NN 2/2021 (8.1.2021.), Presuda Upravnog suda u Splitu poslovni broj: UsI-493/19-6 od 4. rujna 2020.

UPRAVNI SUD U SPLITU

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji toga suda Mireli Valjan-Harambašić te Mirmi Parađina, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja B. P. iz D. S 4, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po opunomoćenici M. Lj. K., radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, zaključene 27. kolovoza 2020., objavom odluke temeljem čl. 61. st. 5. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine«, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17), 4. rujna 2020.,

presudio je

Poništava se odluka tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/19-01/536, urbroj: 376-05-2-19-4 od 3. listopada 2019. i predmet se vraća na ponovni postupak.

Obrazloženje

Osporenom odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/19-01/536, urbroj: 376-05-2-19-4 od 3. listopada 2019., odbijen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora korisnika B. P., ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga OT – O. T. d.d.

Tužitelj u tužbi osporava zakonitost odluke tuženika, te navodi da je do 31. siječnja 2019. koristio usluge OT – O. T. d.d. – pristup internetu, bez ugovorne obveze, paket B. T. N. 20 preko telekomunikacijske infrastrukture H. t. d.d. na adresi: S. 4, D. Navodi da mu je u siječnju 2019. OT – O. T. d.d. poslala dopis kojim ga upućuje na to da više neće moći pružati usluge po cijeni koju je do tada plaćao, te da mu povećavaju cijenu usluge kao i da do 15. veljače 2019. može raskinuti ugovor ili od tog dana koristiti skuplje usluge. Kako mu jednostrano povećanje cijene nije odgovaralo, odlučio je promijeniti operatera. Podnio je zahtjev za uslugu kod drugog operatera (I. I. d.d.). počevši s 1. veljače 2019., te mu je priključena usluga Iskon interneta preko telekomunikacijske infrastrukture H. T. d.d. koju je koristio ranije OT – O. T. radi pružanja usluga. Ustvrdio je da je 1. veljače 2019. HT u svojoj centrali isključio usluge OT – O. T. prema tužitelju, a par sati kasnije je uključio uslugu Iskon interneta d.d. te je ta usluga postala aktivna. I jedna i druga usluga pružale su se preko iste infrastrukture (bakrene parice H. T.), a preko koje se ne mogu pružati dvije usluge. Nedugo nakon toga vratio je O. T. uz odgovarajući dopis poštom opremu (dopis i potvrda o slanju preporučenom poštom opreme), koji je priložen u spis predmeta u HAKOM-u.

Međutim, i dalje je primao račune za usluge O. T., iako mu nisu pružali uslugu niti su imali iznajmljenu paricu prema tužitelju od H. T. Zaključuje da sukladno Općim uvjetima poslovanja tužitelju nisu pružali uslugu. Na navedeno se žalio 7. veljače 2019. i tražio otpis dugovanja i raskid pretplatničkog odnosa na što mu je odgovoreno da mora ispuniti obrazac za raskid ugovora i da će ga isključiti za 12 radnih dana. Kako je bio isključen više od mjesec dana prije toga s njihove mreže (isključio ga je H. T.) obavijestio ih je da ne može ispunjavati obrazac za isključenje usluge kada je ista već isključena, već da isključenje provedu kroz svoj sustav. Nakon toga, zaprimio je odgovor da ne može samoinicijativno raskinuti ugovor, a u kojem se opširno navodi kako se jasno i nedvosmisleno mora odrediti da li želi raskinuti pretplatnički odnos, a pismo je odgovor na njegovu višemjesečnu prepisku da želi raskinuti pretplatnički odnos, te misli da je bio jasan i nedvosmislen u tome. Nadalje, iznosi i da je upućen da se očituje da li želi trajno isključenje telefonskog broja ili prijenos broja kod drugog operatera. U tom smislu ističe da ga se upućuje na isključenje usluge koju nije ni imao (telefonski broj), budući je koristio uslugu pristupa internetu i nije imao fiksni broj telefona, stoga to nije ni mogao prenijeti niti isključiti. U odnosu na uputu vezanu za promjenu operatora ako to želi – navodi kako je to napravio 1. veljače 2019., kada je usluga OT – O. T. isključena i uključen je drugi operator na istoj parici. Nadalje, u odnosu na poziv da im vrati pretplatničku opremu poštom, ističe da im je opremu vratio poštom 12. ožujka 2019. Žalba za odobrenje računa za veljaču 2019. odbija se kao neosnovana – a u veljači mu nisu isporučivali usluge jer nisu imali aktivnu paricu prema tužitelju. Tužitelj je obaviješten i da će račune izdavati u sustavu dok je usluga aktivna – međutim da usluga nije aktivna od 1. veljače 2019. Smatra da je iz njegovih postupaka (vraćanje opreme, obavijest da mu više ne pružaju usluge i traženje raskida pretplatničkog odnosa) te postupaka H. T. (iznajmljivanjem parice koju je koristio O. T. prema tužitelju drugom operateru) jasno dano do znanja da želi raskid

pretplatničkog odnosa, kao i da je raskid pretplatničkog odnosa nastupio 1. veljače 2019. činom prekida komunikacije tužitelja i O. T. putem parice H. T., a koje je isključenje proveo H. T., a što je sve naveo i u izjavljenoj žalbi. Poziva se i na sadržaj obrazloženja tuženika, koji u bitnom navodi da je od O. T. tražio raskid ugovora o pružanju javne komunikacije usluge na tužiteljevoj lokaciji, a da mu je O. T. odgovorila da im mora dostaviti vlastoručno potpisan zahtjev s imenom i prezimenom vlasnika, adresom priključka i OIB-om. U tom smislu ukazuje da je njegov e-mail sadržavao sve podatke, osim potpisa koji slanjem e-mailom gubi vjerodostojnost, a koji vlastoručno potpisani zahtjev traže da se šalje e-mailom. Svu komunikaciju s O. T. obavljao je putem elektroničke pošte koju imaju u svojoj evidenciji, a tužitelj zahtjev za slanje potpisa e-mailom ne smatra obvezom, već kršenjem zaštite osobnih podataka.

Nadalje, navodi da tuženik u obrazloženju odluke navodi da nije raskinuo uslugu, ne prihvaćajući tužiteljevu argumentaciju da je usluga raskinuta 1. veljače 2019. od H. T. (treće strane) i daje pravo O. T. da daljnju naplatu računa. Tužitelj smatra da ukoliko bi se i tumačilo da usluga nije raskinuta i da O. T. ima pravo ispostavljati račune za pruženu uslugu (koja uključuje najam bakrene parice od H. T. do tužiteljeve lokacije) pružanje usluge tužitelju je prestalo 1. veljače 2019. kada je H. T. tu paricu iznajmio I. T. Kako uslugu nisu pružali od 1. veljače 2019. višom silom (H. T. je prestao iznajmljivati tu paricu njima i dao je drugome) usluga nije pružena te mu se ne bi mogla naplatiti naknada za pružanje usluge. Iz prednjih navoda, kao i priloženih dokaza u postupku pred HAKOM-om nedvojbeno proizlazi da je činjenično stanje pogrešno utvrđeno, a slijedom toga i da je nepravilno primijenjeno materijalno pravo.

Tužitelj predlaže da sud poništi odluku Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti klasa: UP/I-344-08/19-01/536, urbroj: 376-05-2-19-4 od 3. listopada 2019.

Tuženik u dostavljenom odgovoru na tužbu navodi kako u cijelosti prigovara svim navodima iz tužbe. Tuženik prvenstveno ističe kako je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti iz čl. 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN, broj: 47/09; dalje: ZUP) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz čl. 8. ZUP-a, te da je osporavana odluka u svemu obrazložena i u skladu s odredbom čl. 98. st. 5. ZUP-a. U tužbi tužitelj osporava odluku tuženika smatrajući da je raskinuta usluga koju je pružao O. T. d.d. i pritom se poziva na činjenicu da je svu komunikaciju obavljao putem elektroničke adrese koju isti ima u svojoj evidenciji. Sporno je utvrđenje je li usluga koju je pružao O. T. d.d. raskinuta te ima li O. T. d.d. pravo na daljnju naplatu računa. U konkretnom slučaju na temelju spisu priložene dokumentacije, tuženik je utvrdio kako je O. T. d.d. vezano za pitanja raskida ugovora, postupila sukladno odredbama pretplatničkog ugovora, sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN, broj: 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16; dalje: Pravilnik) i svojih Općih uvjeta poslovanja (dalje: Opći uvjeti). Nadalje, tuženik navodi da je uvidom u korespondenciju između tužitelja i O. T. d.d. utvrdio kako je tužitelj zahtijevao trajno isključenje usluge zbog prelaska drugom operatoru (1. veljače 2019.). U tom smislu, iz spisu priložene elektroničke poruke O. T. d.d. od 28. veljače 2019. proizlazi kako je tužitelj obaviješten da ukoliko želi trajno isključenje pretplatničke linije mora dostaviti zahtjev zajedno sa podacima vlasnika, ime i prezime, adresu priključka, OIB te navedeni zahtjev treba vlastoručno potpisati. Pojašnjava da je prema odredbi čl. 20. st. 4. Pravilnika, propisano da su operatori javnih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja obvezni detaljno navesti načine na koje korisnici mogu zatražiti raskid pretplatničkog ugovora, što uključuje i mogućnost raskida elektroničkim putem te navesti je li za raskid potrebna određena dokumentacija, odnosno podaci za identifikaciju korisnika te o kojoj se dokumentaciji i podacima radi. O. T. d.d. je u svojim Općim uvjetima u čl. 26. st. 4. jasno propisala da pravovaljanu dokumentaciju za raskid ugovora čini vlastoručno potpisana pisana izjava Pretplatnika o raskidu ugovora koja sadrži naziv ili oznaku ugovora koji se raskida te adresu priključka i pretplatnički broj, a o čemu će O. T. Pretplatnika u najkraćem mogućem roku upozoriti ukoliko zaprimi nedostatnu ili nepotpunu dokumentaciju. Dokumentacija za raskid ugovora dostavlja se na adresu sjedišta O. T. ili na adresu e-pošte info@optima-telekom.hr ili na besplatni faks broj. Tužitelj u komunikaciji sa O. T., u zahtjevu za rješavanjem spora te u tužbi problematizira način raskida ugovora koji je propisan i koji je tužitelj prihvatio prilikom sklapanja ugovora (sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja), a umjesto da je postupio po uputi O. T. od 28. veljače 2019. Radi pojašnjenja, tužitelj je pravovaljanu dokumentaciju za raskid ugovora, između ostalog, mogao dostaviti i elektroničkim putem na navedenu adresu e-pošte, a pitanje vlastoručnog potpisa mogao je eventualno riješiti potpisom dokumentacije koju će »skeniranu« poslati elektroničkim putem O. T. ili koju će poslati na besplatni faks. Imajući u vidu kako je tužitelj zasnivanjem pretplatničkog odnosa pristao na Opće uvjete čime je bio upoznat s uvjetima i načinom glede raskida pretplatničkog odnosa te kraj činjenice da je O. T. u konkretnom slučaju dala tužitelju jasne upute za raskid ugovora a pravovaljana dokumentacija se mogla dostaviti i elektroničkim putem, to je osporavanom odlukom odbijen zahtjev tužitelja za rješavanjem spora sa O. T.

Slijedom svega navedenog, tuženik smatra da je osporavana odluka zakonita. Predlaže da Sud temeljem čl. 57. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16 i 29/17 – odluka Ustavnog suda Republike Hrvatske) odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.