NN 11/2016 (3.2.2016.), Presuda Upravnog suda u Osijeku broj: 2 Usl-1184/15-8 od 19. siječnja 2016.

UPRAVNI SUD U OSIJEKU

296

PRESUDA

Upravni sud u Osijeku, po sucu Berislavu Babiću, uz sudjelovanje zapisničarke Adele Franc, u upravnom sporu tužiteljice Katarine Livak iz Kutjeva, Vinkomir 15, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, R. F. Mihanovića 9, Zagreb, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatski telekom d.d., R. F. Mihanovića 9, Zagreb, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 19. siječnja 2016.

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev tužiteljice kojim traži poništavanje rješenja tuženika klasa: UP/I-344-08/15-01/372, urbroj: 376-85/AP-15-05(IM) od 6. srpnja 2015.

O b r a z l o ž e n j e

Osporavanom odlukom tuženika odbijen je kao neosnovan zahtjev tužiteljice za rješavanje spora, u vezi s prigovorom na kakvoću usluge sa operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatski telekom d.d. Zagreb. R. F. Mihanovića 9.

Tužiteljica u tužbi navodi kako tuženik u cijelosti prihvaća obrazloženje zainteresirane osobe, međutim naglašava, kako je zainteresirana osoba propustila naznačiti da od kada koristi usluge iste, konstantno je imala smetnje u svezi pružanja usluge, a što je više puta reklamirala putem telefona ili pismeno. Smatra da bi isto trebalo biti poznato i tuženiku, jer su usluge bile izuzetno loše kvalitete, ali da zainteresirana osoba koristi svoj monopolistički položaj te negira smetnje. Upoznata je s činjenicom da kooperanti zainteresirane osobe otklanjaju navedene smetnje, bez da o tome obavještavaju krajnje korisnike. Smatra da je u pravu i poziva se na postupanje pravne države, zbog čega bi spor trebalo riješiti u korist tužiteljice.

U odgovoru na tužbu tuženik navodi kako ostaje kod osporavane odluke iz razloga navedenih u odluci te predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan. Dodaje kako je nesporno da su povremene smetnje postojale, što je priznao i sam tuženik te umanjio račune tužiteljice za pružene usluge. Međutim, o postojanju tehničkih poteškoća za duže vremensko razdoblje, a kako to tvrdi tužiteljica, nema nikakvih dokaza te je također vidljivo da je tužiteljica u spornom razdoblju koristila elektroničke komunikacijske usluge i to sve do privremenog isključenja pa se stoga ne mogu prihvatiti navodi tužbe.

Rješenjem ovoga suda poslovni broj: 2UsI-1184/15-4 od 25. rujna 2015., a na temelju odredbe članka 32. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine« broj: 20/10., 143/12. i 152/14., nastavno: ZUS), pozvana je zainteresirana osoba Hrvatski telekom d.d. Zagreb, R. F. Mihanovića 9, da sudjeluje u ovom upravnom sporu, međutim ista se nije uključila u ovaj upravni spor.

Dana 12. siječnja 2016. pred ovim sudom je održana rasprava na koju su pristupili uredno pozvana tužiteljica i opunomoćenice tuženika.

Na istoj raspravi tužiteljica je ostala kod svih navoda tužbe te je predložila poništavanje osporavane odluke tuženika.

Opunomoćenice tuženika su na raspravi izjavile da ostaju kod odgovora na tužbu i svih navoda iz istoga.

Tijekom dokaznoga postupka sud je izvršio uvid u spis, spis tuženika te u sve isprave koje prileže istome.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, a prema odredbi članka 55. stavka 3. ZUS, sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Uvidom u spis tuženika, razvidno je da je tužiteljica zainteresiranoj osobi uputila pisani prigovor glede kvalitete usluge te je nezadovoljna odgovorom uputila i pritužbu Povjerenstvu za pritužbe korisnika u drugostupanjskom postupku. Povodom uložene pritužbe, navedeno Povjerenstvo je utvrdilo jednu prijavljene smetnju u trajanju od 12. do 17. prosinca 2014., a kojom prigodom je tehnička služba ispitala liniju i ustanovila da usluge rade bez poteškoća, a nove prijave smetnji nisu evidentirane.

O istome nalazu izvještena je tužiteljica te je istoj ukazano da će se dodatna tehnička provjera i mjerenje te mišljenje tehničke službe o kvaliteti korištenja usluga, odnosno kvaliteti parice i kapaciteta mreže, moći izvršiti nakon ponovnog uključenja njenog telefonskog priključka, a koji je bio privremeno isključen, uslijed nepodmirenog dugovanja.

Među strankama je nesporno i da je zbog poteškoća utvrđenih u razdoblju od 12. do 17. prosinca 2014. tužiteljici izvršeno odobrenje na računu za mjeseci prosinac 2014. u ukupnom iznosu od 27,50 kn. Kako je račun za prosinac bio podmiren, to je predmetni iznos odobrenja umanjen na računu za mjesec listopad 2014., a koji nije bio podmiren. Naime, za mjesec listopad 2014. tužiteljica je u obvezi podmiriti preostali dužni iznos od 178,76 kn i to kako ne bi došlo do trajnog isključenja priključka.

Zatim je utvrđeno da je do privremenog isključenja priključka tužiteljice došlo 14. siječnja 2015., ali da je do istog datuma zabilježeno spajanje s korisničkim imenom »livakkat« te je korištena usluga MAXtv.

Dakle, u postupku provedenom povodom prigovora i pritužbe tužiteljice utvrđeno je postojanje smetnje u svezi telefonskog priključka tužiteljice u razdoblju od 12. do 17. prosinca 2014. i u odnosu na koje je tužiteljici izvršeno odobrenje, odnosno smanjenje računa za navedeni mjesec, a kako je račun za isti mjesec bio plaćen, to je smanjenje određeno u odnosu na račun za mjesec listopad 2014., koji nije bio plaćen u cijelosti.

U konkretnom slučaju nisu sporne tvrdnje tužiteljice da je ista prijavila predmetne smetnje i da je povodom istoga ispitana linija od strane tehničke službe, ali je ustanovljeno da usluge rade bez poteškoća. Stoga se ne mogu prihvatiti navodi tužiteljice da se radilo o kontinuiranim tehničkim problemima u svezi predmetne linije. Također, ne mogu se prihvatiti niti navodi tužiteljice da se radi o lošoj kvaliteti korištenja same usluge, budući tehnička služba isto nije mogla ispitati, jer je predmetni priključak privremeno isključen, uslijed nepodmirenja računa. S tim u svezi ne mogu se prihvatiti niti navodi tužiteljice da se radi o trajnim smetnjama, budući je vidljivo da se tužiteljica spajala s korisničkim imenom »livakkat«, kao što je i koristila uslugu MAXtv. Pri tome je potrebno naglasiti kako tužiteljica ničim ne dokazuje svoje tvrdnje o kontinuiranim tehničkim smetnjama i višestrukim kvarovima linije, dok istovremeno tužiteljica ničim ne osporava činjenicu da je njen priključak privremeno isključen pa da se zbog toga nije mogla provjeriti kvaliteta korištenja usluge, kao što ista niti ne osporava tvrdnje da se spajala sa svojim korisničkim imenom i koristila uslugu MAXtv, prije isključenja priključka.

Odredbom članka 13. stavka 3. Općih uvjeta poslovanja Hrvatskog telekoma propisano je da ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge za koju odgovara Hrvatski telekom, pristup ili korištenje fiksnih usluga Hrvatskog telekoma onemogućeno pretplatniku dolje od 24 sata, mjesečna naknada za pristup za pripadajući mjesec će se umanjiti razmjerno danima trajanja tehničke smetnje ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana tehničke smetnje. Ovo se ne odnosi na slučajeve kvara pretplatničke terminalne opreme, kvara na kućnim instalacijama i/ili produženje radova uslijed otklanjanja smetnja uzrokovanih namjerom ili krajnjom nepažnjom pretplatnika. Vrijeme u kojem Hrvatskom telekomu nije omogućen pristup pretplatničkoj terminalnoj opremi iz razloga koji su izvan kontrole Hrvatskog telekoma, neće biti uračunato u vrijeme trajanja smetnje iz ovog stavka.

Člankom 29. stavkom 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine«, broj: 154/11., 149/13. i 82/14, nastavno: Pravilnik) određeno je, između ostalog, da ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka njezina utvrđivanja, krajnjem korisniku nije