

UPRAVNI SUD U RIJECI

2506

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Snježani Horvat-Paliska, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Glorije Fićor, u upravnom sporu tužiteljice Nevenke Raspor iz Rijeke, Ante Kovačića 6, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (ranije Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije), Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupaju službene osobe Marina Ljubić Karamolić i Jagoda Peleponjko, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Optime Telekom d.d., Zagreb, Bani 75a, Buzin, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 16. studenoga 2015.,

presudio je

Poništava se rješenje Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije klasa: UP/I-344-08/12-01/873, urbroj: 376-05/MP-12-6 (DB) od 3. rujna 2012. te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak, dok se tužbeni zahtjev u preostalom dijelu odbija.

Obrazloženje

Rješenjem tuženika klasa: UP/I-344-08/12-01/873, urbroj: 376-05/MP-12-6 (DB) od 3. rujna 2012. odbačen je zahtjev tužiteljice za rješavanje spora koji je u HAKOM podnesen 16. lipnja 2012. obzirom da se po istome ne može postupiti.

Tužiteljica je 3. listopada 2012. podnijela tužbu Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske koji se rješenjem poslovnih broj UsII-33/2012-5 od 3. listopada 2013. oglasio nenadležnim te predmet ustupio na postupanje ovom Upravnom sudu, a obzirom na to da je Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« 80/13) došlo do promjene nadležnosti suda.

Tužiteljica u tužbi navodi da je zainteresiranoj osobi podnijela šest pisanih prigovora službi za prigovore te reklamaciju povjerenstvu za reklamacije vezano za kakvoću usluge, konekciju i ostanak na internetu iz kojih razloga je učestalo morala zvati službu za korisnike, gdje su djelatnici bili sve neuljudniji, vezano uz kršenje odredbi pretplatničkog ugovora u odnosu na brzinu interneta te njezine sumnje da joj je ubačen virus putem elektroničke poruke poslana s adrese koju koristi zainteresirana osoba, zbog čega svega da je zatražila prijevremeni raskid ugovora sklopljenog s operatorom, koji se očitovao na način da će zatražiti plaćanje naknade za prijevremeni raskid ugovora u visini većoj od 1.000,00 kuna. Dana 13. lipnja 2012. da se obratila tuženiku kao tijelu nadležnom za rješavanje sporova između krajnjeg korisnika i operatora, koji joj se nije obraćao sve do zaprimanja rješenja o odbacivanju zahtjeva od 3. rujna 2012., nezakonitost kojeg rješenja tužiteljica vidi u nepostupanju tuženika po njezinom zahtjevu, u činjenici što tijekom postupka pred tuženikom nije kao stranka imala saznanja niti o jednoj poduzetoj procesnoj radnji povodom njenog zahtjeva dok je operator pokrenuo ovršni postupak protiv tužiteljice radi neplaćanja računa na koji je uložila prigovor i zbog kojeg je i pokrenula postupak pred tuženikom. Predlaže da Sud provede dokaze na okolnosti osnovanosti njezinih pritužbi na uslugu operatora, da poništi odluku tuženika od 3. rujna 2012. te naloži tuženiku da naknadi tužiteljici nematerijalnu štetu (po osnovi fizičkih i duševnih bolova) u visini od 15.000,00 kuna, zainteresiranoj osobi na naknadi tužiteljici materijalnu i nematerijalnu štetu u visini od 32.230,00 kuna sa zakonskim zateznim kamatama kao i troškove upravnog postupka.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je, suprotno navodima tužiteljice, tuženik utvrdio pravo stanje stvari i sve činjenice koje su od važnosti za donošenje pravilnog i zakonitog rješenja, ne spori da je 16. lipnja 2012. zaprimljen zahtjev tužiteljice za rješenje spora u postupku protiv operatora, javnih komunikacijskih usluga OT – Optima Telekom d.d. (dalje OT d.d.) pozivom na odredbu članka 51. stavak 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« 73/08, 90/11, dalje ZEK), na temelju kojeg članka u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješenje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga. Navodi da bi tuženik mogao pokrenuti postupak rješavanja spora potrebno je postojanje formalnih pretpostavki za pokretanje postupka, a što je između ostalog i

okončan postupak pred operatorom te poštivanje rokova podnošenja prigovora, reklamacije i konačno zahtjeva za rješavanje spora, a sve sukladno članku 50. i 51. ZEK-a. U tom smislu tuženik je podneskom od 19. lipnja 2012. od tužiteljice zatražio dopunu dokumentacije te pružio detaljno pojašnjenje o postupanju u slučaju podnošenja prigovora, a koji postupak je detaljno opisan u općim uvjetima poslovanja svakog operatora kao dijelu pretplatničkog ugovora na koji korisnici pristaju svojim potpisom na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Podnesak je poslan četiri puta te se dva puta vratio s oznakom »nepoznat«, a potom dva s oznakom »odselio«. Neovisno o navedenom tuženik je podneskom od 19. lipnja 2012. zatražio očitovanje od operatora. Operator OT d.d., između ostalog da je naveo da je tužiteljica u veljači 2012. prijavila pucanje internetske veze, koja poteškoća je otklonjena, u ožujku se tužiteljica žalila na ADSL brzinu koja smetnja je uspješno riješena zamjenom modema i splittera, a rješenjem od 19. travnja 2012., zbog prijavljenih teškoća u radu internetske usluge da je tužiteljici odobren iznos od 15,08 kuna (s PDV-om) po računu za mjesec veljaču 2012., a odlukom o reklamaciji tužiteljici je omogućen raskid ugovora u cijelosti bez naplate naknade za prijevremeni raskid te su izvršena odobrenja po računu za mjesec ožujka u iznosu od 11,21 kunu (s PDV-om) i po računu za mjesec travanj u iznosu od 13,20 kuna (s PDV-om) sukladno danima trajanja poteškoće čime da je operator postupio u potpunosti sukladno članku 41. stavak 6. ZEK-a, kojim je propisano da u slučaju kad operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza. Ujedno je operator postupio sukladno članku 29. stavak 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine« 154/11, dalje Pravilnik) kojim je propisano da ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od 24 sata, od trenutka njezina utvrđivanja krajnjem korisniku nije bilo omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup sustavu ili se korisnika na drugi način obeštećuje i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Nadalje, tuženik navodi da je podneskom od 26. srpnja 2012. pozvao tužiteljicu da se u roku od 8 dana očituje je li zadovoljna rješenjem operatora, u kojem podnesku je upozorena da će, ukoliko u dodijeljenom roku ne dostavi traženo očitovanje, HAKOM obustaviti postupak temeljem odredbe članka 46. stavak 3. Zakona o općem upravnom postupku (»Narodne novine« 47/09, dalje ZUP), no koji podnesak tužiteljica nije zaprimila. Tuženik ističe da bi čak i u slučaju da je tužiteljica zaprimila obavijest o odobrenjima operatora te se očitovala da ih ne prihvaća, zahtjev tužiteljice bio odbačen, navodeći da je zahtjev za rješenje spora tužiteljice usvojen u dijelu koji je moguć sukladno ovlastima tuženika i ZEK-a, a vezano na generalne primjedbe tužiteljice o poslovanju operatora kao i generalne primjedbe drugih korisnika, navodi da tuženik na temelju istih može i usmjerava svoje regulatorno djelovanje na općoj razini što da nije predmet postupka rješavanja pojedinačnih sporova između operatora i pretplatnika, sukladno članku 51. ZEK-a. Eventualna daljnja potraživanja vezana uz povredu poslovanja koja su se odrazila na tužiteljicu kao pojedinca u konkretnom slučaju, odnosno mimo osporavanog iznosa zaduženja, tužiteljica može ostvarivati pred drugim institucijama odnosno u redovnoj parnici što je navedeno i u općim uvjetima poslovanja operatora.

Zainteresirana osoba se u odgovoru na tužbu opširno očituje na navode tužiteljice o problemima s kakvoćom usluge zbog kojih se prvotno obraćala zainteresiranoj osobi, a potom i tuženiku te dostavlja dokumentaciju kojom potkrepljuje navode iz svog očitovanja. Pojašnjava kada je raskinut pretplatnički ugovor sklopljen između tužiteljice i operatora te ističe da je tužiteljica isključena iz elektroničke komunikacijske mreže radi nepodmirenja neosporenih dospjelih dugovanja, a da su u postupku rješavanja prigovora pred Optimom prigovori tužiteljice riješeni u njezinu korist. Predlaže odbijanje tužbenog zahtjeva.

Tijekom spora sve stranke u postupku svojim podnescima i očitovanjima dostavljale su dokaze za osnovanost navoda za koje drže odlučnima za rješenje upravnog spora u pogledu merituma upravne stvari.

U ovom upravnom sporu održana je rasprava na ročištima 17. lipnja 2015. i 11. studenoga 2015., na kojoj raspravi je proveden dokaz uvidom u dokumentaciju spisa predmeta upravnog postupka.

Nisu provedeni dokazi predloženi po strankama na kojima se ne temelji osporena odluka iz razloga koji su pobliže obrazloženi u nastavku ove presude.

Na temelju svih pravnih i činjeničnih pitanja ovaj Sud ocjenjuje da je tužbeni zahtjev djelomično osnovan.

Uvidom u spis predmeta upravnog postupka utvrđeno je da se tužiteljica prigovorom, nadnevka 10. lipnja 2012., obratila tuženiku opširno opisujući poteškoće koje kao korisnik ima s operatorom/zainteresiranom osobom, vezano uz brzinu interneta, mogućnost i brzinu konekcije na internet te vezano uz promet internetskih podataka koji da se povećao nakon što joj je netko neovlašteno pristupio računalu odnosno adresi elektroničke pošte i u kojoj pritužbi osporava visinu računa koji joj je zainteresirana osoba izdala za mjesece ožujak 2012., travanj 2012., te svibanj 2012. te potražuje troškove novog računala, troškove internetskog bankarstva koje nije mogla koristiti, a banka ih je naplatila te poštanske troškove za poslane prigovore na koje da se operator oglašio.

Nadalje, utvrđeno je da je, postupajući po ovom zahtjevu tužiteljice, tuženik pozivao tužiteljicu i to dopisima od 14. lipnja 2012. i 19. lipnja 2012. da dopuni dokumentaciju vezanu uz zahtjev za rješavanje spora te da dostavi preslike svih prigovora koje je uputila operatoru pisanim putem poštom, kao i odgovor operatora na iste, presliku reklamacije koju je