u iznosu od 27,00 kn (usluga je aktivirana 10. svibnja 2014.).

Na računima za lipanj i srpanj 2014. obračunata je mjesečna naknada za O2TV extra paket u iznosu od 100,80 kn, naknada za snimalicu u iznosu od 8,19 kn te naknada za Full paket u iznosu od 27,00 kn, što čini 50% od ukupnog iznosa naknade određene cjenikom.

Nadalje, uvidom u ispostavljeni račun za kolovoz 2014. godine vidljivo je da je korisniku obračunata mjesečna naknada za O2TV extra paket u iznosu od 174,72 kn, naknada za snimalicu u iznosu od 8,19 kn te naknada za Full paket u iznosu od 27,00 kn (ostvareni popust od 50% za prva tri mjeseca trajao je do 10. kolovoza 2014.).

Na računima za rujan i listopad 2014. obračunata je mjesečna naknada za O2TV extra paket u iznosu od 201,60 kn, naknada za snimalicu u iznosu od 8,19 kn te naknada za Full paket u iznosu od 27,00 kn obzirom da je istekao odobreni popust od 50% za mjesečnu naknadu za O2TV extra za prva tri mjeseca.

U odnosu na račun za studeni 2014. godine obračunata je mjesečna naknada za O2TV extra paket u iznosu od 167,21 kn, naknada za snimalicu u iznosu od 7,10 kn te naknada za Full paket u iznosu od 27,00 kn budući da je 27. studenoga 2014. izvršeno trajno isključenje usluga nakon privremenog isključenja usluga zbog nepodmirenih računa od strane tužitelja (12. kolovoza 2014.) sukladno odredbi članka 48. Zakona o elektroničkim komunikacijama te članka 15. stavka 2. Općih uvjeta poslovanja za javne komunikacijske usluge Optime telekom d.d.

Dakle, iz navedenog proizlazi da su zaduženja prema računima obračunata u pravilnim iznosima sukladno važećem cjeniku, i to prva tri mjeseca s korištenjem pogodnosti plaćanja 50% iznosa mjesečne naknade ugovorenog tarifnog paketa, dok je od 10. kolovoza 2014. obračunata mjesečna naknada ugovorenog tarifnog paketa bez umanjenja pogodnosti plaćanja pa se ne mogu prihvatiti kao osnovani navodi tužitelja o progresivnom povećavanju iznosa računa.

Tužitelj niti ne spori da je trajno isključenje usluga uslijedilo zbog nepodmirenih računa, već ističe da zaključeni ugovor ne sadrži neformalno dogovoreni dio sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Optimom telekom d.d. isključenja usluga mreže drugog operatora i uključanje u mrežu Optime telekom d.d., kao i nemogućnost konzumiranja ugovorene usluge obzirom da je došlo do isključenja usluga.

Iz odredbe članka 3. Općih uvjeta poslovanja za javne komunikacijske usluge Optime telekom d.d. proizlazi da se pretplatnički ugovor zasniva na propisanom obrascu te da pretplatnik svojim potpisom potvrđuje da prihvaća uvjete pružanja OT usluga koje su definirane Općim uvjetima, odnosno propisana forma pretplatničkih ugovora u elektroničkim komunikacijama podrazumijeva pisanu formu ugovora. Stoga se ne mogu prihvatiti kao osnovani navodi tužitelja o postojanju „neformalnog“ dijela ugovora koje je dogovorio sa operatorom javnih komunikacijskih usluga. Osim toga, uvidom u podneseni zahtjev za uključanje usluga broj: 1484100164 od 14. travnja 2014. vidljivo je da je tužitelj svojim potpisom potvrdio da nema ugovornu obvezu kod drugog operatora.

Osim toga, budući da se radi o sklapanju ugovora izvan poslovnih prostorija trgovca, tužitelj je imao mogućnost sukladno odredbi članka 72. Zakona o zaštiti potrošača („Narodne novine“, broj: 41/14.) jednostrano raskinuti ugovor u roku od 14 dana, a na što je tužitelj upozoren i u zahtjevu za uključanje usluga koji je potpisao.

U odnosu na prigovor tužitelja na nemogućnost konzumiranja ugovorene usluge obzirom da je došlo do isključenja usluga, valja istaći da je iz spisa upravnog postupka razvidno kako je isključenje pretplatničke terminalne opreme iz elektroničke komunikacijske mreže u cijelosti provedeno sukladno odredbi članka 48. Zakona o elektroničkim komunikacijama, i to dana 12. kolovoza 2012. privremeno isključenje usluga, a potom i trajno isključenje 27. studenoga 2014., a obzirom da tužitelj kao pretplatnik nije podmirio dugovanje za pružene usluge. Posljednje je tužitelju obračunata mjesečna naknada za studeni 2014. godine (do 27. studenoga 2014.) budući da je tada uslijedilo trajno isključenje usluga zbog nepodmirenih računa od strane tužitelja.

Slijedom navedenoga, Sud smatra da je tuženik pravilnom primjenom materijalnog prava i na temelju pravilno utvrđenog činjeničnog stanja, primjenom odredbe članka 51. stavak 6. i stavak 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama odbio zahtjev tužitelja za rješavanje spora, pri čemu nije povrijedio zakon na njegovu štetu.

Stoga prigovori tužitelja iznijeti u ovoj upravnoj stvari nemaju utjecaja na zakonitost osporavanog rješenja tuženika od 10. lipnja 2015. pa je Sud na temelju članka 57. stavka 1. ZUS-a odlučio kao u izreci ove presude.

Poslovni broj: 3 UsI-1110/15-6

Odluka o objavi presude u „Narodnim novinama“ i na internetskim stranicama tuženika (točka 2. izreke) temelji se na odredbi članka 14. stavka 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

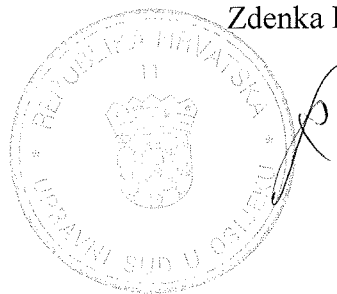
U Osijeku 15. siječnja 2016.

Sutkinja:
Jasenka Beker, v.r.

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 (članak 66. stavak 5. ZUS-a).

Za točnost otpravka
Zdenka Raiz



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	20.1.2016. 9:17:03	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/15-01/44	-04	
Uredžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-16-5		0

