

UPRAVNI SUD U SPLITU

1824

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sucu Milanu Franiću, uz sudjelovanje zapisničarke Vesne Šimić, u upravnom sporu tužitelja Maria Radovanovića iz Korčule, Ulica 54 br. 23, zastupanog po opunomoćeniku Romanu Biharu, odvjetniku u Zagrebu, Mesnička 6/1, 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 Lidiji Antonić, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatskog Telekoma d.d. Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 13. srpnja 2015.,

presudio je

Poništava se Odluka Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije klasa: UP/I-344-08/11-01/1035, urbroj: 376-05/AŠP-12-8 (DB) od 20. lipnja 2012. i predmet vraća na ponovni postupak.

O b r a z l o ž e n j e

Osporenom odlukom tuženika klasa: UP/I-344-08/11-01/1035, urbroj: 376-05/AŠP-12-8 (DB) od 20. lipnja 2012. odbijen je zahtjev za rješenje spora između pretplatnika (ovdje tužitelja) i operatora (ovdje zainteresirane osobe) vezano za iznos zaduženja po računima za mjesece lipanj i srpanj 2011.

Tuženik je svoju odluku utemeljio, u bitnome, na sljedećim utvrđenjima. Tužiteljev prigovor odnosi se na račune koje mu je za MAXadsl uslugu operator (ovdje zainteresirana osoba) ispostavio za mjesece lipanj i srpanj 2011., pri čemu tužitelj smatra da nije ostvario promet u količini obračunatoj u spornim računima. Sporni internetski promet ostvaren je s iste ADSL linije te s korisničkim imenom pretplatnika (ovdje tužitelja). Tužitelj je uz modem dobio i vodič s uputama operatora (ovdje zainteresirane osobe) za korištenje i instalaciju potrebnih zaštita od neovlaštenih upada u računalo, pri čemu je unos postavki sukladno tim uputama u domeni odgovornosti korisnika (ovdje tužitelja). Operator (ovdje zainteresirana osoba) je 11. lipnja 2011. i 26. srpnja 2011. zbog evidentiranog povećanog prometa korisnika (ovdje tužitelja) upozorio o prekoračenoj prosječnoj mjesečnoj Internet potrošnji putem e-mail adrese koja je korisniku (ovdje tužitelju) dodijeljena prilikom aktivacije usluge, pri čemu je korisnik (ovdje tužitelj) ponovno upozoren o potrebnim zaštitama od neovlaštenog upada u računalo. Tužitelj je po zaprimanju računa za lipanj 2011. kontaktirao službu za korisnike operatora (ovdje zainteresirane osobe) 19. srpnja 2011. te je tužitelju za potrošnju ostvarenu od navedenog datuma odobrena korekcija računa za srpanj i kolovoz 2011. tako da je tužitelju preostalo dugovanje po spornom računu za lipanj 2011. u cjelokupnom iznosu 1.007,99 kuna, a po spornom računu za srpanj 2011. u iznosu od 332,62 kuna (iznos po odobrenim korekcijama). Ove korekcije da su odobrene iako nisu utvrđene nepravilnosti. Operator (ovdje zainteresirana osoba) da je postupio u svemu sukladno odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 73/08 i 90/11, u nastavku teksta: ZEK) i Pravilnika o načinu rada i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (»Narodne novine« broj 154/08 i 51/11, u nastavku teksta: Pravilnik) pri čemu se citiraju članak 43. stavka 3. ZEK-a i članak 20. stavak 1. Pravilnika.

Slijedom promjene stvarne nadležnosti za odlučivanje u sporovima u predmetima rješavanja spora između korisnika i operatora, do koje je došlo stupanjem na snagu Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o elektroničkim komunikacijama (»Narodne novine« broj 80/13), Visoki upravni sud Republike Hrvatske je rješenjem poslovni broj UsII-24/2012-11 od 3. listopada 2013. ovaj predmet ustupio ovome sudu.

Tužitelj u tužbi osporava zakonitost tuženikove odluke i navodi, u bitnome, da je 19. srpnja 2011. pozivom kod službe za korisnike operatora (ovdje zainteresirane osobe) zatražio onemogućenje pristupa Internetu radi sprječavanja daljnje potrošnje, čemu nije udovoljeno, pa je time operator (ovdje zainteresirana osoba) propustio postupiti po članku 20. stavak 2. Pravilnika; da nikada nije ni aktivirao ni koristio e-mail adresu dodijeljenu pri aktivaciji usluge pa da se ne može smatrati da je slanjem obavijesti na tu e-mail adresu propisno obaviješten o povećanju potrošnje u smislu članka 20. stavak 1. Pravilnika s obzirom da nije obaviješten pozivom na fiksni telefon ili pisanim putem; prigovara nepostupanje operatora (ovdje zainteresirane osobe) po članku 30. stavak 1. i 4. Pravilnika; te ističe da same korekcije koje je operator (ovdje zainteresirana osoba) izvršio umanjnjem iznosa po računima ukazuju na to da je bilo nepravilnosti.

Tužbenim zahtjevom, kako je uređen podneskom tužitelja od 11. listopada 2012., traži se poništenje osporene odluke tuženika te, u suštini, vraćanje predmeta na ponovni postupak.

Tuženik je u odgovoru na tužbu, u bitnome, istaknuo kako članak 20. stavak 1. točka 1. Pravilnika propisuje obvezu obavještavanja, a ne i način obavještavanja, pa da je operator (ovdje zainteresirana osoba) ispunio tu obvezu obavijestivši korisnika (ovdje tužitelja) o povećanoj potrošnji putem e-maila dodijeljenog mu pri aktivaciji usluge; a da nema ni propusta operatora u smislu članka 20. stavak 2. Pravilnika jer ta odredba propisuje pravo, a ne obvezu, operatora da privremeno ograniči pristup uslugama; osporena odluka da je zakonita s obzirom da se istom rješava isključivo u pogledu eventualnih povreda ZEK-a i pripadajućih podzakonskih akata, a operator (ovdje zainteresirana osoba) da je postupio sukladno propisanim obvezama, a navedene korekcije računa za srpanj i kolovoz 2011. da se tiču ispravljanja propusta službe za korisnike operatora (ovdje zainteresirane osobe) vezano za poziv tužitelja od 19. srpnja 2011. zbog čega je izvršena korekcija računa otpisom svih usluga nakon tog datuma.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu u bitnome se pridružuje razlozima navedenima u obrazloženju osporavane odluke i u tuženikovom odgovoru na tužbu, te opisuje svoju komunikaciju s tužiteljem i postupanje vezano za prigovor i pritužbu, posebno ističući kako je osporavani Internet promet ostvaren s korisničkog imena tužitelja te je ispravno obračunat po predmetnim računima, a tužitelj da je sukladno članku 20. stavak 1. Pravilnika u najkraćem mogućem roku obaviješten o prekoračenju dvostruke prosječne mjesečne potrošnje na njegovu službenu, posljednju operatoru (zainteresiranoj osobi) poznatu, e-mail adresu koja mu je dodijeljena pri aktivaciji usluge.

Na raspravi 3. srpnja 2015., u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, službena osoba tuženika i zamjenica opunomoćenika tužitelja izlagale su kao u dotadašnjem tijeku ovog upravnog spora, pri čemu je zamjenica opunomoćenika tužitelja u spis predala podneska za sud i protivnu stranku, navodima kojeg podneska se službena osoba tuženika usprotivila navodeći da se u istom iznijete već ranije iznesene okolnosti.

U navedenom podnesku tužitelj ustraje na tvrdnji da upozorenje putem predmetne e-mail adrese ne može prihvatiti kao pravilno. Navodi da je pri sklapanju pretplatničkog ugovora, sukladno Općim uvjetima operatora (ovdje zainteresirane osobe), dao sve tražene osobne podatke (osobno ime, OIB, prebivalište, telefonski broj) kojima se tada koristio. Pritom da mu je predmetna e-mail adresa dodijeljena te se ista ni ne navodi u zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa. Stoga da su proturječne tvrdnje tuženika i zainteresirane osobe o tužiteljevoj obvezi prijave promjene osobnih podataka.

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.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, ovaj sud je utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

Prema članku 43. stavku 3. ZEK-a, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osigurati krajnjim korisnicima svojih usluga primjerenu zaštitu od zlouporaba i prijevara u javnoj komunikacijskoj mreži te ih upoznati s tom zaštitom u pisanom obliku, prije početka pružanja javnih komunikacijskih usluga.

Odredbe iz članka 20. stavak 1. Pravilnika propisuju da u svrhu zaštite korisnika svojih usluga, operatori javnih komunikacijskih usluga moraju osobito voditi računa o sljedećem: