

## UPRAVNI SUD U ZAGREBU

657

### PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Lidije Deak, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja Glafijos d.o.o., Zagreb, Kapucinska broj 28, kojeg zastupa opunomoćenik Stipe Vuletić, odvjetnik u Zagrebu, Trnjanska cesta 11c/II, protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između pretplatnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 16. veljače 2016.

#### presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/14-01/440, urbroj: 376-05/LGŠ-14-10 (IM) od 4. rujna 2014.

#### O b r a z l o ž e n j e

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/14-01/440, urbroj: 376-05/LGŠ-14-10 (IM) od 4. rujna 2014. odbijen je prigovor tužitelja vezan uz kvalitetu i naplatu javne komunikacijske usluge.

Tužitelj pobija zakonitost osporavane odluke i ističe da tuženica odluku nije obrazložila, jer se nije očitovala na zahtjev za rješavanje spora tužitelja, kao i na navode iz prigovora i druge dokumentacije koja prileži spisu. Tužitelj je iznosio prigovore i pritužbe Hrvatskom Telekomu usmeno i pismeno, na kvalitetu pružene usluge i tek kad je pokrenut postupak pred tuženikom, Hrvatski Telekom se sjetio kako na predmetnoj lokaciji sjedišta tužitelja postoje određene poteškoće, te je ustanovljena nezadovoljavajuća kvaliteta 2G/3G signala, te se sjetio da na području Kapucinske, Javorinske, Kloštarske i okolnih ulica zbog nezadovoljavajuće kvalitete signala ima u planu implementaciju osnovne postaje, koja do danas nije realizirana. Prema tome, Hrvatski Telekom je taj koji nije mogao pružiti kvalitetnu uslugu, te je u vrijeme zasnivanja pretplatničkog odnosa znao za navedeni nedostatak, ali ga je prešutio, te je zbog nemogućnosti pružanja usluge predložio da se ugovor raskine. Člankom Općih uvjeta navodi se procedura vezana za plaćanje nespornih računa, a tužitelj smatra da je cjelokupni iznos računa sporan, iz razloga jer Hrvatski Telekom nije pružio adekvatnu uslugu, već je prijevarno postupio prilikom prezentiranja svojih usluga. Hrvatski Telekom je protivno Zakonu o zaštiti potrošača isključio tužitelja iz mreže, iako je tužitelj iznio prigovore na račune za veljaču i ožujak 2014. i ponovno uključivanje uvjetovao plaćanjem spornih računa, a o prigovoru na te račune do danas nije odlučio. Do prijenosa brojeva iz VIP-a u HT došlo je 28. siječnja 2014., a sam zahtjev datiran je od ranije. Smatra da u konkretnom slučaju nije bilo uvjeta za pozivanje na točku 51. i 53. Općih uvjeta, jer je Hrvatski Telekom znao da na navedenoj lokaciji nema korisnog signala. Međutim, tuženica ne citira članak 49. Općih uvjeta kojim je propisano kako će se korisnička podrška od strane Hrvatskog Telekoma korisniku pružati 24 sata na dan na način da se korisniku daju sve potrebne obavijesti za svrhu korištenja mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma. Netočan je i nerazumljiv zaključak tuženice kako mobilna usluga nije vezana za lokaciju korištenja, te smatra da je pozivanje tuženice na članak 68. Općih uvjeta neosnovano, jer je tužitelj stavio prigovor i osporio račune zbog kakvoće pružene usluge, te je navedena odredba u izravnoj suprotnosti sa Zakonom o zaštiti potrošača, jer je navedenim Zakonom propisano kako davatelj usluga ne može isključiti uslugu primatelju usluga u slučaju osporavanja računa. Stoga Hrvatski Telekom nije imao zakonske osnove isključiti uslugu tužitelja i uvjetovati novo uključenje plaćanjem računa za veljaču i ožujak 2014. Tužitelj se

zahvaljuje tuženici za edukaciju vezanu uz mogućnost pokretanja naknade štete u sudskom postupku, a prema mišljenju tužitelja, sukladno Zakonu o obveznim odnosima, Hrvatski Telekom odgovara za materijalne nedostatke stvari, te nema pravo na naplatu računa, jer je za nedostatak znao, ali o istom nije izvijestio tužitelja.

Predlaže sudu da poništi osporavanu odluku i da naloži tuženici da tužitelju naknadi troškove ovog postupka sa zakonskom zateznom kamatom od presuđenja do isplate.

Tuženica u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja i ističe da je tužitelj zaključio pretplatnički odnos s Hrvatskim Telekomom, pa tužitelj pogrešno citira članak 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Tuženica ističe da je mogućnost privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme zbog nepodmirivanja računa detaljno propisana člankom 48. Zakona o elektroničkim komunikacijama i člankom 16. stavkom 3., 4. i 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Odredbe o privremenom i trajnom isključenju pretplatničke terminalne opreme i naknade za prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora, te postupak i rokovi podnošenja prigovora su detaljno propisani Općim uvjetima s kojima se tužitelj bio dužan upoznati, jer predstavljaju dio njegovog pretplatničkog ugovora na koji je svojom voljom pristao. Tužitelju je omogućen raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid, te ga se obvezalo podmiriti samo otvorena dugovanja za travanj, svibanj i lipanj 2014. Tuženica ističe da kakvoća pružene usluge ne može imati utjecaja na drugačije rješenje ove upravne stvari, jer je Općim uvjetima jasno određeno da mobilna usluga po svojoj prirodi nije vezana za lokaciju korištenja, odnosno da postoji mogućnost da mobilne usluge neće biti dostupne u svako vrijeme i na svakom mjestu, te da isto ne utječe na osnovanost naplate i obvezu plaćanja ispostavljenih računa. Naime, obustavljanje pružanja javne usluge iz članka 27. Zakona o zaštiti potrošača predmnijeva da tužitelj kada osporava uslugu podmiruje nesporne račune, a tužitelju je privremeno isključena terminalna oprema, jer nije podmirio nesporni dio računa za veljaču 2014., a što je u skladu s naprijed navedenim odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama, Pravilnika i članka 68. Općih uvjeta. Prema podacima spisa predmeta proizlazi da je tužitelj pisanim putem obaviješten da na predmetnoj lokaciji postoje određene poteškoće i da će se budućim planom razvoja mobilne mreže nastojati osigurati kvalitetan signal, te je tužitelj potpisom ugovora pristao na rizik da mobilna usluga neće biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu. Ističe da je osporavana odluka pravilna i obrazložena u skladu s odredbom članka 98. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku.

Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Na navedeni odgovor na tužbu tužitelj se očitovao da tužitelj nema s tuženicom zaključen ugovor, te je tužitelj svoj zahtjev dostavio putem maila, te mu nisu bili dostavljeni Opći uvjeti poslovanja. Tužitelj je račun osporio u cijelosti, pa nema nespornog dijela kojeg bi isti bio dužan platiti, pa onda ni nisu bili ispunjeni uvjeti za privremeno isključenje tužitelja iz mreže, a tuženica niti ne navodi koliko bi to nesporni dio računa iznosio. Hrvatski Telekom je od 2005. znao kako na adresi sjedišta tužitelja nema adekvatnog signala i to prešutio tužitelju prilikom zasnivanja pretplatničkog odnosa, jer stranke ugovor nikada nisu sklopile, pa Hrvatski Telekom itekako odgovara za materijalne nedostatke stvari i nema pravo na naplatu računa. Hrvatski Telekom je pisano obavijestio tužitelja o poteškoćama tek 9. lipnja 2014., i to istim dopisom kojim je tužitelju omogućen raskid pretplatničkog odnosa bez naplate za prijevremeni raskid. Tužitelj ostaje kod svih ranije iznesenih tužbenih navoda i kod postavljenog tužbenog zahtjeva.

*Tužbeni zahtjev nije osnovan.*

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenice tuženice i u odsutnosti uredno pozvanog tužitelja, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine«, broj: 20/10., 143/12. i 152/14.), o čemu je tužitelj bio upozoren u pozivu za raspravu.

Na raspravi opunomoćenica tuženice istakla je da je Hrvatski Telekom dozvolio tužitelju da raskine ugovor bez penala, te je na taj način samo na temelju svoje dobre volje izašao u susret tužitelju.

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

Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je tuženica odbila prigovor tužitelja, s obrazloženjem da su u konkretnom slučaju pravilno primijenjene odredbe članka 41. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine«, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14.) i odredbe članka 51., 53., 68. i 104. Općih uvjeta

poslovanja Hrvatskog Telekom. Hrvatski Telekom je izvijestio tuženicu da je u veljači 2014. zaprimio prvi prigovor pretplatnika, navodeći da predmetni pretplatnik ima problema sa signalom na adresi Kapucinska 28. Obilazak tehničara na toj lokaciji izvršen je 23. travnja 2014., te je ustanovljena nezadovoljavajuća kvaliteta 2G/3G signala, pa je navedeno da je u planu implementacija osnovne postaje kojom bi se na spomenutom području nastojalo osigurati kvalitetan signal, te je o istome pretplatnik obaviješten pisanim putem istoga dana. Kako pretplatnik nije podmirio nesporni dio računa za mjesec veljaču, uslijedilo je privremeno isključenje, te 12. svibnja 2014. ponovno uključenje ukoliko pretplatnik izvrši uplatu računa u roku od 48 sati. Međutim, pretplatnik to nije učinio, pa su 20. svibnja 2014. ponovno provedene zabrane odlaznih usluga, a kako je u međuvremenu podmireno dospjelo dugovanje računa za veljaču i ožujak, 22. svibnja 2014. izvršeno je uključenje pretplatničke grupe. Hrvatski Telekom je pretplatniku omogućio raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid, te su svi brojevi trajno isključeni, odnosno preneseni u drugu mrežu 24. lipnja 2014., a pretplatniku su ostali uređaji kupljeni po povoljnijoj cijeni, dok je pretplatnik ostao u obvezi podmiriti račune za travanj, svibanj i lipanj.

Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama 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).

Stavkom 3. navedenog članka Zakona propisano je da 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.

Stavkom 4. navedenog članka Zakona propisano je da 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.

Stavkom 5. navedenog članka Zakona propisano je da pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora u bilo kojem trenutku. Pretplatničkim ugovorom može se utvrditi da pretplatnik, koji raskine ugovor prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja ugovora, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za pretplatnika, osim u slučaju iz članka 42. stavka 7. ovoga Zakona.

Stavkom 6. navedenog članka Zakona propisano je da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovoga članka, osim dospelog dugovanja za pružene usluge.

Odredbom članka 42. stavka 1. navedenog Zakona propisano je da su operatori javnih komunikacijskih usluga obvezni izraditi jasne, čitljive i sveobuhvatne opće uvjete poslovanja, kojima se osobito utvrđuje sljedeće:

1. naziv i sjedište operatora,

2. usluge koje se pružaju, što osobito obuhvaća sljedeće:

– vrste i opis usluga koje pružaju, uključujući i temeljne tehničke značajke te vrijeme uspostave priključka,

– podatke o mogućnosti besplatnog biranja jedinstvenog europskog broja za hitne službe 112 i drugih pozivnih brojeva za pristup hitnim službama, o mogućnostima osiguravanja podataka o lokaciji s koje je upućen poziv prema tim brojevima te o ograničenjima poziva na te brojeve,

– odredbe o svim drugim uvjetima ograničavanja pristupa i uporabe usluga i aplikacija,

– odredbe o najmanjoj razini kakvoće ponuđenih usluga, u skladu s pokazateljima kakvoće usluga propisanim pravilnikom iz članka 34. ovoga Zakona,