



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U OSIJEKU
Trg Ante Starčevića 7/II

REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	19.3.2018. 9:21:41	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/17-01/23	-04	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-18-7		0

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA



Upravni sud u Osijeku, po sucu Dariu Mađarošu, uz sudjelovanje zapisničarke
, u upravnom sporu tužiteljice
protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti – HAKOM, Zagreb,
Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa službena osoba I
, radi
rješavanja spora između korisnice i operatora, 28. veljače 2018.

presudio je

Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti – HAKOM,
KLASA: UP/I-344-08/16-01/1412, URBROJ: 376-05/MM3-17-1(IM) od 06. veljače 2017. te
se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

Obrazloženje

Osporenim rješenjem tuženika odbijen je kao neosnovan zahtjev tužiteljice za
rješavanje spora s operatorom javnih komunikacijskih usluga Hrvatski Telekom d.d. (dalje u
tekstu: HT) u dijelu koji se odnosi na povrat sredstava za neiskorištene Simpa bonove, a u
dijelu koji se odnosi na naknadu štete zahtjev je odbačen zbog nepostojanja zakonskih
pretpostavki za pokretanje postupka.

Tužiteljica u tužbi osporava zakonitost rješenja tuženika radi pogrešno i nepotpuno
utvrđenog činjeničnog stanja te pogrešne primjene materijalnog prava. Navodi da je 15.
travnja 2016. u prodajnom mjestu HT-a u Osijeku podnijela zahtjev za povrat novca za
neiskorištene Simpa bonove (4 komada po 220,00 kn), obzirom da se obitelji dogodila
tragedija i oskudijeva s novcima za hranu. Naglašava da je u cijelosti postupila prema
uputama djelatnika HT-a koji je skenirao njenu osobnu iskaznicu, karticu tekućeg računa i
originalne bonove. Djelatnik HT-a nije imao nikakve primjedbe na jasnoću skeniranih
dijelova jer je sve bilo vrlo čitko i čitljivo. Rečeno joj je da čeka te da će novac dobiti na
tekući račun. Obzirom da joj je novac prijeko potreban, a nikako nije pristizao, nekoliko je
puta kontaktirala službu za korisnike HT-a i svaki put je dobivala odgovor da je zahtjev u
obradi te da čeka isplatu novca. Kako novac nije dobila u roku od 30 dana (rok iz tada važećih
Općih uvjeta HT-a) to je bila prisiljena obratiti se tuženiku za pomoć. Međutim, tuženik se
protuzakonito stavio na stranu HT-a donošenjem ovdje osporenog rješenja. Stoga predlaže
Sudu poništiti osporeno rješenje.

Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je u provedenom postupku tužiteljica
zaključkom pozvana dostaviti preslike neiskorištenih bonova iz kojih su razvidni serijski
brojevi istih, a u skladu s člankom 36. stavkom 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja
djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11.,

149/13., 82/14. i 24/15. – u daljnjem tekstu: Pravilnik). Međutim, tužiteljica nije dostavila zatražene podatke niti se do istih moglo doći na drugi odgovarajući način. Kao što je navedeno u osporenom rješenju predmetni podaci su zatraženi uzimajući u obzir navode iz očitovanja HT-a prema kojem je zahtjev tužiteljice nečitak jer se nisu mogli pročitati serijski brojevi bonova s preslika bonova dostavljenih putem faks uređaja. Radi toga je HT više puta neuspješno pokušao stupiti u kontakt s tužiteljicom kako bi usmeno pročitala serijske brojeve. Stoga je razvidna netočnost navoda tužiteljice da je predmetnim rješenjem pogrešno utvrđeno činjenično stanje i pogrešno primijenjeno materijalno pravo. Još jednom naglašava da je tužiteljčinim propuštanjem dostave relevantnih podataka onemogućeno utvrđivanje činjeničnog stanja, a Pravilnik upravo propisuje da je korisnik obvezan predočiti kupljeni bon. Sukladno navedenom predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev.

U očitovanjima na odgovor tuženika tužiteljica smatra bitnim da HT na njezin zahtjev nije odgovorio u propisanom roku od 30 dana. Budući da je istom donijela originalne bonove, krivnja je isključivo na HT-u koji je nakon propuštanja propisanog roka od 30 dana morao ispuniti njezin zahtjev bez da ju nakon toga uznemirava. Drugim riječima sva postupanja HT-a nakon proteka roka od 30 dana su nebitna. Posebice naglašava da je djelatnik HT-a prije faksiranja skenirao originalne bonove, a što znači da je postojao preslik istih u elektroničkom obliku. Tvrdi da su nakon printanja preslike bonova, serijski brojevi bili vidljivi i čitki. Smatrajući da nije u obvezi ponovno dostavljati originalne bonove nakon što je HT propustio propisani rok za odlučivanje, predlaže Sudu poništiti osporeno rješenje.

Sud je u ovom sporu održao raspravu u prisutnosti službene osobe tuženika te odsutnosti uredno pozvane tužiteljice na temelju odredbe članka 39. stavka 2. u vezi članka 37. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. – Odluka i Rješenje Ustavnog suda RH i 29/17. – dalje u tekstu: ZUS). Na raspravi je službena osoba ostala kod svojih prijašnjih navoda i prijedloga te je Sud u dokaznom postupku izvršio uvid u svu dokumentaciju koja prileži sudskom spisu i spisu upravnog postupka dostavljenom uz odgovor na tužbu.

Tužbeni zahtjev je osnovan.

U postupku koji je prethodio ovom sporu tuženik je nesporno utvrdio kako je tužiteljica 15. travnja 2016. na prodajnom mjestu HT-a u Osijeku osobno podnijela zahtjev za povratom sredstava za 4 neiskorištena Simpa bona od 220,00 kn te je uz isti priložila i osobnu iskaznicu, karticu tekućeg računa te neiskorištene bonove koje je zaposlenik HT-a skenirao.

Tuženik nadalje prihvaća očitovanja HT-a u kojima se navodi da je nakon slanja inicijalnog zahtjeva za povratom sredstava, kolega iz prodajnog mjesta zaprimio informaciju da je zahtjev nečitak obzirom da se s preslika bonova dostavljenih putem faks uređaja nisu mogli pročitati serijski brojevi bonova te je u više navrata zaposlenik HT-a neuspješno pokušao stupiti u kontakt s tužiteljicom kako bi ju zamolio da pročita serijske brojeve bonova. Također je na temelju njezinog prigovora u više navrata zatraženo da dostavi te podatke, ali to nije učinila.

Na upit tuženika HT-u iz kojeg razloga niti jedan od dostavljenih prigovora nije proslijeđen Povjerenstvu odgovoreno je da odluka nije mogla biti donijeta jer tužiteljica nije dostavila serijske brojeve bonova, a što je minimum podataka za donošenje konačne odluke.

Tuženik je prihvatio točnim navode HT-a iz očitovanja da je podneseni zahtjev tužiteljice nečitak u dijelu serijskih brojeva neiskorištenih Simpa bonova te zaključkom od 20. listopada 2016. zatražio od tužiteljice ponovnu dostavu istih u roku od 8 dana uz upozorenje da ukoliko ne postupi na takav način, postupak će se nastaviti i odlučiti na temelju stanja spisa.

Prema članku 36. stavku 5. Pravilnika, na koji se tuženik u zaključku poziva, u slučaju kada se radi o povratu ili naknadi neiskorištenog novčanog iznosa za javne komunikacijske usluge na kupljenom, a neaktiviranom bonu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, krajnji korisnik je obvezan predočiti kupljeni bon.

Tužiteljica nije ponovno dostavila serijske brojeve neiskorištenih bonova pa je tuženik osporenim aktom, između ostalog, odbio njezin zahtjev koji se odnosi na povrat sredstava za neiskorištene Simpa bonove.

Međutim, polazeći od citirane odredbe članka 36. stavka 5. Pravilnika po kojoj je korisnik obvezan predložiti kupljeni bon, a tužiteljica je to nesporno učinila prilikom podnošenja zahtjeva HT-u kada je njezina dokumentacija skenirana, ovaj Sud za sada ne može prihvatiti činjenično stanje kao potpuno i pravilno utvrđeno.

Naime, razlog pozivanja tužiteljice na ponovnu dostavu serijskih brojeva neiskorištenih bonova tuženik nalazi u tome što je njezin zahtjev u tom dijelu nečitak. Za takvo utvrđenje nema podloge u dostavljenom spisu provedenog postupka, a sama tvrdnja HT-a bez prilaganja sporne nečitke dokumentacije nije dovoljna kako bi se ta odlučna činjenica potvrdila. Osim toga, u postupku nije jasno utvrđeno je li do greške došlo isključivo od strane HT-a u kojem slučaju tužiteljica ne bi smjela snositi sve štetne posljedice takvog postupanja, budući da prilikom podnošenja zahtjeva nije upozorena na njezinu neurednost.

Pri tome Sud otklanja prigovor tužiteljice o posljedicama propuštanja roka od 30 dana za odlučivanje o njezinom prigovoru jer je riječ o roku instruktivne naravi čijim protekom ne postoji predmnjeva usvajanja njezina zahtjeva.

Slijedom prethodno navedenog, ovaj Sud za sada nema osnove ocijeniti osporeno rješenje zakonitim te je na temelju članka 58. stavka 1. ZUS-a odlučeno kao u izreci ove presude.

U nastavku postupka tuženik će sukladno članku 81. stavku 2. ZUS-a otkloniti ukazane nedostatke te donijeti novo i obrazloženo rješenje.

U Osijeku 28. veljače 2018.

Sudac
Dario Mađaroš v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude nije dopuštena je žalba (članak 66.a ZUS-a).

Za točnost otpravka – ovlaštenu službenik



