

UPRAVNI SUD U SPLITU

1912

PRESUDA

i

RJEŠENJE

Upravni sud u Splitu, po sucu Milanu Franiću, uz sudjelovanje zapisničarke Vesne Šimić, u upravnom sporu tužiteljice Ane Braškin iz Splita, Pod Kosom 37, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (ranije: Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije), Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po službenoj osobi Marini Ljubić-Karanović, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatskog Telekom d.d. Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 24. srpnja 2015.,

presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužiteljice radi poništenja Odluke tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije klasa: UP/I-344-08/14-01/205, urbroj: 376-05/LGŠ-14-07 (IM) od 5. svibnja 2014. i vraćanja predmeta na ponovni postupak.

i

riješio je

Odbacuje se tužba u dijelu kojim je tužiteljica spram zainteresirane osobe Hrvatskog Telekom d.d. Zagreb istaknula zahtjev radi isplate naknade neimovinske štete u iznosu 11.000,00 kuna i zahtjev radi isplate nagrade za korištenje njene ideje u poboljšanju usluge u iznosu 20.000,00 kuna.

O b r a z l o ž e n j e

Osporenom odlukom klasa: UP/I-344-08/14-01/205, urbroj: 376-05/LGŠ-14-07 (IM) od 5. svibnja 2014. odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora pretplatnice (ovdje tužiteljice) vezano za prigovor na sporni iznos zaduženja za obavljanu javnu komunikacijsku uslugu i obavijest govornog automata.

Tuženik svoju odluku u bitnome obrazlaže kako slijedi. Tužiteljica smatra da račun za prosinac 2013. nije dužna podmiriti jer ju je operator (ovdje zainteresirana osoba) uznemiravao pozivanjem četiri puta dnevno u razdoblju od 11. prosinca 2013. do 31. prosinca 2013., koje nije prestalo unatoč njenom pozivanju službe za korisnike operatora (ovdje zainteresirane osobe) i dolasku u prostorije operatora (ovdje zainteresirane osobe) u Splitu, te joj je uskratio uslugu odlaznih poziva u ožujku 2014. koja je opet uspostavljena nakon što je podmirila račune za prosinac 2013. i veljaču 2014., o kojem dugovanju je tužiteljica bila opomenuta. Spornim višestrukim pozivanjima tužiteljice da je operator izvršavao obvezu iz članka 24. stavak 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a zbog povećane mjesečne potrošnje tužiteljice, koja pozivanja putem govornog automata operatora (ovdje zainteresirane osobe) prestaju kada se govorna poruka odsluša do kraja, dok se u suprotnom, što je ovdje slučaj, ponavljaju četiri puta dnevno, o čemu je tužiteljica obaviještena u odgovoru na prigovor tužiteljice od 14. siječnja 2014. i u odgovoru na pritužbu tužiteljice od veljače

2014. Tužiteljici da nije moglo biti rečeno da u prosincu 2013. podmiri račun za taj mjesec jer se isti ispostavlja i dospijeva u siječnju 2014. Ukoliko tužiteljica smatra da je pretrpjela štetu, naknadu iste od operatora (ovdje zainteresirane osobe) da može potraživati u postupku pred nadležnim općinskim sudom.

Tužiteljica u tužbi osporava zakonitost tuženikove odluke navodeći u bitnome kako slijedi. Nakon duljeg telefonskog razgovora s inozemstvom koji je obavila 10. prosinca 2013. da su u razdoblju od 11. prosinca 2013. do 31. prosinca 2013. započela pozivanja na njen fiksni telefonski broj po četiri puta dnevno. Zbog teškog zdravstvenog stanja (tužbi prilaže medicinsku dokumentaciju o marfanovom sindromu i kroničnim cervikobrahijalnim bolovima uzrokovanim opterećenjima s mialgijama) da je smanjene pokretljivosti pa nije mogla odgovoriti na te ponavljajuće pozive zbog kratkoće pozivnog signala. Povratnim biranjem broja s kojeg su ti pozivi dolazili da se nije uspostavljala veza. Stoga je kontaktirala policiju i saznala da se radi o broju govornog automata operatora (ovdje zainteresirane osobe). Potom je kontaktirala službu za korisnike operatora (ovdje zainteresirane osobe) i tražila obustavu ovih poziva navodeći da je spremna odmah platiti potrošnju od 10. prosinca 2013. Kako su se ti pozivi nastavili, isto je zatražila i u prostorijama operatora u Splitu gdje joj je rečeno da se ti pozivi ne mogu obustaviti prije završetka mjeseca. Operator (ovdje zainteresirana osoba) da joj je prouzročio neimovinsku štetu jer je navedenim ponavljajućim pozivanjima uznemiravana iako je teškog zdravstvenog stanja, onemogućena u postizanju potrebne koncentracije za obavljanje poslovnih obveza te joj je narušen mir božićnih blagdana. Račun za prosinac 2013. da isprva nije htjela podmiriti jer je povrijeđena ovakvim postupanjem operatora (ovdje zainteresirane osobe) i nezadovoljna njegovim odgovorom na prigovor i pritužbu, ali taj račun da je zbog uskrate usluge odlaznih poziva u ožujku 2014. podmirila nakon čega joj je ta usluga ponovno uspostavljena. Tvrdi da je operator (ovdje zainteresirana osoba) uveo novi broj govornog automata preko kojeg je, za razliku od ranijeg broja govornog automata s kojeg je prosinac 2013. ponavljano pozivana, moguće uspostaviti povratni poziv, zbog čega smatra da je uvođenjem ove mogućnosti operator unaprijedio uslugu idejom koju mu je ona sugerirala te da joj operator duguje isplatu nagrade s tog osnova.

Tužbenim zahtjevom, kako je preciziran na ročištu 29. svibnja 2015., traži se poništenje osporene odluke te vraćanje predmeta na ponovni postupak.

U tužbi je tužiteljica spram operatora (ovdje zainteresirane osobe) istaknula zahtjev radi isplate naknade neimovinske štete u iznosu 11.000,00 kuna i zahtjev radi isplate nagrade za korištenje njene ideje u poboljšanju usluge u iznosu 20.000,00 kuna.

Tuženik u odgovoru na tužbu u bitnome ističe kako se u konkretnom slučaju radilo o postupanju operatora (ovdje zainteresirane osobe) u ispunjavanju obveze iz članak 24. stavak 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

U tom smislu izlaže i zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu, dodatno ističući kako joj kao operatoru za neizvršavanje predmetne obveze upozorenja iz prethodno navedene odredbe Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga prijeti prekršajna odgovornost, te da se radi o pozivanjima kojima se korisnika ne uznemirava nego je svrha istih baš zaštita korisnika, a do ponavljanja ovih pozivanja da je došlo zbog toga što se tužiteljica nije javljala odnosno nije odslušala govornu poruku do kraja.

U podnesku zaprimljenom u ovom sudu 9. srpnja 2015. tuženik je ostao kod navoda iz odgovora na tužbu i dotadašnjeg tijeka ovog spora, dodatno pojašnjavajući kako se u konkretnom slučaju ne radi o prigovoru na iznos računa za prosinac 2013. jer tužiteljica taj iznos niti ne osporava pa da nije bilo mjesta primjeni zabrane isključenja pretplatničke linije iz članka 50. stavak 5. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U sporu je održana rasprava. Na ročištu 29. svibnja 2015. tužiteljica je precizirala da tužbenim zahtjevom traži poništenje osporene odluke i vraćanje predmeta na ponovni postupak, a u ostalom je izlagala kao i u tužbi, a službena osoba tuženika je izlagala kao u tuženikovom odgovoru na tužbu. Ročište 16. srpnja 2015. je održano bez prisutnosti uredno pozvanog tuženika, koji je opravdao izostanak i predložio to ročište održati bez njegove prisutnosti, i uredno pozvane zainteresirane osobe, koja nije opravdala izostanak s tog ročišta, a tužiteljica je na tom ročištu navela da ostaje kod ranije iznijetih navoda tijekom ovog upravnog spora te da nema daljnjih dokaznih prijedloga i predlaže zaključiti raspravljanje.

Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je donesena osporena odluka, te u spisu ovog spora.