

UPRAVNI SUD U ZAGREBU

2650

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Meri Dominis Herman te Hadjesti Beštak, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja OT – OPTIMA TELEKOM d.d., Zagreb, Bani 75/a, kojeg zastupa Irena Bošnjaković Vidaković, službena osoba, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (ranije: Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije), Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa Marina Ljubić Karanović, službena osoba, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Mladena Pupića iz Križevaca, Ul. Krunoslava Heruca 46, radi reklamacije računa, 22. listopada 2015.

presudio je

I. Poništava se rješenje tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, klasa: UP/I-344-08/11-01/1098, urbroj: 376-05/GK-12-05 (DB) od 4. rujna 2012.

II. Odbija se prigovor pretplatnika Mladena Pupića iz Križevaca, Ul. Krunoslava Heruca 46, na račun za mjesec svibanj 2011. godine, izdan od Optima Telekom d.d., Zagreb, Bani 75a.

O b r a z l o ž e n j e

Osporavanom odlukom tuženika Hrvatske agencije za poštu i elektroničke komunikacije, klasa: UP/I-344-08/11-01/1098, urbroj: 376-05/GK-12-05 (DB) od 4. rujna 2012., pod točkom 1. odluke usvojen je prigovor pretplatnika Mladena Pupića iz Križevaca, Ul. Krunoslava Heruca 46 na račun za mjesec svibanj 2011. godine izdan od tužitelja, a pod točkom 2. naloženo je tužitelju da u roku od 15 dana od dana primitka ove odluke umanjí račun za mjesec svibanj 2011. u iznosu od 250,00 kuna (+ PDV), a ako je račun već plaćen da pretplatniku vrati više zaračunati iznos.

Tužitelj osporava zakonitost pobijanog akta i ističe da je tuženik odluku donio pozivajući se na odredbe trenutno važećih Općih uvjeta poslovanja tužitelja objavljenih 7. ožujka 2012., a ne onih važećih u vrijeme nastanka sporno događaja i izdavanja računa za mjesec svibanj 2011. godine, radi naknade za izlazak tehničara na teren. Napominje kako je dostavom dokaza nedvojbeno dokazao odgovornost pretplatnika za nastanak kvara, jer je člankom 9. stavkom 1. istih Općih uvjeta određeno da oprema na lokaciji pretplatnika, uključujući kućnu instalaciju, mora biti ispravna, sigurna i atestirana, dok je stavkom 2. citiranog članka određeno kako on ne odgovara za smanjenu kvalitetu usluge ukoliko je ista uzrokovana korištenjem neadekvatne opreme kod pretplatnika. Poziva se na odredbu članka 19. stavak 5. trenutno važećih Općih uvjeta prema kojima je određeno da on kao tužitelj ne snosi odgovornost za nezadovoljavajuću kvalitetu usluge ako pretplatnik, nakon prihvatanja općih uvjeta ne osigura odgovarajuće uvjete za smještaj terminalne opreme, odnosno odgovarajuću kućnu instalaciju. Smatra da ne može snositi odgovornost za ispravnost kućne instalacije pretplatnika i kvarove na istoj, te da je člankom 8. stavkom 1. istih Općih uvjeta određeno da je za aktivaciju usluge pretplatnik dužan osigurati ispravnu kućnu instalaciju i vlastitu terminalnu opremu, pa da ukoliko pretplatnikova kućna instalacija i terminalna oprema nije ispravna, pridržava pravo odbiti priključenje terminalne opreme, odnosno raskinuti ugovor. Isto tako napominje kako je člankom 9. stavkom 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisano je da je pravna ili fizička osoba obvezna osigurati ispravnu pretplatničku instalaciju. Napominje kako tuženik nije razmotrio preslike prijave kvara sa obavljenom tehničkom kontrolom od 27. travnja 2011. i 15. svibnja 2011., kao niti presliku radnog naloga po kojem je naplaćena sporna naknada za izlazak tehničara, iz koje je razvidno da je kod pretplatnika »zamijenjena instalacija

i spojen uvod sa ranžirnom žicom do modema, dok je po prijavi kvara od 15. svibnja 2011. utvrđeno kako pretplatnik nije popravio svoju kućnu instalaciju i kako je ponovno uzrok poteškoća u korištenju usluge „greška na korisničkoj instalaciji«. Ističe kako je iz radnog naloga izvršenog 17. svibnja 2011., jasno vidljivo da je na strani pretplatnika uzrok poteškoće u korištenju usluge, te da je isti od strane pretplatnika vlastoručno potpisan.

Predlaže da Sud poništi rješenje tuženice.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda iznesenih u obrazloženju osporavanoga rješenja i ističe da je u konkretnom slučaju nesporno da je do kvara došlo, jer pretplatnik nije bio u mogućnosti nesmetano koristiti uslugu. Napominje kako tužitelj nije dokazao svoje navode osnovanosti naplate izlaska tehničara, uzimajući u obzir da tehnička kontrola nije sadržavala sva detaljna obilježja kako je propisano odredbom članka 22. stavka 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, kao i da je pretplatnik naveo kako prije korištenja usluge tužitelja nije imao smetnji u korištenju govorne usluge i Interneta operatora Hrvatski Telekom d.d. Napominje kako Primjena Općih uvjeta poslovanja koji su ranije bili na snazi ne bi bitno utjecala na donošenje zakonitog rješenja, iz razloga što je odredba o preduvjetu ispravnosti kućne instalacije iz članka 9. stavka 5. navedenog Pravilnika bila na snazi, kao što je bio na snazi i princip da se naplata otklanjanja kvara vrši samo u situaciji ako je do kvara došlo radnjom ili propustom samog pretplatnika, neovisno o tome na kojem mjestu Općih uvjeta se ova odredba nalazi. Smatra kako u konkretnom slučaju nije dokazano da je do kvara došlo zbog kućne instalacije pretplatnika, pa je kako navodi pravilno primijenio odredbe relevantnog Zakona i Pravilnika.

Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu Mladen Pupiće očitovao se na navode tužitelja i tuženika podneskom od 12. listopada 2015. U bitnome navodi kako su problemi oko pružanja usluga tužitelja započeli odmah nakon sklapanja ugovora. Navodi kako se više puta obraćao tužitelju te da je njihov serviser nakon prvog dolaska konstatirao da je sve u redu, ali da su se smetnje i dalje nastavile. Ističe kako je nakon drugog dolaska, serviser tužitelja konstatirao da je greška u njegovoj instalaciji koju je kako navodi naknadno izmijenio i nakon čega je sve bilo u redu s korištenjem usluge tužitelja. Napominje kako ga nitko nije upozorio ni pismeno, a ni usmeno da je greška u njegovoj instalaciji te da je unatoč tome uslugu redovito plaćao. Također napominje kako ga nitko nije upozorio da mora platiti izlazak na teren njihovog servisera. Ovakvo ponašanje tužitelja smatra neprofesionalnim. Iz navoda podneska proizlazi kako predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

U odnosu na navode tuženika, tužitelj se očitovao podneskom od 17. travnja 2015. i u bitnome navodi kako tuženik nije razmotrio presliku prijave kvara sa obavljenom tehničkom kontrolom od 27. travnja 2011., i 15. svibnja 2011., kao ni presliku radnog naloga po kojem je naplaćena sporna naknada za izlazak tehničara. Napominje kako preslika prijave kvara i preslike radnih naloga sadrže detaljan opis kontrole, a koje postupke kontrole bi tuženik kao nadležno tijelo za područje elektronskih komunikacija morao znati prepoznati i utvrditi potpunima. Ističe kao je pretplatnik upozoren od strane tehničke službe na naplatu izlaska tehničara, a što je pretplatnik potvrdio vlastoručnim potpisom radnog naloga kojim se potvrđuju poteškoće u kućnoj instalaciji. Smatra neutemeljenim navod tuženika kako nije dokazao da je predmetni kvar područje odgovornosti pretplatnika te da je nejasno zašto tuženik ne uvažava dokaze dostavljene s njegove strane. I nadalje ostaje kod prijedloga za poništenjem odluke tuženika.

Sud je uzeo u obzir provedene dokaze i činjenice utvrđene u postupku donošenja osporene odluke. Izvršen je uvid u spis tuženika i dokumentaciju priloženu uz tužbu te je 16. listopada 2015., održana usmena i javna rasprava u prisutnosti opunomoćenika tužitelja i tuženika. Zainteresirana osoba iako uredno pozvana nije pristupila zakazanom ročištu.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja (članak 55. stavak 3. Zakon o upravnim sporovima – »Narodne novine«, broj 20/10., 143/12. i 152/14. – dalje ZUS) Sud je utvrdio da tužbeni zahtjev osnovan.

Prema podacima spisa proizlazi da je osporavano rješenje doneseno povodom prigovora pretplatnika u ovom upravnom sporu zainteresirane osobe Mladena Pupića, na račun za mjesec svibanj 2011. Naime, u konkretnom slučaju pretplatnik je imao poteškoće s korištenjem IPTV usluge te je nakon prvotnog izlaska tehničara i nadalje prijavljivao kvar pa je nastala potreba za novim izlaskom tehničara. Proizlazi da mu je nakon izlaska tehničara na računu iskazana jednokratna naknada u iznosu od 250,00 kuna, a tuženik je zaključio kako tužitelj nije dokazao