



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

U I M E R E P U B L I K E H R V A T S K E

P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Hrvoju Miladinu, te zapisničarki Ines Mateša, u upravnom sporu tužitelja TERRAKOM d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Radnička cesta 48, kojeg zastupa opunomoćenik [REDACTED] odvjetnik iz Zagreba, [REDACTED] protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe [REDACTED] iz Zagreba, [REDACTED], radi rješavanja spora između korisnika i operatora, dana 24. listopada 2018.,

presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje točaka 1., 2. i 3. Odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/482, URBROJ: 376-05/AB-15-7 (IM) od 15. rujna 2015.
- II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadom troškova ovog upravnog spora.
- III. Ova presuda objavit će se u „Narodnim novinama“.

Obrazloženje

Odlukom Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/482, URBROJ: 376-05/AB-15-7 (IM) od 15. rujna 2015. djelomično se usvaja zahtjev za rješavanje spora korisnika [REDACTED] iz Zagreba, [REDACTED] s operatorom javnih komunikacijskih usluga Terrakomom d.o.o. iz Zagreba, Radnička cesta 48, u vezi raskida ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid, isplate naknade zbog kašnjenja i loše kvalitete usluge interneta (točka 1.). Nalaže se operateru javnih komunikacijskih usluga Terrakomu d.o.o. iz Zagreba, Radnička cesta 48 da u roku od 30 dana od dana povratka terminalne opreme za pružanje predmetne usluge od strane korisnika realizira raskid predmetnog pretplatničkog ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid odnosno da korisniku vrati plaćeni iznos naknade za prijevremeni raskid ukoliko je isti plaćen (točka 2.). Nalaže se operateru javnih komunikacijskih usluga Terrakomu d.o.o. iz Zagreba, Radnička cesta 48 da u roku od 30 dana od dana zaprimanja ove odluke isplati korisniku [REDACTED] iz Zagreba naknadu za kašnjenje u iznosu od 6.650,00 kn (točka 3.). U preostalom dijelu se zahtjev korisnika odbija (točka 4.).

Tužitelj osporava zakonitost odluke tuženika u dijelu pod točkama 1., 2. i 3. izreke, te prigovara kako je činjenično stanje nepravilno utvrđeno jer iz obrazloženja osporavane odluke

nije razvidan tijek događaja povodom zahtjeva korisnika. Smatra da je tuženik kontradiktorno utvrdio činjenice na okolnost pravovremene dostave preslika osobne iskaznice korisnika, što je u vezi s datumom pretplatničkog ugovora. Ukazuje na odredbe članka 3. stavak 3. i 4., članka 4. stavak 1. točka 2. i 3. Općih uvjeta poslovanja tužitelja prema kojima upravo u slučaju ako podnositelj zahtjeva tužitelju ne pruži dokaz o identitetu, tužitelj ima pravo odbiti Zahtjev za zasnivanje Pretplatničkog odnosa, odnosno smatrati da Pretplatnički ugovor nije sklopljen dok mu podnositelj zahtjeva ne pruži nesporan dokaz o identitetu. Smatra kako iz dokumentacije koja je dostavljena tuženiku proizlazi da se zbog nepravovremenog dostavljanja preslika osobne iskaznice mijenja datum pretplatničkog ugovora te da ne postoji niti potreba niti obveza tužitelja da isto dodatno dokazuje. Smatra kako je nepravilno utvrđeno da je tužitelj već prilikom potpisivanja Zahtjeva nedvojbeno utvrdio identitet korisnika te da iz toga razloga treba smatrati da je Pretplatnički ugovor sklopljen dana 12.12.2014. Ističe da problematiku utvrđenja identiteta korisnika uređuje Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te prigovara da je pogrešno stajalište tuženika da je identitet korisnika trebalo utvrditi već u trenutku potpisivanja zahtjeva, jer Pravilnik ne precizira trenutak u kojem Operator mora provjerom utvrditi identitet krajnjeg korisnika. Ukazuje kako je logično, a proizlazi iz odredbe čl. 66. st. 6. Pravilnika da je donositelj Pravilnika podrazumijevao da rok od 45 dana počinje teći od dana potpisivanja potpune i odgovarajuće izjave. Također navodi da iako je izjava potpisana 12.12.2014., da je rok za uspostavu usluge od 45 dana počeo teći tek nakon potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, a koji je postao odgovarajući tek s danom dostave preslike osobne iskaznice korisnika tužitelju, odnosno s danom 9.1.2015. Oспорava da je dužan korisniku platiti umanjeni iznos penala s obzirom na okolnost da je do zakašnjenja u isporuci ugovorene usluge došlo krivnjom samog korisnika. Nadalje, ističe da je tuženik pogrešno utvrdio kako je krivnja tužitelja što nije došlo do instalacije satelitske opreme, koja je potrebna za pružanje usluge TerraVIZIJA.SAT (jedna od triju usluga paketa usluge TERCET). Napominje da je iz dopisa od 17.3.2015. razvidno da je korisnik tek nakon sklapanja pretplatničkog ugovora obavijestio tužitelja da ne pristaje na montažu sat.tv usluge prema dostupnim uvjetima te da je korisnik obaviješten o nemogućnosti isporuke opreme drugih dimenzija kao i realizacije usluga bez dodatnih radova unutar objekta korisnika, a na koje radove korisnik nije pristao. Smatra da ga se ne može smatrati odgovornim za zakašnjenje s isporukom usluge budući da upravo korisnik nije postupio sukladno citiranoj odredbi Općih uvjeta poslovanja tužitelja i nije osigurao sve tehničke preduvjete za korištenje zatražene usluge, jer nije pristao na dodatne radove kojima bi se tužitelju u konačnici omogućilo pravovremeno pružanje cjelovite usluge iz ugovorenog TERCET paketa. Predlaže da Sud poništi točku 1., 2. i 3. odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti od 15.9.2015. uz naknadu troška ovog spora.

Tuženik u odgovoru na tužbu u cijelosti prigovara svim navodima tužbe. Ističe kako je, suprotno navodima tužitelja, utvrdio pravo stanje stvari i činjenice koje su od važnosti za donošenje pravilne i zakonite odluke. Naglašava kako prigovore krajnjih korisnika rješava isključivo u pogledu eventualnih povreda Zakona o elektroničkim komunikacijama i pripadajućih podzakonskih akata. S tim u vezi, tuženik je izvršio odgovarajuće provjere kako bi utvrdio da li je operator ispunio svoje obveze propisane navedenim propisima, a što je detaljno opisano u obrazloženju odluke, a osobito imajući u vidu načelo iz čl. 5. st. 4. toč. 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama, o osiguranju visoke razine zaštite korisnika, kao slabije ugovorne strane. Nadalje ističe kako na poziv da dostavi radni nalog vezano za instalaciju opreme, iz kojeg bi eventualno bilo vidljivo iz kojeg razloga instalacija nije realizirana, a kojeg bi potpisom korisnik potvrdio, tužitelj isti nalog nije dostavio. Navodi kako je iz predmetne dokumentacije utvrdio da usluga satelitske televizije nikada nije

instalirana niti je korisnik imao mogućnost korištenja iste, zbog čega je tužitelju utvrđena obveza plaćanja naknade za kašnjenje. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu navodi da tužitelj nikada nije spojio uređaj i izvršio obvezu iz Ugovora, već je samo ispostavio uslugu telefona i Interneta. Dodaje kako tužitelj ne obavlja spajanje i priključenje navedene usluge već to čini treća strana, koja je to odbila učiniti. Navodi kako je unatoč njegovoj molbi da se priključi ugovorena usluga, tužitelj to odbio učiniti te je ignorirao njegove zamolbe i dopise. Smatra da je kao korisnik bio oštećen, te predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

Ocjenjujući zakonitost rješenja tuženika Sud je izveo dokaze uvidom u sudski spis predmeta i uz odgovor na tužbu priloženi spis tuženika. Dana 7. lipnja 2018., 5. rujna 2018. i 17. listopada 2018. održane su usmene i javne rasprave u prisutnosti opunomoćenika tužitelja, opunomoćenika tuženika i zainteresirane osobe, čime je strankama, u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10,143/12, 152/14 i 29/17, dalje: ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora. Tijekom spora Sud je na okolnosti tužbe saslušao u svojstvu svjedoka [REDACTED] zaposlenika [REDACTED] tužitelja, te [REDACTED] rezidencijalnim korisnicima tužitelja, kao i zainteresiranu osobu [REDACTED], u svojstvu stranke.

Na raspravi 5.9.2018, saslušan je svjedok [REDACTED] koji iskazuje da je u sporno vrijeme radio za društvo TOTAL TV d.o.o., koje je tada bilo partner tužitelja, te je radio uslugu uvođenja usluge IP TV (televizija preko satelita). Sjeća se da je bio osobno pozvan radi instalacije usluge tv-a kod g. [REDACTED] koji stanuje na adresi [REDACTED] u Zagrebu, te je riječ o obiteljskoj kući koja je imala dvije etaže. Dogovor je bio u 18,00 sati, ne sjeća se točno datuma, ali je bilo u veljači 2015. Kada su kolega i on došli nije bilo nikoga doma, te su smontirali antenu na cesti da ne gube vrijeme, nakon čega je antenu trebalo montirati na objekt. Tada je došao čovjek za kojeg misli da je g. [REDACTED] te je njegova prva reakcija bila da je ogromna antena, odnosno očekivao je manju antenu te je rekao da ne želi da se montira na pročelje kuće, odnosno da se ne vidi s ceste. Ukazali su mu da antena mora gledati na jug, odnosno da se mora montirati na pročelje s obzirom da je isto orijentirano prema jugu, što nije prihvatio iz razloga estetike. Tada je predložio da se antena montira na objekt garaže ili na ogradu terase, te se pritom uvuče što više unutra, međutim g. [REDACTED] nije prihvatio niti taj prijedlog. Samo su jednom izašli na teren radi pokušaja montaže, a to je upravo slučaj koji je opisao, koji je trajao oko sat vremena i nije mu poznato da bi kasnije netko pokušavao izvršiti uslugu. Vezano za predmetni pokušaj montaže nije rađen nikakav zapisnik, niti je praksa da se rade zapisnici kod montaža. Koliko se sjeća trebalo je postaviti jedan prijemnik i jednu antenu, što je podrazumijevalo da se provuče jedan kabel, međutim problem je koliko se sjeća bio u orijentaciji i veličini antene. Antena koja ima oblik udubljenog kruga je uvijek promjera 85 cm te nema manjih, što je i rečeno g. [REDACTED]. Korisnik je predložio montažu na dijelu iza kuće, ali mu je pojašnjeno da to nije izvedivo. Smatra da je odgovornost za neizvršenje instalacije na strani korisnika, jer je isti odbio predložena mjesta za montažu.

Na raspravi održanoj 17.10.2018. saslušan je u svojstvu svjedoka [REDACTED] koji iskazuje da je bio zaposlenik TERRAKOM-a u funkciji [REDACTED] rezidencijalnim korisnicima od svibnja 2013. do ožujka 2018. Upoznat je sa problemom predmetnog korisnika. Zna da je isti podnio zahtjev za sklapanje ugovora za tri usluge, telefon, televiziju i Internet. Isto tako poznato mu je da je postojao problem vezano za montažu satelitske antene, a za koji problem je saznao preko zaposlenika i tehničkog odjela, ali osobno nije komunicirao sa vanjskim izvođačima. Ne sjeća se imena vanjskog izvođača, ali zna da je bio problem sa montažom, jer stranka nije htjela tanjur dimenzija koje su tada bile moguće, te je bila sporna pozicija montaže. G. [REDACTED] je tražio da se tanjur montira na poziciju koja nije bila tehnički

izvediva, odnosno na toj poziciji ne bi bilo signala. Ne sjeća se imena osoba koje su bile na terenu, a koje su neposredno izvodile posao. Sjeća se da je u konkretnom slučaju bila riječ o prijedlogu stranke da se satelit montira u vrtu na objekt, ali da su neposredni izvoditelji rekli da to nije moguće. Kada je po pritužbi g. [REDACTED] došao u korisničku podršku o tome je bio obaviješten te su tada dali očitovanje da nije bilo riječi da bi sa strane operatera bila nuđena dimenzija satelita kako je to navodio g. [REDACTED]. Odgovara kako tada bez postavljanja antene nije bilo moguće pružiti uslugu televizije. Na upit da li mu je poznato što je sve potrebno za zasnivanje pretplatničkog odnosa, od kojeg trenutka počinje rok za ispostavu usluga, odgovara da pretplatnik mora potpisati zahtjev, jedinstvenu izjavu i dostaviti osobni identifikacijski dokument, te se nakon dostave kompletne dokumentacije prihvaća zahtjev i smatra da je ugovor sklopljen. Upitan da li je e-mail od 9.1.2015., ujedno i prvi e-mail u odnosu na osobnu iskaznicu [REDACTED], svjedok nakon uvida u predmetni e-mail (list 17 spisa) odgovara da je to prvi e-mail koji je zaprimio sa preslikom osobne iskaznice. Na upit da li je uobičajeno da monteru idu na teren bez radnog naloga, odgovara da kada pretplatnik sklopi ugovor, tehničar tužitelja potpisuje nalog da se montaža izvrši. U slučaju da korisnik odbije montažu također treba potpisati radni nalog, ali u 100% slučajeva niti jedan korisnik nije htio potpisati takav nalog. Po sjećanju svjedoka predmetni korisnik koristio je uslugu Interneta i telefonije. Na upit kada je korisnik upoznat da nije dostavljena osobna iskaznica, odgovara da je procedura takva se korisnik obavještava u slučaju kada nešto nedostaje, te od trenutka kada dostavi dokumentaciju se smatra da je ugovor sklopljen. Ne može se sjetiti da li je zainteresirana osoba bila upoznata s tom činjenicom, te je isto bilo navedeno u općim uvjetima poslovanja. Navodi kako bi trebao postojati radni nalog, te je sa strane tužitelja uvijek postojao isti kojim bi se utvrdilo da je tehničar izašao na teren, pa čak i kada bi stranka odbila, te u tom slučaju nalog potpisuje sam tehničar. Na upit zašto nitko od operatera nije došao na spajanje satelita, svjedok odgovara da usluga nije bila direktno tužiteljeva, već od TOTAL TV-a, te je korisnicima usmeno rečeno da će vanjska firma doći i izvesti montažu. Odgovara kako mu nije poznato da li je korisnik predlagao izvođenje odnosno postavljanje tanjura na krov. Na upit da li mu je poznat e-mail od 15.12. i 21.12. gdje korisnik postavlja korisničkoj službi pitanje zašto se toliko dugo čeka prijenos broja, a korisnička služba odgovara kako T-com zavlaci, svjedok odgovara da mu nije poznata takva prepiska. Navodi da mu nije poznato da bi se kretalo u proceduru zasnivanja ugovora prije datuma kada je potvrdio primitak osobne iskaznice.

Na raspravi 17.10.2018. saslušan je u svojstvu stranke [REDACTED] koji iskazuje da su tehničari na montažu satelita izašli otprilike početkom veljače 2014. ili 2015. Pokazao je tehničarima 4 pozicije na koje bi trebalo montirati satelit - krov kuće, balkon, terasu ili sjeverna strana kuće. Prigovora na veličinu satelita nije imao, misli da je isti imao promjer oko 1 m. Pojašnjeno mu je da je montaža na te pozicije moguća, ali da nemaju dovoljno vremena za to. Rečeno mu je da se tanjur može postaviti na krov, ali da je to prekomplikirano te da nemaju vremena jer je već bilo 18,00 sati. Koliko se sjeća bile su dvije osobe na montaži, ali se ne sjeća imena. Nije potpisao nikakvu ispravu da je bio pokušaj montaže, jer ga isto nisu niti tražili. Nije mu predočen bilo kakav radni nalog, a niti ga se pitalo da ista potpiše, te navodi da je bila prisutna i njegova majka [REDACTED], koja isto može posvjedočiti. Imao je i ranije satelitski tanjur na krovu okrenut prema jugu, koji su mu montirali majstori, te je već bila i šipka na koju se tanjur mogao instalirati i bili su provedeni kablovi, ali su montažeri rekli da se ponovno treba bušiti i da za to nemaju vremena. Iskazuje kako ih je zamolio pisano da dođu ponovno, ali je čekao na odgovor tri tjedna, te su tada odgovorili da su njihovi tehničari bili na terenu i da je on odbio spajanje satelita radi veličine, što navodi da nije točno, već su tehničari krivo prenijeli informaciju. Zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa potpisao je 12. ili 20. prosinca 2014., ne može se precizno sjetiti datuma, te je tada uz zahtjev dostavio presliku osobne iskaznice, putem pošte i putem e-maila,

te je osobnu iskaznicu skenirao ili fotografirao i tako dostavio u privitku e-maila. Na upit da li je odbio postavljanje antene na prednji dio kuće, odgovara kako je odbio postavljanje na zid, ali ne i na balkonsku ogradu. Isto je odbio jer su rekli da zid kasnije neće sanirati, a balkonska ograda se isto nalazi s prednje strane te tu nije bilo potrebno bušenje. Na upit iz kojeg razloga je poslao mail kojim dostavlja osobnu iskaznicu kasnije, u odnosu na datum koji je datum predaje zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa, odgovara da mu je od strane tužitelja rečeno da još nisu niti primili osobnu iskaznicu, iako su krenuli u proceduru seljenja linije. Na upit da li je nakon što nije postavljena predmetna oprema zaprimio ostatak opreme, odgovara da je jer je smatrao da će netko nakon 48 sati poslati odgovor te da će netko iz tvrtke TERRAKOM doći i spojiti uslugu. Nakon što mu je pročitano dio iskaza svjedoka [REDACTED] sa prethodne rasprave pred ovim sudom od 5.9.2018. tvrdi da je iskaz svjedoka neistinit u pogledu toga da je rekao da ne želi da se spoji na balkon, terasu ili krov. Odgovara kako je točno da je odbio montažu na fasadu, jer su rekli da nije njihov posao da kasnije saniraju posljedice bušenja.

Tužitelj na raspravi održanoj 17. listopada 2018. prigovara na okolnost istinitosti iskaza zainteresirane osobe, te predlaže suočavanje svjedoka [REDACTED] zainteresirane osobe, te saslušanje svjedoka [REDACTED] koji je bio prisutan montaži antene. Predlaže usvojiti tužbeni zahtjev uz zahtjev za naknadu troška u ukupnom iznosu od 15.625,00 kn.

Tuženik na raspravi 17. listopada 2018. navodi da su dokazni prijedlozi načelno usmjereni odugovlačenju postupka.

Zainteresirana osoba na raspravi 17. listopada 2018. navodi kako postoje e-mailovi iz kojih se vidi da je tužitelj krenuo u proceduru seljenja linije sa datumom kada je potpisan ugovor, a ne kada je dostavljena osobna iskaznica, te drži da je ključna okolnost da je bio prisiljen od strane operatera koristiti samo dvije usluge, a ne i treću te mu nije omogućen raskid ugovora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja Sud je, sukladno članku 55. stavak 3. ZUS-a, utvrdio da je tužbeni zahtjev neosnovan.

Iz spisa tuženika Sud nalazi da je upravni postupak koji je prethodio ovom upravnom sporu pokrenut zahtjevom korisnika, ovdje zainteresirane osobe, od 16. travnja 2015. u vezi raskida ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid i isplate naknade zbog kašnjenja s uključenjem usluge i loše instalacije usluge. Razmatrajući prigovore korisnika, tuženik je pribavio očitovanje tužitelja, te je zahtjev korisnika obrađen na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, koje je sukladno članku 12. i 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13 i 71/14, dalje: ZEK) utvrdilo zahtjev korisnika djelomično osnovanim.

Prema članku 41. st 1. ZEK-a prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor).

Prema stavku 4. istog članka ZEK-a sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

Prema stavcima 5. i 6. istog članka ZEK-a određeno je pravo korisnika da u svakom trenutku zatraži raskid pretplatničkog ugovora.

Prema članku 3. st. 3. Općih uvjeta poslovanja tužitelja (dalje: Opći uvjeti) određeno je kako će Terrakom zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa prihvatiti trenutkom potpisa istog, a najkasnije u roku od 15 dana ako ne postoje zapreke za uključivanje korisnika na Terrakom mrežu (iste su predviđene Općim uvjetima). Rok za uspostavu usluge je 45 dana od potpisivanja odgovarajućeg Zahtjeva, odnosno potpune i ispravne jedinstvene izjave o raskidu ugovora s postojećim operatorom. Stavkom 9. navedenog članka određeno je kako je podnositelj Zahtjeva, uz prethodnu pisanu obavijest Terrakomu, ovlašten odustati od podnesenog Zahtjeva do trenutka prihvaćanja Zahtjeva od strane Terrakoma sukladno općim

propisima obveznog prava. U slučaju da Terrakom ne isporuči ugovorenu uslugu u roku, a do kašnjenja nije došlo iz razloga koji su posljedica radnji treće strane niti se korisnik pisanim putem suglasio sa produljenjem roka isporuke usluge, korisnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora.

Nadalje, člankom 4. st. 1. Općih uvjeta poslovanja tužitelja propisano da Terrakom ima pravo odbiti zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa ako podnositelj zahtjeva ne pruži dokaz o identitetu, te sve podatke i /ili dokumente potrebne za sklapanje Pretplatničkog ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.

Prema odredbi članka 8. st. 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11, 149/13 i 82/14, dalje: Pravilnik) operator se mora pridržavati uobičajenih postupaka za provjeru identiteta krajnjeg korisnika javnih komunikacijskih usluga poštujući pri tome odredbe posebnih zakona.

Nije sporno da je zainteresirana osoba 11. prosinca 2014. potpisala zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa sa tužiteljem, kojim je ugovorila TERCET uslugu (satelitska televizija, Internet i telefon) uz minimalno trajanje od 24 mjeseca, te je isti dan zainteresirana osoba potpisala i zahtjev za prijenos broja, budući da se njen telefonski broj nalazio u mreži drugog operatora.

Spornim se za tužitelja ukazuje trenutak dostave osobne iskaznice korisnika, s čim je u vezi trenutak zasnivanja pretplatničkog ugovora, odnosno odgovornost za neizvršenje usluge montaže satelitske antene na objektu korisnika, u vezi s uslugom satelitske televizije.

Po izvršenom uvidu u isprave predmeta, te po provedenim raspravama u ovom sporu, Sud nalazi da je tuženik na utvrđeno činjenično stanje pravilno primijenio materijalno pravo.

Prvotno u odnosu na trenutak dostave osobne iskaznice korisnika, Sud nalazi da spisu predmeta prileži zahtjev za prijenos broja od 11.12.2014., kojeg je potpisala zainteresirana osoba, a na kojem se na prvoj strani ispod podataka o korisniku, u kućici popisa privitaka znakom x označava da je priložena preslika osobne iskaznice krajnjeg korisnika.

Navedeno je u svom iskazu pred ovim Sudom potvrdila i zainteresirana osoba, pri čemu dodatno ukazuje da je tužitelj krenuo u proceduru seljenja linije sa datumom kada je potpisan ugovor (11.12.2014.), a ne kasnije, odnosno u trenutku kada je zainteresirana osoba presliku osobne iskaznice poslala e-mailom (9.1.2015.).

Svjedok [REDACTED] na okolnost što je sve potrebno za zasnivanje pretplatničkog odnosa, te od kojeg trenutka počinje rok za ispostavu usluga, iskazuje da pretplatnik mora potpisati zahtjev, jedinstvenu izjavu i dostaviti osobni identifikacijski dokument, te se nakon dostave kompletne dokumentacije prihvaća zahtjev i smatra da je ugovor sklopljen. Nadalje, iskazuje da je procedura takva se korisnik obavještava u slučaju kada nešto nedostaje, te od trenutka kada dostavi dokumentaciju se smatra da je ugovor sklopljen.

U konkretnom slučaju, kraj činjenice da spisu predmeta prileži pisani dokaz da je u trenutku potpisa zahtjeva za prijenos broja od 11.12.2014., bila priložena osobna iskaznica tužitelja, što iskazom potvrđuje i predmetni korisnik, Sud nije mogao uvažiti prigovore tužitelja da je tek dostava e-maila od 9.1.2015., predstavljala trenutak dostave kompletne dokumentacije, od kojeg treba računati početak ugovora.

Slijedom navedenog, po ocjeni Suda pravilno tuženik zaključuje da je tužitelj bio u posjedu preslike osobne iskaznice od 11.12.2014., odnosno da ne postoji osnov za prihvaćanje navoda tužitelja da se zbog nepravovremenog dostavljanja preslika osobne iskaznice, mijenja datum pretplatničkog ugovora. Pritom osnovano tuženik ukazuje kako je tužitelj s obzirom na citiranu odredbu članka 8. st. 5. Pravilnika imao obvezu već pri potpisivanju zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa utvrditi identitet korisnika sukladno važećim propisima.

Nadalje, u odnosu na instalaciju satelitske opreme, u vezi usluge satelitske televizije nije sporno da je ovlašten tehničar na objektu tužitelja pokušao instalirati satelitsku opremu

19. veljače 2015. Spornim se ukazuje razlog iz kojeg predmetna usluga nije realizirana. Tužitelj u tužbi i tijekom spora prigovora da instalacija opreme nije provedena krivnjom korisnika.

S ciljem zaštite korisnika člankom 41. st. 6. ZEK-a određeno je da u slučaju kada operator javnih komunikacijskih usluga nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s općim uvjetima poslovanja, pretplatnik ima pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez podmirivanja ugovornih obveza iz stavka 5. ovoga članka, osim dospjelog dugovanja za pružene usluge.

Sukladno članku 66. stavku 6. Pravilnika operator je dužan najkasnije u roku od 45 dana od dana potpisivanja jedinstvene izjave od strane krajnjeg korisnika realizirati zatraženu uslugu. Prema podacima spisa, a s obzirom na utvrđeni dan potpisivanja Jedinstvene izjave korisnika, tužitelj je bio dužan realizirati uslugu najkasnije do 26. siječnja 2015.

Na razloge neizvršenja usluge instalacije satelitske opreme, različito iskazuju tijekom ovog spora zainteresirana osoba i svjedok [REDACTED]. Svjedok [REDACTED] navodi da je osobno bio prisutan na instalaciji, te da je korisnik imao prigovor kako u pogledu veličine antene, tako i u pogledu mjesta gdje se ista može postaviti. Nadalje, svjedok [REDACTED], iako iskazuje da je za problem saznao preko zaposlenika i tehničkog odjela i ne sjeća se imena vanjskog izvođača, potvrđuje da mu je poznato da je problem bila dimenzije tanjura, kao i pozicija montaže.

Zainteresirana osoba protivno tome pak iskazuje kako je na kući predložio 4 pozicije instalacije antene, dok prigovora na veličinu iste nije imao.

Međutim, sam svjedok [REDACTED] iako navodi da bi odgovornost za neizvršenje instalacije bila na korisniku, jer je odbio predložena mjesta montaže, ne poriče da je tužitelj predložio montažu na dijelu iza kuće. Nadalje, u vezi postojanja radnog naloga svjedok [REDACTED]

izričito iskazuje da nije praksa da se rade zapisnici kod montaže, što ovom Sudu nije uvjerljivo ni logično, jer u protivnom su i moguće sporne situacije oko razloga iz kojih nije došlo do izvršenja usluge. U odnosu na iskaz svjedoka [REDACTED] Sud nalazi da spisu tuženika prileže dopisi tužitelja upućeni tuženiku od 4.3.2015. i 17.3.2015. (list 29 spisa) u kojima se između ostalog navodi slijedeće ...“dodatno, administrativno tehničkom kontrolom smo provjerili vaše navode o pružanju pogrešnih informacija vezanih za sat i tv. uslugu, te smo utvrdili da uvjet o dimenziji opreme nikada nismo zaprimili, kao niti napomenu da ne dozvoljavate dodatne radove za montažu usluge.“

Dakle, Sud nalazi kako sam tužitelj ne spori da ne postoje dokazi da bi sa strane zainteresirane osobe bili istaknuti prigovori koje tijekom spora navode saslušani svjedoci u pogledu dimenzije opreme, odnosno radova za montažu opreme. Tome nasuprot zainteresirana osoba iskazuje kako je i ranije imao satelitski tanjur na krovu okrenut prema jugu, koji su mu montirali majstori, te je već bila i šipka na koju se tanjur mogao instalirati i bili su provedeni kablovi, ali su montažeri rekli da se ponovno treba bušiti i da za to nemaju vremena.

Sud prvenstveno uočava kako tužitelj ne dovodi u pitanje činjenicu nepostojanja pisanog traga - radnog naloga (koji bio potpisan po izvršitelju i primatelju usluge) za instalaciju predmetne opreme, a iz kojeg bi bilo vidljivo iz kojeg razloga instalacija nije realizirana. Svjedok [REDACTED], koji je u predmetno vrijeme bio zaposlenik tužitelja, te je bio upoznat s problemom predmetnog korisnika, u svom iskazu navodi kako bi trebao postojati radni nalog, te je sa strane tužitelja uvijek postojao isti kojim bi se utvrdilo da je tehničar izašao na teren, pa čak i kada bi stranka odbila, te u tom slučaju nalog potpisuje sam tehničar.

Stoga, u odnosu na iskaze saslušanih svjedoka i zainteresirane osobe, Sud smatra da podaci spisa predmeta ne upućuju da bi odgovornost za neizvršenje usluge montaže bila na strani zainteresirane osobe, niti da je igdje ista navodila problem oko veličine (dimenzije) opreme, odnosno da bi sa strane tužitelja sa uvjerljivom sigurnošću, a bez pisanog traga o

istom, bilo dokazano da je zainteresirana osoba odbila montažu zbog nemogućnosti pronalaska odgovarajuće pozicije za montažu opreme.

Dakle, pravilno u osporavanom rješenju obrazlaže tuženik kako tužitelj ničim ne dokazuje (npr. snimka telefonskog poziva) da su razlozi neizvršenja usluge na strani zainteresirane osobe, zbog čega nije imao osnove zaključiti kako je korisnik, ovdje zainteresirana osoba taj zbog kojeg usluga nije realizirana.

Nadalje, nije sporno da je zainteresirana osoba elektronskom porukom od 19. veljače 2015. zatražila raskid ugovora radi čekanja preseljenja duljeg od 45 dana, pa s obzirom na to da niti Sud ne nalazi dokazanim da bi razlozi neizvršenja dijela ugovorene usluge bili na strani korisnika, nalazi se pravilnim utvrđenje tuženika da je korisnik imao pravo na raskid ugovora prema odredbi članka 66. Pravilnika, s obzirom da operator nije realizirao uslugu u roku.

Dodatno, u odnosu na prigovore tužitelja Sud ističe kako je korisnik sklapanjem pretplatničkog ugovora ugovorio uslugu TERCET – TerraVIZIJA.SAT + TerraFON.FREE + TerraDSL (FLAT), odnosno paket usluga za koji se obračunava jedinstvena cijena, a koji korisniku nije pružen u cijelosti (nisu mu pružene sve usluge koje su dio paketa), pa se ne može smatrati kako je ugovorena usluga u konkretnom slučaju pružena sukladno uvjetima pretplatničkog ugovora. Slijedom navedenog pravilno je odlučeno kako je tužitelj obvezan realizirati raskid ugovora za cijeli paket bez naplate penala uz obvezu korisnika da vrati terminalnu opremu.

U odnosu na točku 3. izreke osporavanog rješenja pravilno se tuženik poziva na odredbu članka 66. stavak 7. Pravilnika, prema kojoj u slučaju da operator ne realizira uslugu u propisanom roku, obvezan je isplatiti krajnjem korisniku naknadu za kašnjenje u iznosu od 50 kuna za svaki dan kašnjenja do realizacije usluge ili do dana raskida ugovora. Obzirom da je ugovor raskinut 24. travnja 2015., a Jedinstvena izjava krajnjeg korisnika je potpisana 12. prosinca 2014., pravilno je tuženik utvrdio da je tužitelj dužan isplatiti korisniku iznos od 6.650,00 kn koji iznos se odnosi na razdoblje od 12. prosinca 2014. do 24. travnja 2015. (ukupno 133 dana).

S obzirom na ukupno utvrđeno činjenično stanje spisa, Sud nije ocijenio osnovanim dokazni prijedlog tužitelja za dodatnim saslušanjem svjedoka, odnosno suočavanjem svjedoka sa zainteresiranom osobom, budući da podaci spisa, poglavito pisane isprave spisa, daju pouzdanu osnovu za donošenje odluke u ovoj stvari. Pritom je Sud imao u vidu odredbu članka 8. ZUS-a prema kojoj se upravni spor treba provesti brzo i bez odugovlačenja uz izbjegavanje nepotrebnih radnji i troškova.

Polazeći od svega navedenog i tijekom ovog spora utvrđenog, Sud nije ocijenio osnovanim prigovore tužitelja sadržane u tužbi, te ne nalazi da je u ovoj upravnoj stvari povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

Stoga je temeljem odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a odlučeno kao u izreci ove presude (točka I. izreke).

Zahtjev tužitelja za naknadom troškova ovog upravnog spora odbijen je kao neosnovan, pozivom na odredbu članka 79. stavak 4. i 6. ZUS-a, s obzirom da tužitelj nije uspio sa tužbenim zahtjevom u ovom sporu (točka II. izreke).

Odluka o objavi presude temelji se na odredbi članka 14. stavka 8. Zakona o elektroničkim komunikacijama (točka III. izreke).

U Zagrebu 24. listopada 2018.

Sudac:
Hrvoje Miladin, v.r.

Pouka o pravnom lijeku:

Protiv ove Presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda, u dovoljnom broju primjeraka za Sud i sve stranke u sporu, u roku od 15 dana od dana dostave ove Presude.

DNA:

1. Odvjetnik [redacted], 10000 Zagreb, [redacted]
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. [redacted] 10000 Zagreb, [redacted]
4. Narodne novine, 10020 Zagreb, Savski Gaj, XIII. put 6
5. U spis



Za točnost otpravka – ovlašteni službenik:
Snježana Miletić

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	27.11.2018. 9:47:47		
Klasifikacijska oznaka	034-07/15-01/72		Org. jed.
			-04
Urudžbeni broj:	437-18-8	Pril.	Vrij.
			0



