

UPRAVNI SUD U RIJECI

1220

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Mariji Renner Jakovljević, dipl. iur., uz sudjelovanje Marijane Andrijević, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja Davora Šarića iz Rijeke, Ante Pilepića 1, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (ranije Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije), Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatskog Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 27. ožujka 2015.,

presudio je

Poništava se rješenje tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, klasa: UP/I-344-07/13-01/78, urbroj: 376-05/LGŠ-13-06 (DM) od 20. rujna 2013. te se predmet vraća tuženiku na ponovan postupak.

O b r a z l o ž e n j e

Osporavanim rješenjem tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije klasa: UP/I-344-07/13-01/78, urbroj: 376-05/LGŠ-13-06 (DM) od 20. rujna 2013. obustavljen je postupak inspekcijskog nadzora nad društvom Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, Savska cesta 32 (ovdje zainteresirane osobe), uz obrazloženje da ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka.

Osporavajući zakonitost navedenog rješenja tuženika od 20. rujna 2013. zbog pogrešno i nepotpunog utvrđenog činjeničnog stanja i pogrešne primjene materijalnog prava, tužitelj je podnio tužbu koja je kod ovog Suda zaprimljena 31. listopada 2013. pod poslovnim brojem 4 UsI-1761/13, a u kojoj tužitelj u bitnome navodi da je u konkretnom slučaju povrijeđena odredba članka 18. stavak 3. Pravilnika o prenosivosti broja (»Narodne novine« broj 100/12, u nastavku teksta Pravilnik) budući da ovdje zainteresirana osoba kao primatelj broja nije obavijestila tužitelja kao podnositelja zahtjeva za prijenos broja, o razlozima odbijanja njegova zahtjeva za prijenos brojeva 095/5240-246 i 095/5372-609. Ističe da je u konkretnom slučaju povrijeđena i odredba članka 19. stavka 5. gore navedenog Pravilnika uz obrazloženje da je Tele2 kao davatelj broja neopravdano blokirao prijenos gore navedena dva broja (095/5240-246 i 095/5372-609) u mrežu ovdje zainteresirane osobe istaknuvši da je tužitelj suprotno navodima Tele2 izvršio pozive i time aktivirao kartice, ali da na centrali Tele2 iz njemu nepoznatog razloga nije prikazan aktivan status kartice, a koju činjenicu da je i sam tuženik utvrdio, ali unatoč tome da nije postupio po navedenoj odredbi članka 19. stavka 5. Pravilnika, nego je donio osporavano rješenje kojim se obustavlja postupak inspekcijskog nadzora nad ovdje zainteresiranom osobom. Iz navedenog razloga tvrdi da je inspektor elektroničkih komunikacija trebao utvrditi da je došlo do kršenja odredaba Pravilnika, te odrediti davatelju broja provedbu prijenosa zatraženog broja u najkraćem mogućem roku, a uz to i naložiti istom da plati odštetu tužitelju zbog nepravovremenog prijenosa gore navedenih dvaju brojeva, a što da isti nije učinio. Nastavno, tužitelj navodi da je zahtjeve za prijenos brojeva 099/6704-699, 091/9387-937, 095/5240-354, 095/5240-246 i 095/5372-609 u mrežu zainteresirane osobe podnio 29. travnja 2013. u Konzumovoj prodavaonici u Rijeci, da je u zahtjevu za prijenos brojeva zaposlenica samovoljno napisala 7. svibnja 2013. kao novi datum prijenosa broja, umjesto da je upisala u rubriku datum prijenosa broja 29. travnja 2013. Smatra da je za gore navedene brojeve trebao biti izvršen prijenos brojeva do 3. svibnja 2013. sukladno odredbi članka 15. stavka 1. Pravilnika, imajući u vidu datum potpisivanja zahtjeva, iz kojeg razloga da je zainteresirana osoba kao primatelj broja trebala zanemariti

datum koji je u zahtjevu samovoljno upisala djelatnica Konzuma i izvršiti prijenos brojeva do 3. svibnja 2013., a ne do 7. svibnja 2013. Slijedom navedenog, tužitelj smatra da se radi o nepravovremenom prijenosu i preostala tri broja te da ima pravo na naknadu sukladno odredbi članka 23. stavka 1. Pravilnika.

Što se pak tiče prijenosa brojeva 095/5240-246 i 095/5372-609, ističe da je, kao što je već naveo, zbog samovolje davatelja broja odbijen prijenos navedenih dvaju brojeva istaknuvši da je davatelj broja tuženiku nakon započetog inspekcijskog nadzora dostavio podatke o obavljenim pozivima tužitelja i time dokazao da je tužiteljeva kartica bila aktivna danima prije predaje zahtjeva za prijenos navedenih dvaju brojeva, pa imajući u vidu sve navedeno, ističe da je pogrešno tuženik zaključio kako u konkretnom slučaju ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka, jer je iz svega navedenog razvidno, a suprotno navodima tuženika, da je došlo do kršenja odredaba Pravilnika i od ovdje zainteresirane osobe i Tele2. Stoga je tužitelj pozivajući na odredbu članka 76. Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, u nastavku teksta Zakon), odredbu članka 18. stavka 3. Pravilnika, članka 19. stavka 5. Pravilnika i odredbu članka 23. Pravilnika, predložio da se osporavano rješenje tuženika poništi i predmet vrati tuženiku na ponovan postupak.

Tuženik je u odgovoru na tužbu zaprimljenom kod ovog Suda 16. prosinca 2013. naveo da u cijelosti ostaje kod navoda iznesenih u obrazloženju osporavanog rješenja od 20. rujna 2013. istaknuvši da je tužitelj tuženiku podnio prigovor na postupanje operatera Hrvatskog Telekoma d.d., ovdje zainteresirane osobe, da se postupak inspekcijskog nadzora može rješavati isključivo u pogledu eventualnih povreda Zakona o elektroničkom komunikacijama i pripadajućih podzakonskih akata, odnosno u konkretnom slučaju Pravilnika o prenosivosti broja, da je s tim u vezi tuženik izvršio odgovarajuće provjere kako bi utvrdio je li operater ispunio sve svoje obveze propisane navedenim propisima. Ističe da je tužitelj tek nakon zaprimanja osporavanog rješenja, kao i u tužbi, istaknuo konkretan prigovor na postupanje operatera Tele2 kao davatelja broja, a da je predmetni inspekcijski postupak vođen samo u odnosu na postupanje operatera ovdje zainteresirane osobe kao primatelja broja. Navodi da je neosnovan navod tužitelja iz tužbe da je tuženikov inspektor utvrdio da je zbog pogreške na centrali Tele2 aktivna kartica tužitelja proglašena neaktivnom, napomenuvši da je točno da je tužitelj ostvario poziv, ali da se u konkretnom slučaju radilo o pozivu prema besplatnom broju odnosno pozivu prema usluzi besplatnog poziva iz brojevnog raspona 800 i Tele2 službe za korisnike, pa da iz navedenog razloga nije došlo do naplate, a sustav Tele2 nije prebacio korisnički broj u status aktivan, što da je sukladno poslovnoj praksi Tele2. Ističe da činjenica što je Tele2 naknadno tužitelju ponudio podnošenje novog zahtjeva za prijenos gore navedena dva korisnička broja u željenu mrežu, ne znači da je isto rezultat prethodnog kršenja postupka prijenosa broja, već isključivo znači da Tele2 unatoč činjenici što sustav nije prepoznao besplatne pozive kao okolnost temeljem koje bi SIM-kartica bila aktivna, kao i činjenici da se prijenos broja može odbiti u slučajevima neaktivne SIM-kartice, omogućio naknadni prijenos broja, a što da je tužitelj odbio, iz čega je razvidno da prijenos preostala dva korisnička broja zapravo i nije intencija tužitelja.

U odnosu na naknadu zbog navodno neopravdanog odbijanja prijenosa dvaju korisničkih brojeva, tuženik napominje kako navedenu naknadu korisnici mogu ostvariti tek ukoliko sam operater primatelja broja smatra da je došlo do neopravdanog odbijanja te kada u povodu prijave operatora, istu utvrdi inspektor elektroničkih komunikacija, za razliku od naknade zbog nepravovremenog prijenosa broja, koji zahtjev podnosi sam korisnik. U svezi s tim tuženik navodi, citirajući odredbu članka 19. stavka 1. Pravilnika, kako ovdje zainteresirana osoba kao primatelj broja nije smatrala da je došlo do neopravdanog odbijanja prijenosa broja, iz kojeg razloga nije ni uputila prigovor Tele2 kao davatelju broja, napomenuvši da zainteresirana osoba sukladno gore navedenoj odredbi Pravilnika nema obvezu podnositi prigovor davatelju broja, već se isto ukazuje samo kao mogućnost.

Vezano uz navod tužitelja glede prijenosa preostala tri broja 099/6704-699, 091/9387-937, 095/5240-354 u mrežu zainteresirane osobe, a koji su prema navodima tužitelja iz tužbe preneseni u mrežu zainteresirane osobe sa zakašnjenjem, što da je navodno rezultat pogrešnog upisa datuma u zahtjevu za prijenos broja, djelatnice u prodavaonici Konzuma u Rijeci gdje je i tužitelj podnio zahtjeve za prijenos gore navedenih brojeva, tuženik ističe kako je tužitelj, a ukoliko upisani datum za prijenos broja nije bio u skladu s njegovim željama, mogao uskratiti svoj pristanak i potpis na zahtjevima za prijenos brojeva te inzistirati na upisu odgovarajućeg datuma za prijenos broja, a što da tužitelj nije učinio, slijedom čega je 29. travnja 2013. na prodajnom mjestu Konzuma svojim potpisom pristao na konkretan zahtjev(e) za prijenos brojeva, koji sada osporava. U svezi navoda tužitelja kojima ističe da je ovdje zainteresirana osoba tužitelju trebala isplatiti naknadu zbog nepravovremenog prijenosa brojeva, tuženik navodi kako je sukladno članku 23. Pravilnika naknadu moguće ostvariti po dvije osnove, jednu zbog nepravovremenog prijenosa broja, a drugu zbog odbijanja prijenosa broja, a da je u konkretnom slučaju imajući u

vidu odredbu članka 23. stavka 4. Pravilnika utvrđeno da su brojevi tužitelja preneseni upravo na datum koji je kao takav naveden u zahtjevu(ima) tužitelja od 29. travnja 2013., a kojeg je tužitelj svojim potpisom i potvrdio, slijedom čega da tužitelj nema pravo na naknadu.

U konačnici vezano uz općeniti zahtjev za naknadu štete koji je tužitelj postavio, tuženik ističe kako eventualno pretrpljenu štetu tužitelj može dokazivati i potraživati u odgovarajućem sudskom postupku za koji tuženik nije nadležan. Stoga je tuženik predložio da se odbije tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan.

Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu nije dostavila odgovor na tužbu.

U podnesku zaprimljenom kod ovog Suda 23. siječnja 2014., tužitelj je očitujući se na navode tuženika iz odgovora na tužbu od 16. prosinca 2013. u bitnome naveo da nije točno da je tužitelj zahtijevao vođenje inspekcijskog postupka samo u odnosu na postupanje ovdje zainteresirane osobe, odnosno da nije zahtijevao vođenje takvog postupka i prema Tele2, istaknuvši da se u svom zahtjevu za rješavanje spora između korisnika i operatera upućenom tuženiku žalio na postupanje Tele2 koji da mu je neopravdano odbio prijenos gore navedena dva broja u mrežu zainteresirane osobe lažno tvrdivši da tužitelj nije obavio svoj prvi poziv, iz kojeg razloga da sustav Tele2 nije prebacio korisnički broj, odnosno gore navedena dva korisnička broja u status aktivan. Smatra da je tuženik po utvrđenom činjeničnom stanju iz kojeg proizlazi da je tužitelj ostvario pozive, iako se radilo o pozivima prema besplatnom broju, odnosno pozivu prema usluzi besplatnog poziva iz brojevnog raspona 800 i Tele2 službe za korisnike, bio dužan sukladno članku 19. stavku 5. Pravilnika utvrditi da je došlo do kršenja odredaba Pravilnika te odrediti davatelju broja provedbu prijenosa zatraženog broja u najkraćem mogućem roku, budući da tužitelj kao korisnik nije otkazao, niti je odustao od zahtjeva za prijenos gore navedena dva broja. U svezi s tim ističe da je neopravdanim odbijanjem prijenosa broja od Tele2 kao davatelja broja i kršenjem navedene odredbe Pravilnika, istovremeno došlo i do nepravodobnog prijenosa brojeva, slijedom čega da ima pravo na naknadu iz članka 23. Pravilnika. Navodi da tuženik »nepostupanjem« po odredbama gore navedenog Pravilnika, tužitelja pritišće da podnese novi zahtjev za prijenos brojeva, umjesto da tuženik postupi u skladu s odredbama Zakona o elektroničkom komunikacijama i Pravilnikom. Tvrdi da je pogrešan zaključak tuženika da ni Tele2, ni ovdje zainteresirana osoba nisu krivi što prijenos brojeva tužitelja u mrežu ovdje zainteresirane osobe nije ostvaren, unatoč tome što je evidentno da ni jedan niti drugi operator nisu postupali u skladu s odredbama Zakona i Pravilnika budući da je najprije Tele2 blokirao prijenos brojeva, iako je utvrđeno da je tužitelj ostvario prvi poziv, a potom ga ovdje zainteresirana osoba nije izvijestila da je prijenos brojeva onemogućio davatelj broja Tele2. Vezano uz zahtjev za prijenos preostala tri broja koji je tužitelj podnio 29. travnja 2013., a u kojem zahtjevu da je zaposlenica Konzuma samovoljno navela 7. svibnja 2013. kao novi datum prijenosa broja, tužitelj u cijelosti ustraje kod navoda iz tužbe predloživši da se poništi osporavano rješenje tuženika i predmet vrati tuženiku na ponovan postupak.

U podnesku zaprimljenom kod ovog Suda 20. ožujka 2015. tuženik je ispričao izostanak s ročišta zakazanog za 27. ožujka 2015., uz obrazloženje da zbog organizacijskih razloga nije u mogućnosti pristupiti na zakazanu raspravu, zbog čega je predložio da se rasprava održi u njegovoj odsutnosti.

U ovom upravnom sporu održano je ročište 27. ožujka 2015. u prisutnosti tužitelja, a u odsutnosti uredno pozvanog tuženika i zainteresirane osobe, u skladu s odredbom članka 39. stavka 2. u svezi s člankom 37. stavkom 3. Zakona o upravnim sporovima (»Narodne novine« broj 20/10, 143/12 i 152/14, u nastavku teksta ZUS) te je strankama u skladu s odredbom članka 6. ZUS-a dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora. Na istom ročištu tužitelj je ostao kod svih navoda iznesenih u tijeku upravnog spora, nakon čega je izvršen uvid u dokumentaciju koja prileži spisu predmeta upravnoga spora, kao i u onu koja prileži spisu predmeta upravnog postupka te je zaključena rasprava.

Uvidom u dokumentaciju koja prileži spisu predmeta upravnog spora, kao i u onu koja prileži spisu predmeta upravnog postupka, utvrđeno je da je tuženik 11. srpnja 2013. zaprimio »zahtjev za rješavanje spora između korisnika i operatera«, a kojem zahtjevu prileži podnesak tužitelja u kojem je opisao tri slučaja od kojih se samo prvi slučaj odnosi na situacije opisane u tužbi tužitelja zaprimljenoj kod ovog Suda 31. listopada 2013. Utvrđeno je da je tužitelj u prvom slučaju naveo da prijenos dvaju brojeva 095/5240-246 i 095/5372-609 u mrežu zainteresirane osobe nije realiziran do danas, štoviše da je njegov zahtjev za prijenos navedena dva broja neopravdano odbijen od Tele2 unatoč činjenici što je tužitelj poštivajući odredbe Pravilnika ostvario prvi poziv, a da ga zainteresirana osoba kao primatelj broja sukladno članku 18. stavku 3. Pravilnika nije obavijestila o razlozima odbijanja njegovog zahtjeva. Nastavno, istaknuo je da je unatoč tome što je telefonskim putem

kontaktirao službu za korisnike zainteresirane osobe ukazujući im da nije bilo razloga za odbijanje prijenosa broja, budući da su spomenuta gore navedena dva broja u potpunosti zadovoljavala uvjete za prijenos broja iz Tele2 u Multiplus Mobile, jer su ostvareni prvi pozivi, iz kojeg razloga su trebali gore navedeni korisnički brojevi biti prebačeni u status aktivan na centrali Tele2, te se u svezi istih nije mogla primijeniti nijedna situacija opisana u članku 18. stavku 1. a – k Pravilnika, zainteresirana osoba je odbila poslati prigovor Tele2 te zatražiti detaljnije obrazloženje zbog odbijanja prijenosa brojeva. U tom istom podnesku tužitelj je zatražio da mu operator nadoknadi štetu zbog kašnjenja prijenosa navedenih dvaju brojeva, kao i da mu nadoknadi štetu zbog nepravovremenog prijenosa preostala tri broja u mrežu zainteresirane osobe koji da su izvršeni 7. svibnja 2013., umjesto 3. svibnja 2013. sve zbog greške zaposlenika Konzuma koji da je samovoljno odredio u zahtjevu za prijenos broja peti dan za prijenos brojeva, a da tužitelj prilikom potpisivanja zahtjeva za prijenos brojeva nije tražio produženje roka prijenosa. U drugom i trećem opisanom slučaju tužitelj je opisao situacije vezane uz zahtjeve za prijenos broja iz VIP-a u Multiplus Mobile koje se ne odnose na konkretan slučaj.

Utvrđeno je da je tuženik navedeni zahtjev tužitelja od 11. srpnja 2013. tretirao kao prigovor tužitelja za pokretanjem postupka inspekcijskog nadzora nad društvom Hrvatski Telekom d.d. Zagreb, a vezano uz prijenos broja u Multiplus Mobile usluge i nepostojeće adrese za slanje prigovora korisnika, slijedom čega je inspektor elektroničkih komunikacija pokrenuo inspekcijski nadzor nad zainteresiranom osobom te je 25. srpnja 2013. obavio inspekcijski nadzor nad zainteresiranom osobom i o tome sastavio zapisnik u skladu s člankom 111. i 112. Zakona. Utvrđeno je da je navedenom prilikom ovlašteni predstavnik zainteresirane osobe izjavom na zapisnik u bitnome naveo kako nije u mogućnosti predati traženu dokumentaciju i očitovanja, jer su u fazi prikupljanja iste, slijedom čega se obvezuje istu dostaviti u roku u kojem odredi inspektor. Utvrđeno je da je zainteresirana osoba 28. kolovoza 2013. dostavila traženu dokumentaciju tuženiku, u kojem je navela informacije za prijenos svakog pojedinog broja tužitelja, podatke o datumu zaprimanja zahtjeva, statusu i realizaciji zahtjeva za prijenos broja. Po primitku zaprimljene dokumentacije, tuženik je utvrdio da je tužitelj za predmetne korisničke brojeve 099/6704-699, 091/9387-937, 095/5240-354, 091/3352-431 potpisao ručno popunjene zahtjeve 29. travnja 2013. za prijenos broja, na prodajnim mjestima Konzuma u Rijeci sa željenim datumima prijenosa broja 7. svibnja 2013. i da su svi realizirani na traženi datum prijenosa broja, da je za korisničke brojeve 095/5240-246 i 095/5372-609 tužitelj potpisao ručno popunjene zahtjeve za prijenos broja 29. travnja 2013. na prodajnom mjestu Konzuma u Rijeci sa željenim datumom prijenosa 7. svibnja 2013., da je prodajno mjesto dostavilo zahtjev za prijenos brojeva u MNP grupu sljedeći radni dan te da su isti dan uneseni u centralnu administrativnu bazu prenesenih brojeva (u daljnjem tekstu CABP), dok da je prijenos brojeva operater Tele2 kao davatelj broja odbio s razloga »SIM neaktivan«, a tužitelju je zainteresirana osoba nakon njegovog prigovora upućenog ovdje tuženiku, ponudila potpisivanje novog zahtjeva za prijenos broja dana 11. srpnja 2013., što je korisnik odbio potpisati. Utvrđeno je da je tuženik zatražio očitovanje od Tele2 po pitanju zašto su zahtjevi za prijenos broja za predmetna dva broja tužitelja odbijeni, a da se u svezi s tim Tele2 očitovao da su zahtjevi za prijenos broja tužitelja odbijeni iz razloga što predmetni telefonski brojevi u trenutku odrađivanja zahtjeva za prijenos broja kroz CABP-sustav nisu imali status aktivan, tj. za njih nije zabilježen nijedan poziv, da bi detaljnijom analizom bilo utvrđeno da je tužitelj pozivao usluge besplatnog poziva iz brojevnog raspona 800 i Tele2 službu za korisnike, ali budući da su ti pozivi besplatni, sustav nije prebacio telefonski broj u status aktivan, nego je ostao u neaktivnom statusu, slijedom čega je i Tele2 ponudio tužitelju da ukoliko isti podnese novi zahtjev za prijenos broja, da će isti biti odobren u najkraćem mogućem roku. Utvrđeno je da tužitelj kao korisnik nije ponovno podnio zahtjev za prijenos broja budući da smatra da ima pravo na naknadu, jer nije ni otkazao, a niti je odustao od već ranije podnesenih zahtjeva za prijenosom broja. Slijedom tako utvrđenog činjeničnog stanja, tuženik je utvrdio da je zainteresirana osoba omogućila ovdje tužitelju kao korisniku, prijenos brojeva na zatraženi datum, čime su poštivane odredbe članka 15. Pravilnika, dok vezano uz dio koji se odnosi na odbijanje zahtjeva tužitelja za prijenos broja od Tele2 sukladno Pravilniku, tužitelj da ne može ostvariti pravo na naknadu za nepravovremeni prijenos broja budući da tuženik odnosno inspektor nije utvrdio da je došlo do kršenja Pravilnika, niti je zainteresirana osoba postupila suprotno članku 19. Pravilnika.

U konačnici tuženik je utvrdio, a vezano za navod tužitelja da je isti uputio zahtjev za naknadu štete u Multiplus Mobile, ali da isti Hrvatska pošta (u nastavku teksta HP) ne može uručiti jer je Multiplus Mobile obznanio nepostojeću adresu koja korisnike dovodi u zabunu, da je zainteresirana osoba dostavila očitovanje i dokumentaciju u kojoj je navela da je adresa na koju se šalju prigovori korisnika za Multiplus Mobile usluge definirana okvirnim ugovorom koji je zainteresirana osoba sklopila s HP-om te da je zainteresirana osoba do 21. veljače 2012. zatražila otvaranje poštanskog pretinca u Rijeci za potrebe zaprimanja prigovora korisnika te da je od tog datuma poštanski pretinac aktivan, a kao dokaz tuženiku je dostavljen preslik okvirnog ugovora te poruka elektroničke pošte kojom je zatraženo otvaranje predmetnog poštanskog pretinca, nakon čeg je ovdje