



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Korzo 13

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	2.2.2017. 8:06:13
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.
034-07/15-01/68	-04
Udžbeni broj:	Pril. Vrij.
437-17-6	Spis 0



d1877015

Poslovni broj: 6 Usl-1158/ 15-15

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Dariji Puget, dipl. jur., uz sudjelovanje zapisničarke Ljiljane Vasiljević, u upravnom sporu tužitelja , kojeg zastupa opunomoćenica , odvjetnica u , protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe , radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 27. siječnja 2017.g.

presudio je

Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/393, URBROJ: 376-05/MP-15-05 (IM) od 29. svibnja 2015.g. te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

Obrazloženje

Rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/15-01/393, URBROJ: 376-05/MP-15-05 (IM) od 29. svibnja 2015.g. odbačen je kao nepravodoban tužiteljev zahtjev za rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga (koji u ovom sporu ima status zainteresirane osoba), uz obrazloženje da iz očitovanja zainteresirane osobe pribavljenog tijekom postupka proizlazi da tužitelj protiv pisanog odgovora zainteresirane osobe od 19. kolovoza 2014.g. povodom izjavljenog prigovora nije podnio reklamaciju Povjerenstvu za pritužbe potrošača zainteresirane osobe (nadalje: Povjerenstvo), a tužitelj nije postupio po zaključku tuženika od 21. travnja 2015.g. kojim je zatraženo da isti dostavi dokaz iz kojeg će biti razvidno da je tužitelj na određeni dan uputio reklamaciju Povjerenstvu (potvrdu o preporučenoj pošiljci).

Tužitelj je protiv citiranog rješenja tuženika ovom Sudu podnio pravovremenu tužbu, u kojoj ističe da je zaključak tuženika na kojemu se temelji pobijano rješenje kontradiktoran i nejasan, budući iz istog nedvojbeno ne proizlazi za koji je mjesec tužitelju nadležno Povjerenstvo rješavalo reklamaciju, te također ističe da je tuženik trebao po službenoj dužnosti od nadležne dostavne poštanske pravne osobe zatražiti dostavu dokaza o odlučnoj činjenici, to jest potvrdu o preporučenoj pošiljci.

Tužbenim zahtjevom predlaže poništavanje citiranog rješenja.

Tuženik u odgovoru na tužbu ističe da je tužitelj podnio zahtjev za rješavanje spora pred tuženikom na iznos računa za mjesec lipanj 2014.g., vezano uz što je tuženik od tužitelja zaključkom zatražio da dostavi dokaz o trenutku podnošenja pritužbe (reklamacije) Povjerenstvu za pritužbe potrošača zainteresirane osobe, iz kojega će biti razvidno da je reklamacija podnesena i kojeg je dana to učinjeno (potvrdu o preporučenoj pošiljci), jer se radi o postupku koji u smislu čl. 50. st. 13. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, dalje: ZEK) prethodi postupanju pred tuženikom, a budući je zainteresirana osoba u zatraženom očitovanju istaknula da reklamacijski postupak po računu za navedeni mjesec nije proveden iz razloga što tužitelj nije u zakonskom roku podnio pritužbu odnosno reklamaciju. Tuženik ukazuje da je u provedenom postupku nepobitno utvrđeno da je tužitelj podnio zahtjev za rješavanje spora u pogledu računa za mjesec lipanj 2014.g., no da za navedeni račun isti prethodno nije podnio pritužbu odnosno reklamaciju Povjerenstvu, niti dostavio potvrdu o preporučenoj pošiljci kao dokaz da je istu podnio u roku, pa stoga smatra da tuženik nije bio ovlašten postupati po tužiteljevom zahtjevu za rješavanje spora vezano uz predmetni račun. Stoga smatra da je pobijano rješenje zakonito te utemeljeno na potpuno i točno utvrđenom činjeničnom stanju. Predlaže odbijanje tužbe kao neosnovane.

U sporu je rješenjem ovoga Suda poslovni broj 10 Usl-1158/15-5 od 10. studenog 2015.g. operator javnih komunikacijskih usluga, , pozvan da sudjeluje u sporu u svojstvu zainteresirane osobe, te mu je ujedno dostavljena tužba sa svim prilogima uz poziv da u roku od 30 dana dostavi Sudu odgovor na tužbu, koje je rješenje imenovani primio 17. studenog 2015.g., no do dana zaključenja rasprave nije dostavio svoj odgovor na tužbu, niti je na drugi način aktivno sudjelovao u predmetnom sporu.

Dana 20. siječnja 2017.g. održana je rasprava, u prisutnosti zamjenika opunomoćenika tužitelja, a na temelju čl. 39. st. 3. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, dalje: ZUS) u odsutnosti uredno pozvanog tuženika, koji je podneskom od 19. siječnja 2017.g. opravdao svoj izostanak lošim vremenskim uvjetima te predložio da se rasprava održi u njegovoj odsutnosti, kao i u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, koja svoj izostanak nije opravdala, čime se smatra da je strankama u smislu čl. 6. ZUS-a dana mogućnost očitovanja o svim činjeničnim i pravnim pitanjima odlučnima za rješavanje predmetnog upravnog spora. Zamjenik opunomoćenika tužitelja ustrajao je kod navoda iz tužbe, pri čemu je dodatno naveo da se radi o nepoštenoj poslovnoj praksi zainteresirane osobe.

Radi ocjene zakonitosti pobijanog rješenja tuženika Sud je proveo dokaz uvidom u spis upravnog postupka te spis predmetnog upravnog spora.

Sud nije proveo dokaz saslušanjem tužitelja kao stranke, a što je predloženo u tužbi, budući da je ocjenu o zakonitosti pobijanog rješenja mogao donijeti i na temelju dokumentacije priležeće spisu.

Na temelju razmatranja svih spornih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud smatra da je tužbeni zahtjev osnovan.

Iz spisa upravnog postupka dostavljenog od tuženika uz odgovor na tužbu razvidno je da je tužitelj dana 26. ožujka 2015.g. tuženiku podnio zahtjev za rješavanje spora protiv zainteresirane osobe, a iz razloga osporavanja iznosa računa za mjesec lipanj 2014.g., pri čemu je na obrascu na kojem je podnesen zahtjev naveo da je na njegov prigovor zainteresirana osoba u prvom stupnju odgovorila negativno 19. kolovoza 2014.g., a da je u drugom stupnju 23. siječnja 2015.g. donesena negativna odluka Povjerenstva nadležnog za rješavanje prigovora pri zainteresiranoj osobi. Uz navedeni zahtjev tužitelj je dostavio opsežnu dokumentaciju, na koju će se Sud detaljnije osvrnuti u nastavku obrazloženja predmetne presude. Povodom zaprimljenog zahtjeva, tuženik je od zainteresirane osobe zatražio očitovanje, povodom čega je zainteresirana osoba u očitovanju dostavljenom

tuženiku putem elektroničke pošte 20. travnja 2015.g. navela da se odluka Povjerenstva od 23. siječnja 2015.g. na koju se tužitelj o podnesenom zahtjevu poziva, ne predstavlja drugostupanjsku odluku u pogledu prigovora na račun za lipanj 2014.g., već u pogledu prigovora na račun za listopad 2014.g., dok da u odnosu na račun za lipanj 2014.g. tužitelj nije prošao reklamacijski postupak, te mu je istekao rok za žalbu. Povodom navedenog očitovanja tuženik je tužitelju uputio zaključak od 21. travnja 2015.g., u kojem je istaknuto da je pregledom dokumentacije zaprimljene od tužitelja utvrđeno da je tužitelj uz zahtjev za rješavanje spora koji se odnosi na račun za lipanj 2014.g. priložio dokumentaciju koja se odnosi na postupak rješavanja prigovora na račun za listopad 2014.g., kao i da je zainteresirana osoba u očitovanju istaknula da reklamacijski postupak nije proveden iz razloga što tužitelj nije u roku nije podnio pisanu žalbu, te je stoga tužitelj pozvan da u roku od osam dana tijelu dostavi presliku reklamacije upućene zainteresiranoj osobi odnosno dokaz iz kojeg će biti razvidno da je Povjerenstvu na određeni dan upućena reklamacija, odnosno da dostavi potvrdu o preporučenoj pošiljci, uz upozorenje da će u protivnom zahtjev za rješavanje spora biti odbačen na temelju čl. 46. st. 3. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09, dalje: ZUP). Tužitelj po navedenom zaključku nije postupio te je dana 29. svibnja 2015.g. donijeto pobijano rješenje tuženika.

Razmotrivši cjelokupni spis upravnog postupka, uključujući priloge dostavljene od tužitelja uz zahtjev za rješavanje spora vezano uz račun za lipanj 2014.g., kao i priloge dostavljene od same zainteresirane osobe uz očitovanje dostavljeno tuženiku u tijeku upravnog postupka, Sud smatra da tuženik nije pravilno i potpuno utvrdio činjenično stanje, te da posljedično na tako pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje nije pravilno primijenjeno materijalno pravo.

Naime, uvidom u spis postupka utvrđeno je da je tužitelj uz zahtjev za rješavanje spora tuženiku podnio i primjerak podneska adresiranog na Povjerenstvo za reklamacije korisnika „a naslovljenog „Pritužba potrošača na očitovanje na prigovor u svezi računa br. 17301071 za razdoblje od 01.06. - 30.06.2014.g.“, a koji podnesak nije datiran. Također je tužitelj uz zahtjev podnio i presliku potvrde o primitku preporučene pošiljke Hrvatske pošte, iz koje proizlazi da je tužitelj 11. studenog 2014.g. Povjerenstvu za reklamacije korisnika uputio određenu pošiljku. Također je tužitelj je uz svoj zahtjev za rješavanje spora podnesen tuženiku jednako kao i zainteresirana osoba u svom očitovanju dostavljenom tuženiku, priložio dopis zainteresirane osobe upućen tužitelju, a datiran s 20. studenim 2014.g., a u kojem zainteresirana osoba tužitelju odvrća da je detaljnom provjerom njegovog pretplatničkog broja utvrđeno da mu je odgovor na prigovor poslan dana 19. kolovoza 2014.g., pa da je stoga prošao rok za podnošenje žalbe prema Općim uvjetima poslovanja, te da iz tog razloga nisu u mogućnosti uzeti njegov prigovor na obradu.

Slijedom navedenog, s obzirom da je nedvojbeno tužiteljev prigovor na račun za lipanj 2014.g. riješen od zainteresirane osobe u prvom stupnju pisanim odgovorom datiranim s 19. kolovoza 2014.g., da je tužitelj uz zahtjev dostavio primjerak podneska naslovljenog „Pritužba potrošača na očitovanje na prigovor u svezi računa br. za razdoblje od 01.06. - 30.06.2014.g.“ upućenog Povjerenstvu za reklamacije korisnika zainteresirane osobe, u kojem između ostalog prigovara zakašnjelom očitovanju operatera, da je također dostavio presliku potvrde o predaji preporučene pošiljke upućene Povjerenstvu za reklamacije korisnika dana 11. studenog 2014.g., te da spisu prileži očitovanje zainteresirane osobe na tužiteljev prigovor datirano s 20. studenog 2014.g., iz čijeg sadržaja, a s obzirom da se isto referira na odgovor na prigovor od 19. kolovoza 2014.g., proizlazi da bi predstavljalo očitovanje na tužiteljeve navode iz podneska - reklamacije, čiji je sadržaj prednje naveden, to Sud smatra da je tuženik preuranjeno i bez daljnje provjere prihvatio navode zainteresirane osobe o nezaprimanju reklamacije tužitelja vezano uz račun za lipanj 2014.g. kao istinite, bez da je prethodno iste provjerio, kako usporedbom s dokumentacijom dostavljenom od tužitelja

uz zahtjev za rješavanje spora, tako i usporedbom s onom dostavljenom od same zainteresirane osobe, te po potrebi traženjem dostave daljnje dokumentacije od zainteresirane osobe.

Naime, s obzirom da spisu nedvojbeno prileži dokaz o tome da je između tužitelja i zainteresirane osobe u studenom 2014.g. došlo do pisane komunikacije vezano uz očitovanje zainteresirane osobe od 19. kolovoza 2014.g., a koje se odnosi na tužiteljev prigovor na račun za lipanj 2014.g., te da spisu prileži primjerak tužiteljeve reklamacije na taj odgovor, kao i primjerak potvrde o predaji preporučene pošiljke 11. studenog 2014.g., to je tuženik trebao utvrditi da li se od tužitelja dostavljena potvrda o predaji preporučene pošiljke od 11. studenog 2014.g. odnosi na tužiteljev nedatirani podnesak upućen Povjerenstvu, a koji sadržajno predstavlja iniciranje reklamacijskog postupka vezano uz račun za lipanj 2014.g., i to na način da od zainteresirane osobe zatraži očitovanje u pogledu navedene komunikacije. U slučaju osporavanja zainteresirane osobe da bi navedeni podnesak ikad zaprimljen kod njegove službe, tada je tuženik bio dužan od zainteresirane osobe zatražiti očitovanje koji je drugi tužiteljev podnesak zaprimljen u razdoblju nakon 11. studenog 2014.g., kao i dostavu primjerka tužiteljevog podneska koji je bio povod očitovanju zainteresirane osobe od 20. studenog 2014.g., a budući da iz dostavljene dokumentacije proizlazi da je tužitelj 11. studenog 2014.g. nadležnom Povjerenstvu uputio određenu preporučenu pošiljku, kao i da se zainteresirana osoba dopisom od 20. studenog 2014.g. očitovala tužitelju. Na taj bi način tuženik nedvojbeno utvrdio da li je tužitelj kod nadležnog Povjerenstva inicirao drugostupanjski reklamacijski postupak, a nakon čega je trebao utvrditi da li je pritom to postupanje bilo unutar zakonskog roka od 30 dana od dana dostave pisanog odgovora zainteresirane osobe od 19. kolovoza 2014.g. (čl. 51. st. 13. ZEK-a), a o čemu podaci u spisu ne omogućavaju zaključivanje, budući da spisu ne prileži dostavnica kao dokaz kada je tužitelj zaprimio prvostupanjsko očitovanje zainteresirane osobe. Ukoliko bi iz tako pribavljene dokumentacije proizlazilo da je tužiteljevo podnošenje reklamacije protiv prvostupanjske odluke bilo nepravodobno, dakle protekom roka iz čl. 51. st. 13. ZEK-a, tada bi tuženik zakonito mogao odbaciti zahtjev za rješavanje spora u odnosu na račun za mjesec lipanj 2014.g., međutim, ukoliko bi u postupku bilo utvrđeno da je tužitelj pravovremeno podnošenjem reklamacije nadležnom Povjerenstvu na odgovor zainteresirane osobe od 19. kolovoza 2014.g. pravovremeno pokrenuo reklamacijski postupak, no u istome Povjerenstvo nikada nije donijelo drugostupanjsku odluku, tada bi po pravnom shvaćanju ovoga Suda tužitelj istekom roka u kojem je po čl. 51. st. 13. ZEK-a Povjerenstvo dužno donijeti drugostupanjsku odluku, tužitelj imao pravo kod tuženika inicirati postupak rješavanja spora između korisnika i operatera, jednako kao da je njegova pritužba (reklamacija) odbijena.

Imajući u vidu sve navedeno, to nije bilo osnove da tuženik citiranim zaključkom od 21. travnja 2015.g. od tužitelja zahtijeva dostavu dodatne dokumentacije vezano uz njegov zahtjev za rješavanje spora u pogledu računa za lipanj 2014.g., budući da je tužitelj već uz sam zahtjev bio dostavio primjerak pritužbe protiv očitovanja o prigovoru, kao i potvrde o predaji preporučene pošiljke pošti, dok je ostalu nedostajuću dokumentaciju i očitovanja, tuženik trebao zatražiti od operatera, a zaključak tuženika da tužitelj nije pokrenuo reklamacijski postupak, na kojem se temelji pobijano rješenje, također se, prema ovome Sudu raspoloživoj dokumentaciji, ukazuje neosnovanim i preuranjenim.

Slijedom navedenog, imajući u vidu sve iznesene nedostatke pobijanog rješenja i njemu prethodećeg postupka pred tuženikom, proizlazi da je pobijanim rješenjem tuženika povrijeđen zakon na štetu tužitelja, slijedom čega je na temelju čl. 58. st. 1. ZUS-a valjalo poništiti pobijano rješenje, te predmet vratiti tuženiku na ponovni postupak. U ponovnom postupku tuženik će provesti sve radnje u cilju potpuno i točnog utvrđivanja činjeničnog stanja, a kako je to već obrazloženo u ovoj presudi, te će u zakonskom roku donijeti novo

zakonito i detaljno obrazloženo rješenje, pridržavajući se po čl. 81. ZUS u pravnog shvaćanja i primjedbi ovoga Suda izraženih u presudi.

Sljedom navedenog, riješeno je kao u izreci.

U Rijeci, 27. siječnja 2017.g.

Sutkinja
Daria Pugel, dipl. iur., v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude nije dopuštena žalba (čl. 66. a. st. 1. ZUS-a).

Dostaviti:

- opunomoćenici tužitelja
- Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9
- zainteresiranoj osobi
- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“

Za točnost otpisaka – ovlaštena dužbenica
Ljiljana Vasiljević



