



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Usl-2517/16-11  
REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	17.12.2018. 8:30:23	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/18-01/118	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-6		0



## U IME REPUBLIKE HRVATSKE

### PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Mirjani Harapin, te Ljerki Perica, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja kojeg zastupa opunomoćenik, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa opunomoćenik uz sudjelovanje zainteresirane osobe A1 Hrvatska d.o.o., (ranije: VIPnet d.o.o.), Zagreb, Vrtni put 1, koju zastupa opunomoćenica, radi reklamacije računa, 23. studenog 2018.,

### presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništenjem Odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/16-01/411, Urbroj: 376-05/AP-16-05 (IM) od 30. lipnja 2016.

### Obrazloženje

Osporenom odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje u tekstu: HAKOM) Klasa: UP/I-344-08/16-01/411, Urbroj: 376-05/AP-16-05 (IM) od 30. lipnja 2016. godine odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika iz operatorom javnih komunikacijskih usluga VIP-net d.o.o., Zagreba, Vrtni put 1.

Pravodobno podnesenom tužbom tužitelj osporava odluku tuženika u bitnome navodeći kako je u postupku pogrešno utvrđeno činjenično stanje te je donesena nepravilna i nezakonita odluka kojom su grubo narušena njegova zakonska prava, a sve zbog skrivljenih radnji zainteresirane osobe odnosno VIPnet-a i to jer je izdao neispravne račune, opomenu bez postojanja originalnih računa na koje bi se opomena pozvala, odbio komunicirati s tužiteljem radi pojašnjenja sporne situacije, bespravno ga isključio i uskratio mu usluge za koje ga je i dalje teretio, onemogućio njemu i njegovoj obitelji da putem telefonskog priključka koristi telekom usluge 79 dana te mu u istom roku bez zakonske osnove priječio ugovaranje usluga sa drugim tele operatorom i na taj način ga prisilio da uvede novi telefonski priključak. Tužitelj detaljno u tužbi navodi okolnosti koje su prethodile zahtjevu za rješavanjem spora počevši od 31. srpnja 2015. kada je izdan račun usluga za srpanj mjesec, pa do 31. studenog 2015., a nakon što je tužitelj, kako navodi, e-mail-om dostavio otkaz

ugovora, a zainteresirana osoba mu navedeno osporila uz pojašnjenje da je zbog greške napravljeno knjiženje uplate drugog korisnika zbog čega su opet pogrešno odobreni računi za srpanj i kolovoz 2015. godine i uz obrazloženje da VIP-net nije u mogućnosti preuzeti odgovornost za pogrešno doznačene uplate, što tužitelj smatra neprihvatljivim i neprofesionalnim.

Predlaže da sud poništi osporenu odluku.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 5. i 8. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09.), a odluka je obrazložena u skladu s člankom 98. stavak 5. istog Zakona. Nadalje, poziva se na odredbe članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17. – dalje ZEK) te navodi kako eventualne primjedbe tužitelja koje se odnose na neprofesionalnu poslovanje zainteresirane osobe u postupcima rješavanja spora iz navedenog članka mogu biti smjer za regulatorno djelovanje tuženika ili za pokretanje postupka inspeksijskog nadzora kada bi to bilo potrebno glede utvrđivanja važnih činjenica za donošenje konačne odluke po predmetu tužitelja, a za koje bi se smatralo da je inspeksijski nadzor potreba. Napominje kako provodi inspeksijski nadzor rukovodeći se u pravilu načelima razmjernosti i svrhovitosti, a što ostvaruje izborom propisanih mjera u zavisnosti od prirode kršenja zakona, uzimajući u obzir složenost i brojnost propisa i pravila kojima operatori na tržištu moraju udovoljiti te moguća odstupanja od istih. Na taj način, svrhovitost inspeksijskog nadzora u pravilu se ostvaruje otklanjanjem problema koji se sustavno pojavljuju na tržištu, između ostalog i rješavanjem ovakvih sporova te su prepoznati kao negativni čimbenici koji u znatnoj mjeri mogu narušiti prava krajnjih korisnika javnih komunikacijskih usluga. Zbog toga su aktivnosti tuženika glede inspeksijskog nadzora usmjerene na njegove strateške i redovne aktivnosti koje se svode na otklon utvrđenih sustavnih problema koji se pojavljuju na tržištu, a koje tuženik kao takve redovito planira i obavlja. Ovo sve tuženik navodi obzirom da se suština zahtjeva tužitelja svodi na pitanje koje se odnosi na neprofesionalno poslovanje zainteresirane osobe, ne postojanje razloga, odnosno neopravdanog isključenja usluge, izdavanja prvo odobrenja, pa zatim opomena i pitanja u svezi raskida pretplatničkog odnosa i računa za modem. U konkretnom predmetu tuženik navodi kako je utvrdio da je zainteresirana osoba postupila sukladno odredbama pretplatničkog ugovora, a u odnosu na rješavanje prigovora / reklamacije, sukladno odredbama ZEK-a i svojih Općih uvjeta poslovanja, pa u predmetnom slučaju ne postoji potreba za regulatornim djelovanjem tuženika ili za pokretanje postupka inspeksijskog nadzora u odnosu na zainteresiranu osobu jer na temelju spisu priložene dokumentacije proizlazi da tužitelj nije zakinut u postupku rješavanja spora sa zainteresiranom osobom. U odnosu na prigovor tužitelja glede nepostojanja razloga odnosno neopravdanog isključenja usluge, izdavanja prvo odobrenja, pa zatim opomena tuženik ističe kako iz dokumentacije nesporno proizlazi da je tužitelj 11. prosinca 2013. podnio zahtjev zainteresiranoj osobi za promjenom pretplatničkog odnosa te je ugovorio B.net uslugu SUPER BRZI 2D (Internet + telefon). Nadalje, iz priložene dokumentacije kao i ispisa iz sustava zainteresirane osobe nesporno proizlazi da je na račun tužitelja knjižena uplata drugog korisnika, koji je nenamjernom greškom kod plaćanja unio pogrešan poziv na broj, dok je tužitelj na računima za srpnja i kolovoz 2015. obaviješten o „više uplaćenom“ iznosu, odnosno obaviješten je o potrebi plaćanja računa za korištene usluge. Konačno, kao posljedica izostanka podmirjenja računa do datuma dospijeca, odnosno paušalnog podmirivanja računa, a uvidom u ispis iz sustava zainteresirane osobe utvrđeno je kako je na računu tužitelja trenutno otvoren iznos od 1.104,64 kn. Tuženik se poziva na odredbe članka 41. ZEK-a te članka 6.2.1. Općih uvjeta, navodeći nadalje da su sklapanjem pretplatničkog ugovora ugovorne stranke ostvarile

određena prava i obveze, a koje među ostalim, uključuju pravo tužitelja da koristi ugovorene usluge sukladno uvjetima ugovora i obvezu da podmiri račune uspostavljene od strane zainteresirane osobe, odnosno obvezu zainteresirane osobe da isporuči usluge i pravo ispostave računa za iste sukladno uvjetima pretplatničkog ugovora. Kraj činjenice da je zainteresirana osoba u konkretnom slučaju postupila na način da je obavijestila tužitelja kako je na njegovom računu knjižena uplata drugog korisnika i pozvala tužitelja na plaćanje računa za korištene usluge, tuženik je zaključio da ne postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva tužitelja. Naime, tužitelj je trebao biti svjestan svoje obveze plaćanja računa osobito nakon što je obaviješten o „više uplaćenom“ iznosu, odnosno o potrebi plaćanja računa za korištene usluge. U odnosu na prigovor tužitelja glede raskida pretplatničkog odnosa i računa za modem, tuženik ističe kako iz spisa priložene dokumentacije nesporno proizlazi da je tužitelj dopisima zainteresirane osobe od 18. studenog 2015. i 7. prosinca 2015. obaviješten o potrebi povrata opreme, u smislu odredbe članka 3. stavka 16. Uvjeta korištenja terminalne opreme zainteresirane osobe, kao što je tužitelj obaviješten i da će se raskid usluga izvršiti 15. prosinca 2015. sukladno odredbi članka 13. stavka 1. Općih uvjeta. U tom smislu, i spisu priloženog dopisa zainteresirane osobe od 18. studenog 2015. proizlazi da je tužitelj obaviješten kako se zahtjev za raskidom ugovora, a koji je zaprimljen putem elektroničke pošte ne može prihvatiti, već je raskid ugovora moguće jedino zatražiti odlaskom na prodajno mjesto ili poslati zahtjev za raskid ugovora preporučenom poštom s kopijom osobne iskaznice i vlastoručnim potpisom. Uzimajući u obzir kako je tužitelj zasnivanjem pretplatničkog odnosa pristao na Opće uvjete, cjenik i uvjete korištenja ugovorene usluge, tuženik smatra kako je tužitelj bio upoznat s uvjetima glede raskida pretplatničkog odnosa u smislu odredbe članka 41. stavka 5. i 6. ZEK-a, kao i potrebi povrata opreme u smislu odredbe članka 3. stavka 16. Uvjeta korištenja terminalne opreme zainteresirane osobe zbog čega je i odbijen zahtjev za rješavanjem spora sa zainteresiranom osobom.

Tuženik predlaže da sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Zainteresirana osoba A1 Hrvatska d.o.o. (ranije: VIPnet d.o.o.) u odgovoru na tužbu navodi kako je među strankama nesporno da je tužitelj dugogodišnji korisnik usluga te da je zadnji pretplatnički ugovor sklopio dana 11. prosinca 2013. godine za uslugu SUPER BRZI 3D (telefon i Internet i tv), na obvezno trajanje od 24 mjeseca. Prigovor tužitelja koji se odnosi na onemogućavanje korištenja usluga posljedica je nepodmirivanja dospjelih obveza tužitelja, sve sukladno Općim uvjetima poslovanja koje su sastavni dio pretplatničkog ugovora. Računi za korištenje ugovorenih usluga nisu plaćani u rokovima dospijeaća, a niti u iznosima koji su naznačeni na pojedinim računima, osim toga tužitelj ima nepodmirene račune od kolovoza do prosinca 2015., a što je vidljivo iz izvoda otvorenih stavaka koji je dostavljen tužitelju. Nadalje, zainteresirana osoba navodi da se tužitelj obraćao sa prigovorima operatoru, ovdje zainteresiranoj osobi, te mu je u više navrata pojašnjeno da je do onemogućavanja korištenja usluga došlo uslijed otvorenog, a nepodmirenog dugovanja sukladno tada važećim Općim uvjetima poslovanja, člankom 6.3. koje zainteresirana osoba citira. Pored navedenog zainteresirana osoba navodi da je 30. lipnja 2015. na račun tužitelja knjižena uplata drugog korisnika usluga koji je nenamjernim propustom unio krivi poziv na broj. Međutim, tužitelj iako svjestan da nije podmirio vlastiti račun, već da se radi o očito pogrešnoj uplati, ne reagira unatoč obavijesti na računu za kolovoz 2015. na kojemu je bila informacija o „više uplaćenom“ iznosu. Naknadno na javljanje korisnika koji je izvršio uplatu na krivi poziv na broj izvršeno je preknjiženje uplate na korisnika koji je uplatu izvršio uz istovremeno skidanje krive uplate s računa tužitelja o čemu je tužitelj obaviješten te pozvan na plaćanje računa za korištene usluge. Slijedom navedenog razvidno je da je tuženik u postupku koji je prethodio donošenju pobijane odluke pravilno primijenio pravila postupka i na temelju pravilno utvrđenog činjeničnog stanja donio zakonitu odluku te stoga zainteresirana osoba predlaže da sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima, (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17.), 16. studenog 2018. održana je usmena i javna rasprava na kojoj je strankama dana mogućnost izjasniti se o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

Na navedenoj raspravi stranke spora u bitnome navode kao u tužbi odnosno odgovoru na tužbu. Ne predlažu izvođenje daljnjih dokaza.

Sud je proveo dokazni postupak na način da je izvršio uvid u sudski spis kao i uz odgovor na tužbu dostavljeni spis tuženika.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, sukladno odredbi članka 55. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima, prema slobodnom uvjerenju utvrđeno je da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Iz podataka spisa predmeta proizlazi da je odluka tuženika donesena po zahtjevu tužitelja podnesenom 4. travnja 2016.

Tuženik je odbio zahtjev za rješavanje spora tužitelja i zainteresirane osobe u bitnome uz obrazloženje koje je sadržano i u odgovoru na tužbu tuženika.

Člankom 41. stavkom 1. ZEK-a 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).

Prema članku 41. stavku 3. ZEK-a operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ovoga Zakona. Svaki krajnji korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja iz članka 42. i cjenika usluga iz članka 42.a ovoga Zakona.

Prema članku 41. stavku 4. ZEK-a sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima.

Člankom 50. stavkom 1. ZEK-a propisano je da krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora.

Člankom 51. stavkom 1. ZEK-a 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.

Člankom 6.3. Općih uvjeta poslovanja zainteresirane osobe propisana je naplata neplaćenih potraživanja.

Člankom 6.3.1. Općih uvjeta propisano je da je krajnji korisnik obvezan podmiriti račun do datuma dospijeća naznačenog na računu. Vipnet može privremeno ograničiti usluge ili isključiti pretplatničku Terminalnu opremu iz javne elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dospjelo dugovanje u roku od 30 dana od dana dostavljanja opomene u pisanom ili elektroničkom obliku (u slučaju da se dostavlja e-račun), a nije podnio prigovor na iznos kojim je zadužen.

Člankom 6.3.2. Općih uvjeta propisano je da za vrijeme trajanja privremenog isključenja Terminalne opreme, krajnjem korisniku se moraju omogućiti dolazni pozivi kada se krajnji korisnik nalazi na teritoriju Republike Hrvatske, odlazni pozivi prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike Vipneta. Vipnet mora obavijestiti krajnje korisnike SMS porukom o tome da ne mogu primati dolazne pozive kada se nalaze izvan teritorija Republike Hrvatske u slučaju privremenog isključenja iz ovog stavka. Privremeno isključenje Terminalne opreme, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti će se samo na usluge za koje nije bilo podmireno dugovanje.

Člankom 6.3.3. Općih uvjeta propisano je da ako krajnji korisnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 (trideset) dana od dana privremenog isključenja, Vipnet može trajno isključiti usluge i raskinuti pretplatnički odnos u skladu s ovim Općim uvjetima.

Analizom cjelokupnog spisa predmeta, ocjenjujući zakonitost osporene odluke, a polazeći pritom od sadržaja obrazloženja odluke tuženika, sud cijeni kako navodima tužbe i tijekom spora pravilnost utvrđenog činjeničnog stanja i primjena prava, kao i zakonitost odluke nije dovedeno u pitanje, a niti je donošenjem iste povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

Stajalište tuženika izneseno u osporenoj odluci u cijelosti prihvaća i ovaj Sud.

Sud nije utvrdio povrede odredaba pretplatničkog ugovora i Općih uvjeta poslovanja zainteresirane osobe, a na koje ukazuje tužitelj u tužbi smatrajući da se radi o skrivljenim radnjama zainteresirane osobe. Dostavljena dokumentacija od strane tužitelja, uz tužbu dokazuje navode stranaka da je tužitelju na računu za srpanj i kolovoz 2015. evidentiran „više uplaćeni iznos“ slijedom čega je tužitelju na navedenim računima iskazana obveza uplate od 0,30 kn za srpanj te 41,65 kn za kolovoz 2015. godine. Pored navedenog spisu prileži opomena tuženika izdana 12. listopada 2015. na ukupan iznos dugovanja od 452,66 kn za račune prethodno navedene odnosno za srpanj i kolovoz 2015., a nakon čega je tužitelj kako proizlazi iz dostavljenih e-mail-ova zatražio pojašnjenje navedene opomene, odnosno izrazio nezadovoljstvo postupanjem i rezultatom razgovora koji je obavio sa službenikom koji mu je odgovorio na poziv, smatrajući da se radi o neprofesionalnom postupanju, a tužitelju je podneskom od 18. studenog 2015. dano objašnjenje odnosno dostavljen ispis otvorenih i zatvorenih stavaka, a radi lakšeg uvida u izdane i plaćene račune uz obrazloženje da VIPnet nije u mogućnosti preuzeti odgovornost za pogrešno doznačene uplate, kao što je obaviješten i o uvjetima i načinu raskida ugovora.

Spisu prileži i sud je izvršio uvid u podnesak tuženika od 29. veljače 2016., a u svezi pritužbe tužitelja računom za mjesec prosinac 2015. godine, kao i sam račun za navedeno razdoblje (i ukupan iznos od 73,56 kn) te drugu dokumentaciju koja dokazuje korespondenciju tužitelja i zainteresirane osobe u svezi računa za mjesec srpanj i kolovoz 2015. godine, izdanog odobrenja, odnosno opomene za plaćanje, pritužbe odnosno prigovora u svezi računa za studeni i prosinac 2015. te raskida ugovora dostavljenog zainteresiranoj osobi uz obavijest tužitelju da će se raskid izvršiti 15. prosinca 2015. uz obvezu vraćanja mrežne terminalne opreme.

Slijedom ovako utvrđenog činjeničnog stanja koje proizlazi iz dokumentacije spisa, te primjenjujući citirano pravo, prema ocjeni suda, tuženik je imao osnova donijeti odluku kojom zahtjev tužitelja za rješavanje spora sa zainteresiranom osobom odbija kao neosnovan. Tužitelj tijekom postupka pred tuženikom, a niti tijekom ovog spora nije dokazao da je račune za usluge zainteresirane osobe, za sporne mjesece 2015. podmirio, a obrazloženje zainteresirane osobe kako ne može preuzeti odgovornost za pogrešne uplate drugih korisnika na račun tužitelja, prihvatljivo je i za ovaj Sud.

Pogrešno smatra tužitelj da se radi o propustu zainteresirane osobe. U situaciji kada treća osoba, odnosno drugi korisnik istog operatera pogrešno unese poziv na broj te na taj način „plati“ račune tužitelja (drugog korisnika) radi se o okolnosti koja se ne može tretirati kao pogrešno ili skrivljeno ponašanje zainteresirane osobe – operatera.

Zasnivanjem pretplatničkog odnosa tužitelj je, kako to navodi i tuženik i zainteresirana osoba prihvatio i Opće uvjete poslovanja te je svoje ponašanje kako u pogledu prava tako i u pogledu obveza trebao uskladiti sa Općim uvjetima poslovanja, a što evidentno prema podacima spisa nije učinio.

Postupak pred tuženikom proveden je u skladu sa odredbama ZEK-a, a odluka valjano obrazložena sukladno odredbi članka 98. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku.

Stoga sud nije prihvatio osnovanima navode tužbe, isti su takvi da ne mogu dovesti do drugačije odluke u ovoj upravnoj stvari.

Osporenom odlukom uz obrazloženje koje je dano nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja, te se ista ne može ocijeniti nezakonitom.

Sud nije utvrdio razloge ništavosti pojedinačne odluke, na koje sukladno odredbi članka 31. stavak 2. Zakona o upravnim sporovima pazi po službenoj dužnosti.

Zbog navedenog, na temelju odredbe članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima, odlučeno je kao u izreci.

U Zagrebu, 23. studenog 2018.

Sutkinja  
Mirjana Harapin, 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 presude (članak 66. Zakona o upravnim sporovima).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. A1 Hrvatska d.o.o., 10 000 Zagreb, Vrtni put 1
4. U spis

Za točnost otpavka – ovlaštenu službenik:  
Snježana Miletić

