



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 pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Spomenke Đurđević, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja [redacted] kojeg zastupa opunomoćenica [redacted] odvjetnica u Zagrebu, [redacted] protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe Optima Telekom d.d., Zagreb, Buzin, Bani 75a, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 24. prosinca 2019.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/850, URBROJ: 376-05-18-5 od 7. studenog 2018. i zahtjev za naknadu troška upravnog spora u ukupnom iznosu od 5.000,00 kn.

Obrazloženje

Osporavanim rješenjem tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/18-01/850, URBROJ: 376-05-18-5 od 7. studenog 2018. pod točkom 1. odbačen je zahtjev za rješavanje spora korisnika [redacted] u dijelu koji se odnosi na nadoknadu štete i povrat troška sastavljanja prigovora, zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka. Pod točkom 2. izreke odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika [redacted] u dijelu koji se odnosi na obračun računa za veljaču i ožujak 2018. Pod točkom 3. obustavljen je postupak za rješavanje spora između korisnika [redacted] i operatora OT-Optime Telekom d.d. Zagreb u dijelu koji se odnosi na obračun troškova opomene i zateznih kamata na računima za travanj i svibanj 2018., zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka.

Tužitelj u tužbi ističe da mu je operator u ožujku 2018. neosnovano privremeno isključio uslugu, jer je pogrešno smatrao da tužitelj nije podmirio novčano dugovanje po računu za isporučene usluge za prosinac 2017. Opisuje odlomke iz osporavanog rješenja koji su doveli do takvog pogrešnog zaključka. Smatra da je u konkretnom slučaju pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje, te pogrešno primijenjeno materijalno pravo, te tužitelj citira sadržaj članka 177. Zakona o obveznim odnosima. Nije sporno da je tužitelj 30. siječnja 2018. uplatom kod Zagrebačke banke d.d. na račun operatora izvršio uplatu novčanog potraživanja s osnove izdanog računa za prosinac 2017. te je time u skladu sa prethodno citiranom zakonskom odredbom podmirio predmetno dugovanje. Sama činjenica knjiženja navedene uplate od strane operatora u potpunosti je nevažna za utvrđenje kada je predmetna novčana obveza podmirena, te je tuženik pogrešno utvrdio da je došlo do zakašnjenja u ispunjenju novčane obveze, a koja zakašnjenje bi bilo osnova za isključenje predmetnih

usluga. Naime u trenutku isključenja usluge, predmetna novčana obveza bila je plaćena već mjesec i pol dana, te nije postojala osnova za isključenje, a time niti za naplatu ponovnog uključanja.

Predlaže sudu da poništi osporavano rješenje i predmet vrati na ponovno odlučivanje.

Tuženica u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja i ističe da tužitelj zaboravlja na bitnu činjenicu, a to je da je upravo tužitelj svojim ponašanjem, a što ni ne spori, doprinio tome da se uplate ne mog pravovremeno utvrditi a što je rezultiralo privremenim isključenjem usluga. Nesporno je da je tužitelj imao jasne informacije o računu i pozivu na broj na koje se vrši uplata, te je svjesno uplaćivao iznose na drugi račun, pa se to ne može uzeti kao pogreška operatera jer uplata nije pravovremeno evidentirana. Štoviše, tužitelj je od strane operatera dodatno upozoren da pripazi na podatke prema kojima podmiruje račune, a što tužitelj ponovno svjesno zanemaruje. Stoga je postupanje tužitelja dovelo do privremenog isključenja usluge a time i naplate troškova ponovnog uključanja, sukladno cjenik u operatera, kao i troškova slanja opomene, jer uplate nisu bile na vrijeme uočene, a što je detaljno obrazloženo u rješenju. Dakle, tuženica u konkretnom slučaju nije utvrdila nepravilnosti u postupanju operatera, te je operator neovisno o tome donio poslovnu odluku u korist tužitelja i otpisao potraživanja za troškove opomene i zatezne kamate, a što je utvrđeno uvidom u konto karticu. Tuženica zaključuje da je činjenično stanje potpuno i pravilno utvrđeno, te su odredbe zakona ispravno primijenjene, odluka je donesena u okviru nadležnosti operatera, koji je postupio na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba se na tužbu očitovala na način da se priključila navodima tuženika iz odgovora na tužbu. Smatra da je iz odluke razvidno da je tuženik savjesno i brižljivo utvrdio sve relevantne činjenice u postupku, jer tužitelj ni u tužbi ne osporava činjenicu da je svjesno odabrao da račune uplaćuje na pogrešan način, odnosno na pogrešan račun i u pogrešnoj banci, a suprotno uputama na računu izdanom u skladu s pretplatničkim ugovorom, a sve to i nakon upozorenja da pripazi na podatke prema kojima plaća račune. Stoga tuženica ispravno zaključuje da nema pravne osnove temeljem koje bi operator bio odgovoran što uplate računa nije proknjižene na datum kada tužitelj navodi da su plaćene, uslijed čega je izvršeno privremeno isključenje usluge, obračuna zateznih kamata, te slanja i naplate opomene. Tužitelj je pravna osoba kojem ne bi trebala biti nepoznanica pravilna uplata i knjiženje računa, te sve opreza radi skreće pozornost sudu da se radi o korisniku koji i inače nije redovno plaća iznose računa unutar rokova dospijeća.

Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti opunomoćenice tužitelja i u odsutnosti uredno pozvanih tuženice i zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. i 29/17.), o čemu su tuženica i zainteresirana osoba bile upozorene u pozivu za raspravu.

Na raspravi opunomoćenica tužitelja je istakla da je račun teleoperateru plaćen na način da je novac upućen na račun koji nije bio naznačen na uplatnici, već je bio naveden u tekstu alnom dijelu dopisa koji je dostavljen uz račun. Tužitelju više odgovara banka navedena u dopisu, jer se radi o njegovoj matičnoj banci u kojoj se uplata odmah knjiži i ne plaćaju se posebne naknade. Između teleoperatera i korisnika u ugovoru nigdje nije naveden obvezan račun na koji je potrebno izvršiti uplatu i ta relevantna činjenica nije ni utvrđivana, niti uzeta u obzir prilikom rješavanja ovog spora. Stoga tužitelj smatra da je netočna tvrdnja da bi novac bio uplaćen na pogrešan račun ili na pogrešan način, te je bez obzira što je račun plaćen, tužitelju neosnovano uskraćena usluga.

Opunomoćenica tužitelja zatražila je trošak upravnog spora u ukupnom iznosu od 5.000,00 kn.

Ocjenjujući zakonitost osporavanog rješenja, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavano rješenje od 7. studenoga 2018. sud je utvrdio da je tuženica pod točkom 1. odbacila zahtjev za rješavanje spora korisnika [ ] u dijelu koji se odnosi na nadoknadu štete i povrat troška sastavljanja prigovora, zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka. Pod točkom 2. izreke odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika [ ] u dijelu koji se odnosi na obračun računa za veljaču i ožujak 2018. Pod točkom 3. obustavljen je postupak za rješavanje spora između korisnika [ ] i operatora OT-Optime Telekom d.d. Zagreb u dijelu koji se odnosi na obračun troškova opomene i zateznih kamata na računima za travanj i svibanj 2018., zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka.

U obrazloženju tuženica navodi da je 2. srpnja 2018. zaprimila zahtjev za rješavanje spora između tužitelja kao korisnika i zainteresirane osobe kao operatora, te je predmetni zahtjev obrađen na sjednici Povjerenstva detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Na temelju prijedloga Povjerenstva, a sukladno članku 12. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13., 71/14. i 72/17.) tuženica je u postupku utvrdila da je operator 20. ožujka 2018. u 15,48 sati tužitelju uskratio korištenje svih usluga, jer nije podmirio račun za prosinac 2017. Tužitelj navodi da je dostavo potvrde o uplati navedenog računa i da su mu usluge uključene tek 23. ožujka 2018. u 21,09 sati. Navedeni problemi su se nastavili ponavljati, te je tužitelj podnio prigovor na račune ispostavljene od veljače 2018. Stoga je tužitelj zatražio naknadu za prouzročenu štetu u iznosu od 14.444,44 kn i trošak sastavljanja prigovora u iznosu od 400,00 kn po četiri prigovora, a koji iznosi su uvećani eventualno za iznos poreza na dodanu vrijednost. Tužitelj je zatražio da operator naloži storno svih opomena, jer se radi o spornim iznosima na koje je tužitelj podnio prigovor.

Operator se očitovao da je tužitelj račune za listopad i studeni 2017. uplaćivao prema neispravnim podacima za uplatu, odnosno na pogrešan broj račun. Uvidom u predmetne račune je utvrđeno da je na uplatnici uredno iskazan IBAN, ali je korisnik navedene račune plaćao na drugi IBAN. Podaci za plaćanje računa za H1 usluge ostali su isti kao što su i bili prije nego što je H1 telekom d.d. pripojen Optima telekomu, pa je nejasno zašto je tužitelj uplate počeo vršiti na drugi broj računa. Tužitelj je o navedenom upozoren 10. siječnja 2018. i upućen da pripazi na podatke prema kojima plaća račune, jer se radi o dva odvojena poslovna računa. Za do tada izvršene uplate tužitelja na neispravne račune, zainteresirana osoba je 15. prosinca 2017. izvršila prijenos sredstava na ispravan poslovni korisnički račun za listopad 2017., te 10. siječnja 2018. za račun za studeni 2017. Međutim, tužitelj je i dalje nastavio sa uplatama prema neispravnim podacima za plaćanje, i to ne samo na pogrešan broj računa, već se nije pozivao ni na ispravne pozive na broj odobrenja. Zbog navedenog uplate nisu mogle biti uredno zatvarane, pa je došlo do privremenog isključenja usluge. Račun za prosinac 2017. proknjižen je u sustavu 26. ožujka 2018., a ne 30. siječnja 2018. kako to tvrdi tužitelj, te je 20. ožujka 2018. osnovano nastupilo privremeno isključenje telefonskog priključka, te je ponovno uključenje usluga nastupilo 23. ožujka 2018. i to prije proknjižene uplate, a na temelju povjerenja djelatnika u odnosu na navode korisnika.

Tuženica ističe da prema članku 51. stavku 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora u vezi slučajeva navedenih u toj odredbi, ali ne može tražiti da tuženica riješi spor u vezi nadoknade štete i povrata troška sastavljanja prigovora. Navedeni zahtjevi ne predstavljaju prigovor koji je moguće podnijeti prema sadržaju navedenog članka Zakona, pa tuženica nije stvarno nadležna

za odlučivanje o istim. Stoga je takav zahtjev tužitelja tuženica odbacila pozivom na članak 41. stavak 2. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine, broj: 47/09.), jer ne postoje pretpostavke za pokretanjem postupka sukladno članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

U odnosu na dio zahtjeva u vezi računa ispostavljenih od veljače 2018. i storniranja svih opomena utvrđeno je da tužitelj račune za listopad, studeni i prosinac 2017. nije platio na račun naveden uplatnici, pa je zainteresirana osoba račune za listopad i studeni 2017. prenijela na ispravne račune 15. prosinca 2017. i 10. siječnja 2018., a što se dokazuje dostavom konto kartice korisnika. Zainteresirana osoba je dostavila presliku elektroničke poruke kojom je korisnik 10. siječnja 2018. upućen da pripazi na podatke prema kojima plaća račune, a obzirom da se radi o dva odvojena poslovna računa, te nakon pripajanja dva društva HI i OT, sustavi nisu spojeni u jedan, već su ostala dva odvojena sustava naplate i mreže. Međutim tužitelj i nakon navedenog upozorenja nastavlja sa uplatama na Račun1, a iz čega proizlazi da je tužitelj u konkretnom slučaju svjesno odabrao da račune uplaćuje na pogrešan račun.

Kako je zainteresirana osoba dokazala da je tužitelju pružila jasne i transparentne informacije u vezi računa putem kojeg treba obaviti plaćanje ispostavljenih računa, nema pravne osnove na temelju koje bi zainteresirana osoba bila odgovorna što uplate računa nisu proknjižene na datum kada korisnik navodi da su plaćene, odnosno što je kod zainteresirane osobe evidentirano kašnjenje u plaćanju računa, zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja usluge, obračuna zateznih kamata, te slanja i naplate opomene. Zbog utvrđenog kašnjenja uplate računa zainteresirana osoba je imala pravo obračuna troška opomene na računu za veljaču 2018., te je na računu za ožujak 2018. ispravno obračunata naknada za ponovno uključanje privremeno isključenog priključka, kao i kamate radi kašnjenja u podmirenju izdanih računa, pa nema pravne osnove da se usvoji prigovor u vezi računa ispostavljenih za veljaču i ožujak 2018.

U odnosu na prigovor na račun za travanj 2018., zainteresirana osoba je dostavila presliku kontro kartice tužitelja kojom dokazuje navod da je isti umanjen za iznos od 21,06 kn koji se odnosi na trošak opomene i zateznih kamata. Stoga je zainteresirana osoba na navedeni način postupila sukladno zahtjevu korisnika, pa više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka u vezi tog zahtjeva, a sukladno članku 46. stavku 5. Zakona o općem upravnom postupku.

Slijedom svega navedenog, na temelju članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u svezi s člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, te člankom 41. stavkom 2. i člankom 46. stavkom 5. Zakona o općem upravnom postupku, tuženica je odlučila kao u izreci.

Odredbom članka 51. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom, a operator javnih komunikacijskih usluga za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.

Odredbom članka 41. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku propisano je da kad službena osoba utvrdi da ne postoje zakonske pretpostavke za pokretanje postupka, rješanjem će odbaciti zahtjev.

Odredbom članka 46. stavka 5. navedenog Zakona propisano je da kad se tijekom postupka utvrdi da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka, rješenjem će se obustaviti postupak.

Prema ocjeni suda, osporavano rješenje tuženice doneseno je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, tužitelj ne osporava da uplate za račune za listopad, studeni i prosinac 2017. nije uplatio na broj računa zainteresirane osobe naveden na uplatnicama, te tužitelj ne osporava da mu je 10. siječnja 2018. zainteresirana osoba poslala mail u kojem je tužitelj upućen da pripazi na podatke prema kojima plaća račune, jer se radi o dva odvojena poslovna računa. Za do tada izvršene uplate tužitelja na neispravne račune, zainteresirana osoba je 15. prosinca 2017. izvršila prijenos sredstava na ispravan poslovni korisnički račun za listopad 2017., te 10. siječnja 2018. za račun za studeni 2017., ali je tužitelj i dalje nastavio sa uplatama prema neispravnim podacima za plaćanje, i to ne samo na pogrešan broj računa, već se nije pozivao ni na ispravne pozive na broj odobrenja. Iz navedenog razloga tužiteljeva uplata izvršena 30. siječnja 2018. za podmirenje računa za prosinac 2017. nije mogla biti uredno proknjižena kod zainteresirane osobe, pa je tuženica pravilno zaključila da je zainteresirana osoba imala osnove smatrati da nije bilo uredne uplate za podmirenje navedenog računa, a zbog čega je 20. ožujka 2018. tužitelju osnovano privremeno isključen telefonski priključak, te je ponovno uključenje usluga nastupilo 23. ožujka 2018. i to prije proknjižene uplate, a na temelju povjerenja djelatnika zainteresirane osobe u odnosu na navode tužitelja.

Sud je mišljenja da je tuženica pravilno u osporavanom rješenju obrazložila da je zainteresirana osoba dokazala da je tužitelju pružila jasne i transparentne informacije u vezi računa putem kojeg treba obaviti plaćanje ispostavljenih računa, pa stoga nema pravne osnove na temelju koje bi zainteresirana osoba bila odgovorna što uplate računa nisu proknjižene na datum kada korisnik navodi da su plaćene, odnosno što je kod zainteresirane osobe evidentirano kašnjenje u plaćanju računa, zbog kojeg je došlo do privremenog isključenja usluge, obračuna zateznih kamata, te slanja i naplate opomene. Slijedom iznesenog tuženica je pravilno odbila zahtjev tužitelja za rješavanje spora u dijelu koji se odnosi na obračun računa za veljaču i ožujak 2018.

U odnosu na zahtjev za naknadu štete tuženica je navedeni zahtjev pravilno odbacila pozivom na odredbu članka 41. stavka 2. Zakona o općem upravnom postupku, jer tuženica sukladno članku 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, nije nadležna za rješavanje pitanja naknade štete, a na temelju čega je osnovano zaključeno da ne postoje uvjeti za pokretanje postupka. Nadalje tuženica je pravilno obustavila postupak za rješavanje spora u dijelu koji se odnosi na obračun troškova opomene i zateznih kamata na računima za travanj i svibanj 2018., jer je zainteresirana osoba dokazala da je u tom dijelu postupila prema zahtjevu tužitelja, pa je tuženica osnovano zaključila da ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka sukladno članku 46. stavku 5. Zakona o općem upravnom postupku.

O trošku upravnog spora sud je odlučio na temelju članka 79. stavka 4. Zakona o upravnim sporovima kojim je propisano da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu 24. prosinca 2019.

Sutkinja:  
Tamara Bogdanović, v.r.

## UPUTA 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 presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

1.
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. OPTIMA TELEKOM d.d., 10000 Zagreb, Buzin, Bani 75a
4. U spis

Za točnost otpavka – ovlaštenu službenik:  
Snježana Miletić



REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	<b>10.1.2020. 8:43:27</b>	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
<b>034-07/19-01/120</b>	<b>376-08</b>	
Uredžbeni broj:	Pril.	Vrij.
<b>437-20-4</b>		<b>0</b>



42404191