



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U I M E R E P U B L I K E H R

P R E S U D A

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

| | | |
|------------------------|--------------------|-------|
| Primljeno: | 22.2.2019. 8:41:10 | |
| Klasifikacijska oznaka | Org. jed. | |
| 034-07/17-01/93 | -04 | |
| Urudžbeni broj: | Pril. | Vrij. |
| 437-19-7 | | 0 |



Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Željki Babarović. te zapisničarki Suzani Pavić, u upravnom sporu tužiteljice iz Zagreba, zastupana po opunomoćeniku, ocu iz Zagreba, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatskog Telekom d.d., Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi spora između korisnika i operatera, nakon održane usmene i javne rasprave, dana 14. veljače 2019. godine,

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/17-01/582, Urbroj: 376-05-17-04 od 25. svibnja 2017. godine.

Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/17-01/582, Urbroj: 376-05-17-04 od 25. svibnja 2017. g., odbačen je zahtjev za rješavanje spora korisnika "ime kćeri iz Zagreba, s operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, R. F. Mihanovića 9 zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka.

Tužitelj osporava zakonitost odluke tuženika, te u tužbi u bitnome navodi kako je podnosi tužbu zbog toga što u što u pobijanom aktu i prvostupanjskom rješenju nije pravilno primijenjen zakon i što u pobijanom aktu i prvostupanjskom rješenju činjenično stanje nije pravilno utvrđeno.

Naime, tuženik nije uzeo u obzir sve dokaze, odnosno sve činjenice, te nije ni proveo svekoliki i potrebiti dokazni postupak, jer u rješavanju ovog predmeta, tijelo koje ga rješava mora sve dokaze uzeti u obzir, a temeljem načela slobodne ocjene dokaza, ovlaštena službena osoba po svojem uvjerenju uzima koje će činjenice uzeti kao dokazane, što znači da svaki dokaz - činjenica mora biti uzet u obzir, te ovlaštena službena osoba prihvaća ga ili ne uz obrazloženje, a što ovdje nije slučaj.

Tuženik je bio u obvezi utvrditi o svekolikoj dokumentaciji i ostalim dokazima stvarno stanje, a ne isto utvrditi temeljem samo pojedinih dokaza, odnosno ne provodajući potrebiti dokazni postupak i utvrđivanje činjeničnog stanja, jer, da je tako postupljeno, tužiteljeva žalba bi bila uvažena kao utemeljena.

Pače, koje će činjenice uzeti kao dokazane određuje tijelo koje o njemu odlučuje, a prema svojem mišljenju na temelju svakog dokaza zasebno i svih dokaza zajedno, kao i na temelju rezultata svekolikog postupka.

Narečeno znači da je tuženik valjao uzeti u obzir sve dokaze, odnosno sve činjenice, jer se sve mora uzeti u obzir, a temeljem načela slobodne ocjene dokaza, ovlaštena službena osoba po svojem uvjerenju uzima koje će činjenice uzeti kao dokazane - što znači da svaki dokaz i činjenica moraju biti uzeti u obzir, te službena osoba prihvaća ih ili ne, uz obrazloženje.

Stoga, okolnost da u obzir nisu uzete činjenice - dokazi koji opravdavaju navode predmetne tužbe, upravo čini utemeljenost tužiteljeve tužbe, te nezakonitost tužene odluke, odnosno, rješenja.

Dakle, tuženik je kroz potpuni upravni postupak-uvazavanjem svih činjenica i dokaza, uvidom u svekoliki spis predmeta i propise koji se valjaju primijeniti u ovom postupku, po potrebi i saslušanjem samoga tužitelja, upravo na naprijed opisane okolnosti, kako bi se temeljem tih podataka, kao i pravilnom primjenom materijalnopravnih odredbi, došao do materijalne istine, no, tuženik isto nije učinio, odnosno nije primijenio čl. 5., čl. 8. i čl. 9. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj: 47/09), (nastavno: ZUP), pa su tako u bitnom povrijeđene odredbe upravnog postupka, što znači da nije poštovano načelo zakonitosti, načelo utvrđivanja materijalne istine, kao i načelo samostalnosti i slobodne ocjene dokaza.

Sukladno naprijed opisanomu, već citiranim odredbama ZUP-a, tuženik nije uvažio činjenice da ne postoje računi, a samim tim i reklamacije na iste, na što je ukazano podneskom od 18. svibnja 2017. godine, kao i samoj predmetnoj prijavi od 26. ožujka 2017. godine, te je potrebno dostavljeno tuženiku, koji očividno ne shvaća ili ne želi shvatiti da se radi o prijavi počinjenoj od HT-a, što je razvidno iz dokumentacije i navoda tužitelja, i da je uslijed toga izvršena Prijava HT-a, tijelu nadležnomu za kontrolu zakonitog poslovanja telekomunikacijskih operatera, pa činjenica koja je razvidna, čak i da ostalo tuženik nije uzeo u obzir, kako je prevarantski Ugovor, da je bio zakonit, vrijedio 2 godine, tj. od 07. veljače 2011. godine od 07. veljače 2013. godine, ali, imenovani operater tereti korisnicu "knjigovodstveno, ne računima, sve do nedavno i pokreće postupke naplate za period čak do zaključno 16. veljače 2016. godine.

Naprijed opisano znači da tuženik nije primijenio niti načelo slobodne ocjene dokaza, jer tijelo koje vodi postupak ima pravo i obvezu utvrditi koje će činjenice i dokaze uvažiti, i to kako svaki dokaz ponaosob, tako i sve zajedno, što ovdje nije slučaj, jer je potpuno suprotno odredbama ZUP - a i drugih pozitivnih propisa, postupio tako da nije uvažio navode tužitelja, pa time nije primijenio niti čl. 9. ZUP-a, te su i time u bitnom povrijeđene odredbe upravnog postupka, odnosno nije pravilno primijenjen ZUP.

Pravilnom primjenom ZUP-a poglavito čl. 5, 8. i 9., pravilno bi se primijenio i Zakon, kao i drugi materijalno- pravni pozitivni propisi.

Sve narečeno znači da, kako u obrazloženju tuženoga rješenja tuženika, kako tužitelj nije dostavio podatke i dokumentaciju, a koju i nema tužitelj, upravo čini nepravilnu primjenu zakona, uostalom, što nisu uvažene činjenice i dokazi koji ukazuju na nezakonito postupanje imenovanoga operatera, pa sukladno čl. 22. st. 2. toč. 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17 - dalje: ZUS), ispunjeni su svi uvjeti da se poništi utuženo rješenje, odnosno, da se sukladno čl. 58. st. 1 ZUS-a, usvoji tužbeni zahtjev.

Isto tako, razvidno je da tuženik u tuženomu rješenju primjenjuje odredbe ZUP-a koje nisu relevantne za ovaj postupak, a kako je to već naprijed opisano, što isto čini nepravilnu primjenu zakona u ovom slučaju.

Također, činjenično stanje nije pravilno utvrđeno.

Naime, tuženik nije utvrdio da tužitelj upravo poradi nezakonitoga postupanja imenovanoga operatera nije u mogućnosti dostaviti ostalo traženo, budući da tužitelj nije dobivao traženo, te ukazao je na tu činjenicu tuženiku, koji isto nije uvažio, utvrdio i primijenio, kako to proizlazi iz pobijanoga Rješenja, premda je i dostavljena dokumentacija dovoljna kako bi se uvidjelo nezakonito postupanje imenovanoga operatera.

Sve naprijed narečeno znači da je tuženik donesao pobijano rješenje i temeljem pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja, odnosno da poradi nepravilno utvrđenog činjeničnog stanja nije bilo zakonitog odlučivanja, pa je time tuženik odlučio nezakonito sukladno čl. 58. st. 1. ZUS-a, tj. nezakonito riješio ovaj upravni postupak, pa i poradi toga razloga valja isto tuženo rješenje biti poništeno.

Zbog sveg navedenog predlaže Sudu poništiti osporavao rješenje.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe. Ističe kako tužiteljica navodi da tuženik nije uvažio postojanje računa i reklamacije, a da je razvidno prema dokumentaciji i navodima tužiteljice da se radi o prijeveri od strane HT-a protiv kojega je podnesena prijava. Tužiteljica navodi da tuženik nije uzeo u obzir da kad bi se radilo o zakonitom ugovoru, isti bi vrijedio za razdoblje za koje je sklopljen od 07. veljače 2011. g. do 07. veljače 2013. g. i HT ne tereti tužiteljicu po računima već knjigovodstveno i pokreće postupak naplate za razdoblje do 16. veljače 2016. g.

Međutim, tuženik protivno navodima tužiteljice ističe da pred operaterom, ovdje zainteresiranom osobom nije proveden postupak što je preduvjet propisan Zakonom o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) i koji preduvjet tužiteljica ne spori te unatoč tom smatra da je tuženik mogao odlučivati o meritumu. Tuženik ističe da je tužiteljica pozvana zaključkom dostaviti dokaze o postupanju sukladno čl. 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama, odnosno presliku prigovora i reklamacije tužiteljice i odgovor operatora n iste te preslike spornih računa. Budući da tužiteljica o navedenom preduvjetu postupanja pred tuženikom nije dostavila dokaze, riješeno je da nema zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka niti time tuženik može odlučivati o osnovanosti predmetnog zahtjeva.

Sukladno navedenom, tuženik ističe kako je pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje i na ispravan način primijenio odredbe zakona te donio odluku u okviru nadležnosti propisane Zakonom o elektroničkim komunikacijama

Slijedom navedenog, predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je dana 06. veljače 2019. g. održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenika tužiteljice i opunomoćenica tuženika te u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. ZUS-a, o čemu je zainteresirana osoba bila upozorena u pozivu za raspravu.

Na raspravi je opunomoćenik tužiteljice ostao kod tužbe i tužbenog zahtjeva te je dodao da tuženik nije shvatio ili uvažio predmet tužbenog zahtjeva budući da je postupanje ovdje zainteresirane osobe bilo protivno zakonu o obveznim odnosima pravilima morala, budući da je tužiteljica htjela uvesti novi MAX tv priključak koji je u to vrijeme poradi tehničkih razloga isključivo morao biti preko telefonske linije koja je bila bespotrebna, a motiv je bio što je novi TV prijamnik bio na dar novim MAX tv pretplatnicima da bi se uvela ta linija najprije su djelatnici T-Coma instalirali telefonsku liniju, a tek potom se trebala instalirati linija za MAX TV. Međutim nakon što je instalirana telefonska linija došla je obavijest da poradi tehničkih razloga ne može se instalirati MAX TV. Budući da telefonska linija je nepotrebna a motiv je rečen odmah je otkazano telefonskim putem svako daljnje

korištenje bilo koje usluge te niti tužiteljica račune nije dobivala pa je tek saznanjem o ukupno 4 ovršna postupka koja su bila pokrenuta protiv nje saznala da je korisnik telefonskog pretplatničkog broja. Tužiteljica je ukazala T-Comu na sve te okolnosti i umjesto da se ispričaju veliki poslovni subjekt sa velikim borjem zaposlenim, prihodima dobiti nastavili su ispunjavati biće k. d. prijevare. Od 4 ovršna postupka u parnicama su povučena dva, a jedan je T-COM izgubio dok je jedan dobio budući je tužiteljica u to vrijeme nije boravila u RH niti je dobila pozive niti presudu. Od tuženika se očekivalo da kako štiti interese teleoperatora tako je sukladno zakonu o mrežnoj djelatnosti obavezan štiti i interese korisnika, a što su oni odbili budući su tražili račune i prigovore te im je odgovoreno da toga nema. Svrha je bila da tuženik utvrdi ponašanje T-COM-a koje smatram nezakonitim.

Također je naveo kao vrijednost predmeta spora iznos od 500,00 kn. Predložio je da se na okolnost navoda iz tužbe sasluša tužiteljica osobno i netko odgovoran od strane tuženika.

Tuženik je ostao kod odgovora na tužbu te navoda osporenog rješenja.

Ocjenjujući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavano rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/17-01/582, Urbroj: 376-05-17-04 od 25. svibnja 2017. g., Sud je utvrdio da je istim odbačen zahtjev za rješavanje spora korisnika _____ u ime kćeri

iz Zagreba, _____ s operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, R. F. Mihanovića 9, zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka, s obrazloženjem kako je korisnik _____ Zagreba;

(dalje: korisnik) podnio Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) u ime kćeri _____ zahtjev za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, R. F. Mihanovića 9.

Člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14; dalje: ZEK) propisan je postupak rješavanja-prigovora krajnjeg korisnika s operatorom i povjerenstvom za pritužbe potrošača pri operatoru. Nakon završenog postupka rješavanja prigovora, u skladu s člankom 51. ZEK-a, korisnik ima pravo podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dostavljenog pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača pri operatoru.

U konkretnom slučaju, iz dostavljene dokumentacije priložene spisu nije moguće utvrditi je li korisnik prošao postupak rješavanja prigovora u skladu s člankom 50. ZEK-a. Također korisnik nije HAKOM-u dostavio dokaz o postupanju u skladu s člankom 50. ZEK-a (HAKOM je zaključkom 5. svibnja 2017. zatražio presliku prigovora operatoru i odgovor na njega, presliku reklamacije upućene operatoru i odgovor na nju, preslike spornih računa) iako je upozoren na pravne posljedice u smislu članka 41. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09). Stoga, u skladu s odredbama ZEK-a, zaključeno je nema zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka pa HAKOM ne može odlučivati o osnovanosti predmetnog zahtjeva.

Slijedom navedenog, odlučeno je kao u izreci rješenja.

Odredbom članka 50. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama 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, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.

Stavkom 2. istog članka istog Zakon propisano je da prigovor iz stavka 1. ovoga članka krajnji korisnik usluga podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon zakonito provedenog postupka, potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, u konkretnom slučaju tuženik iz dostavljene dokumentacije priložene spisu nije mogao utvrditi je li korisnica prošla postupak rješavanja prigovora u skladu s člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Također korisnica nije HAKOM-u dostavila dokaz o postupanju u skladu s člankom 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (HAKOM je zaključkom 5. svibnja 2017. zatražio presliku prigovora operatoru i odgovor na njega, presliku reklamacije upućene operatoru i odgovor na nju, preslike spornih računa) iako je upozorena na pravne posljedice u smislu članka 41. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09).

Stoga je, u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, dakle potpuno utemeljeno na zakonu, tuženik zaključio je nema zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka odnosno da HAKOM ne može odlučivati o osnovanosti predmetnog zahtjeva te je stoga pravilno svojim rješenje tuženik odbacio zahtjev za rješavanje spora korisnice iz Zagreba, operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatskim Telekomom d.d. iz Zagreba, R. F. Mihanovića 9, zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka.

Slijedom svega navedenog, Sud je ocijenio neosnovanima sve prigovore tužiteljice iznesenim u tužbi budući je na temelju provedenog postupka ocijenio kako je u cijelosti zakonito proveden postupak koji je tužbi prethodio pa shodno tome i da je rješenje tuženika apsolutno pravilno i na zakonu zasnovano.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 14. veljače 2019.

Sutkinja:
Željka Babarović, 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 (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

1. , 10000 Zagreb, ✓
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. Hrvatski Telekom d.d., 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
4. U spis



Za točnost otpravka – ovlaštenu službenik:
Snježana Miletić

