



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
17-2353/10
Београд



Заштитник грађана
Zaštitnik građana

дел.бр. 4678 датум 10. 03. 2011.

На основу члана 24. став 2. Закона о Заштитнику грађана („Сл. гласник РС“ бр. 79/05 и 54/07), а поводом притужбе А.А. из К....., сматрајући да ће давањем мишљења допринети остваривању права грађана и унапређењу рада Предузећа за телекомуникације „Телеком Србија“, Заштитник грађана даје

МИШЉЕЊЕ

Неправилно је и некоректно према свом претплатнику А.А. поступило Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“ (у даљем тексту: Телеком), када ју је због грешке сопствених радника лишио права коришћења фиксног телефонског прикључка.

Било би правилно да Телеком омогући А.А. коришћење телефонског прикључка на адреси на којој је постојао, а уколико из техничких разлога то није могуће учинити, коректно би било, уз извињење, понудити претплатнику поновно закључење уговора о коришћењу фиксног телефонског прикључка, без додатних трошкова или других дацбина.

Разлози:

Заштитнику грађана притужбом се обратила А.А. из К....., у својству пуномоћника своје свекрве, наводећи да Предузеће за телекомуникације „Телеком Србија“, својим некоректним понашањем, њеној породици ускрађује право на коришћење телефонског прикључка чији је корисник њена свекрва Р.А.

Заштитник грађана је утврдио да је А.А. поднела предузећу „Телеком Србија“, у својству пуномоћника Р.А., захтев за сеобу телефонског прикључка о чијем подношењу је добила потврду бр. 131313/10. На основу поднетог захтева предузеће „Телеком Србија“ упутило је обавештење о исходу захтева за сеобу телефонског прикључка бр. 15301543, од 09. 09. 2010. године, којим је госпођу А. обавестило да је у могућности да оствари њен захтев и да је потребно да дође у њихове просторије ради закључења уговора.

Надаље, А.А., 09. 09. 2010. године, у својству пуномоћника Р.А., закључује Уговор о коришћењу телефонског прикључка бр. 155301543 (131313/10) са предузећем „Телеком Србија“, којим се обавезује да као корисник уплати 4.569,55 динара на име цене за прикључење на телефонску мрежу и успостављање PSTN прикључка, а „Телеком Србија“ се обавезује да у року од 15, односно 30 дана уколико је неопходна доградња инфраструктуре Телекома, изврши прикључење телефонских уређаја корисника. Након закљученог Уговора, уместо извршења уговорне обавезе, предузеће „Телеком Србија“ -

Дирекција за комерцијалне послове Пословнице Београд, дописом од 14. 10. 2010. године обавештава притужиљу да тренутно не постоје техничке могућности за реализацију захтева иако је пре закључења Уговора дописом обавештена супротно.

Надлежни у предузећу „Телеком Србија“ у свом изјашњењу бр. 40837, од 08. 02. 2011. године потврђују да је поднет захтев за сеобу прикључка, те да је кориснику упућено обавештење да је предузеће у могућности да испуни поднети захтев као и да је закључен Уговор, али да је приликом покушаја реализације радног налога на терену утврђено да ипак није могуће предметни налог реализовати с обзиром да је за потребе реализације неопходно изградити нове стубове за каблове јер стубови који су се до тада користили за реализацију захтева припадају Елегродистрибуцији Београд и Телеком Србија нема више дозволу да исте користи. Према речима надлежних у Дирекцији за комерцијалне послове Телекома Србија, техничар који је израдио техничко решење је превидео ову чињеницу и из тих разлога је дошло до забуне. У одговору је такође истакнуто да је бизнис планом предвиђено проширење капацитета преко CDMA технологије, које ће бити реализовано до краја 2011. године, о чему ће корисник бити обавештен.

Предузеће „Телеком Србија“, након што је у њему уочена грешка и закључено да је немогуће реализовати поднети захтев, није омогућило подносиоцу захтева – кориснику да настави да користи телефонски прикључак на старој адреси, већ је породица А. остала без телефонског прикључка и на старој и на новој адреси.

Пропустом запослених у предузећу „Телеком Србија“ притужиља је доведена у оправдано правно очекивање да ће њен захтев бити испуњен услед чега је и пристала на закључење Уговора. Након уочене грешке и утврђивања стања на терену, у конкретном случају, било је потребно и једино исправно да надлежни у предузећу „Телеком Србија“ омогуће да породица А. настави са коришћењем свог телефонског прикључка несметано на старој адреси док се не стекну технички услови за сеобу прикључка.

Оправдано је очекивати да предузећа која је основала Република Србија поступају са посебном одговорношћу у пословању са грађанима, с обзиром да је њихово ступање у грађанскоправне односе мотивисано пре свега обављањем делатности и послова утврђених законом, у овом случају, у области ППТ саобраћаја. Додатно, у таквим односима предузеће представља страну која је у економски надмоћнијем положају у односу на свог саговорача грађанина, те се од таквог правног лица очекује и посебан етички приступ у примени основних начела облигационог права.

Иако Телеком ни у једном моменту није оспорио формалну надлежност Заштитника грађана за контролу рада тог предузећа, сам Заштитник грађана је у току трајања поступка уочио да нису испуњени услови да Телеком по овом питању сматра за *орган државне управе, орган надлежног за правну заштиту имовинских права и интереса Републике Србије или други орган и организацију, предузеће и установу којима су поверена јавна овлашћења*, како је Уставом и Законом одређен круг правних субјеката над којима Заштитник грађана врши контролу.

Такође, право на закључење уговора о фиксном телефонском прикључку не постоји као апсолутно „право грађана“, још мање као традиционално „људско право“. Међутим, не би требало да је потребно посебно образлагати због чега у 21. веку право на закључивање уговора о фиксном телефонском прикључку треба посматрати као основну животну потребу, по својој садржини упоредиву са класично признатим „правима грађана“.

Из ових разлога Заштитник грађана није на формалан начин „УТВРДИО“ пропуст органа јавне управе, али ни притужбу накнадно одбацио као ненадлежан, већ је, ценећи значај

предмета притужбе за подносиоца притужбе и, разлоге због којих је оправдано да од предузећа у власништву Републике Србије захтева друштвену одговорност (мада би се у овом случају могло говорити и о недостатку основне професионалне коректности, па чак и пословне разборитости), дао МИШЉЕЊЕ, уверен да ће на тај начин и законито и целисходно помоћи у окончавању овог случаја, у интересу обе стране.

ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

