



Poslovni broj: UsI-2375/19-7  
REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	5.6.2020. 9:12:19
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.
034-07/19-01/170	376-08

Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-20-3		0



## U I M E R E P U B L I K E H R V

### P R E S U D A

Upravni sud u Zagrebu, po sutkinji toga suda Kristini Senjak Krunić i Marini Radović, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja ISKON INTERNET d.o.o. Zagreb, Garićgradska 18, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe [redacted]  
[redacted] radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 27. svibnja 2020.,

#### p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-01/141, Urbroj: 376-05-19-1 od 14. lipnja 2019.

#### Obrazloženje

Osporenom odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/19-01/141, Urbroj: 376-05-19-1 od 14. lipnja 2019. pod točkom 1. usvojen je zahtjev za rješavanje spora zainteresirane osobe, korisnice [redacted] protiv operatora javnih komunikacijskih usluga tj. tužitelja, pod točkom 2. naloženo je tužitelju da u roku od 15 dana od primitka ove odluke korisnici otpiše ispostavljene račune od kolovoza 2018. nadalje te izvrši raskid preplatničkog odnosa bez naplate naknade za prijevremeni raskid.

Tužitelj u tužbi osporava zakonitost osporene odluke pozivajući se na odredbe članka 50. i 51. Zakona o električkim komunikacijama kojima je propisan pravni put zaštite korisnika. Naglašava da zainteresirana osoba nije nakon što je zaprimila odgovor Službe reklamacija izjavila prigovor Povjerenstvu za pritužbe korisnika, iako je bila upoznata s podnošenjem takvog pravnog lijeka. Stoga smatra da nisu ispunjene procesne prepostavke za donošenje osporene odluke propisane člancima 50. i 51. Zakona o električkim komunikacijama. Zaključuje da je tuženik trebao u skladu s člankom 41. stavkom 2. Zakona o općem upravnom postupku odbaciti zahtjev zainteresirane osobe ili nakon njegovog očitovanja obustaviti postupak po članku 46. stavku 5. istog Zakona, a ne meritorno rješiti stvar. Dodaje da osporenom odlukom tuženik izlazi iz okvira svoje nadležnosti, jer na računima čiji otpis tuženik nalaže nije naplaćena samo telekomunikacijska usluga, već i naknada za terminalnu opremu koja je ustupljena zainteresiranoj osobi u najam i koju ona nije vratila radi čega je naplaćena u skladu s Općim uvjetima korištenja Iskon Interneta i Cjenikom.

Predlaže sudu da poništi osporavano rješenje.

Tuženik u odgovoru na tužbu iznosi da je uvidom u dokumentaciju utvrdio kako je tužitelj zainteresiranoj osobi dostavio odgovor u prvom stupnju rješavanja prigovora putem

elektroničke pošte 27. rujna 2018. u 13.57 sati, na koju je ona odgovorila isti dan u 14.12 sati putem iste adrese elektroničke pošte na način da ostaje kod navoda kako kvar nije otklonjen. Elektroničku poruku zainteresirane osobe, tužitelj nije zaprimio kao prigovor u drugom stupnju odnosno kao pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača niti je zainteresiranoj osobi odgovorio da se ta poruka neće smatrati prigovorom u drugom stupnju. Naglašava kako je u uputi o pravnom lijeku tužitelja navedeno da se povjerenstvu za rješavanje pritužbi korisnika može podnijeti pisana pritužba, ali u skladu s posebnim propisima, operatori su dužni omogućiti zaprimanje pritužbi između ostalog i elektroničkom poštom. U skladu s navedenim ukazuje da je donio rješenje Klasa: UP/I-344-07/19-01/54 Urbroj: 376-05-19-3 od 5. rujan 2019. objavljeno na službenim stranicama, kojim je naloženo tužitelju da omogući svim korisnicima pravo podnošenja pritužbe (reklamacije) povjerenstvu za rješavanje pritužbi korisnika između ostalog i elektroničkom poštom iz razloga detaljno pojašnjenih u tom rješenju. Stoga je zaključio da se elektronička poruka zainteresirane osobe od 27. rujna 2018., može smatrati podnošenjem pritužbe u drugom stupnju radi čega je meritorno riješen predmetni spor. Dodaje da je u skladu s odredbama Općih uvjeta korištenja Iskon Interneta u slučaju raskida preplatničkog ugovora, korisnik dužan vratiti terminalnu opremu. U slučaju da je ne vrati, tužitelj ima pravo naplatiti ju prema Cjeniku. Ukazuje da tužitelj u svojem očitovanju nije specificirao je li zatražio povrat opreme od zainteresirane osobe i je li ona to odbila. Smatra da su predmet postupka računi koji se redovito izdaju za korištenje elektronskih komunikacijskih usluga temeljem preplatničkog ugovora, a da tužitelj nije uklonio kvar na način i u rokovima kako je to propisano zakonskim okvirom. Člankom 50. stavkom 11. ZEK-a ako se utvrdi da je operator javnih komunikacijskih usluga povrijedio odredbe preplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, krajnji korisnik usluga ima pravo raskinuti preplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa. Budući da tužitelj nije omogućio zainteresiranoj osobi usluge od kolovoza 2018., smatra da je bilo opravданo otpisati sve račune koji su ispostavljeni nakon toga temeljem preplatničkog ugovora.

Predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba iako uredno pozvana nije dostavila odgovor na tužbu.

Uvodno valja napomenuti da je predmetni spor riješen bez rasprave, na temelju članka 36. stavka 1. točke 4. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10., 143/12., 152/14. i 29/17. - u dalnjem tekstu ZUS), obzirom da stranke u tužbi i u odgovoru na tužbu, nisu izričito zahtijevale održavanje rasprave, a sud nalazi da su u ovom sporu činjenice bitne za donošenje odluke nesporne.

Ocjenjujući zakonitost osporenog rješenja sud je izveo dokaze uvidom u sudske spise te isprave priložene spisu tuženika.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Prema podacima spisa predmeta zainteresirana osoba se 13. rujna 2018. 19:25 sati elektroničkom poštom obratila Službi za reklamacije tužitelja, jer je zaprimila račun tužitelja za korištenje njegovih usluga u razdoblju od 27. do 31. kolovoza 2018. i za uključenje usluge koja je privremeno bila isključena zbog neplaćanja. Prema navodima zainteresirane osobe uslugu za koju je izdan račun ona nema, a kvar je prijavljen tehničkoj službi radi čega traži korekciju izdanog računa za kolovoz 2018. Služba za reklamacije tužitelja se na podneseni prigovor očitovala elektroničkom poštom 27. rujna 2018. u 13:57 sati da je mjesecna naknada na računu za 08/2018 obračunata razmjerno danima isporuke usluge u kolovozu 2018. pa je račun ispravan te se reklamacija odbija kao neosnovana. U odnosu na prijavljeni kvar, Služba za reklamacije tužitelja ukazuje na nesuradnju zainteresirane osobe s Odjelom tehnike u sanaciji i pokušaju otklanjanja poteškoća radi čega se ne odobrava umanjenje računa zbog tehničkih poteškoća. Navedeno očitovanje Službe za reklamacije tužitelja sadrži uputu da se na njihovu odluku može podnijeti pisana pritužba Povjerenstvu za rješavanje pritužbi

korisnika u roku od 30 dana od dana zaprimanja odluke o reklamaciji. Zainteresirana osoba se isti dan, odnosno 27. rujna 2018. u 14:12 sati očitovala na adresu elektroničke pošte Službe za reklamaciju tužitelja da je tehničaru za sanaciju kvara telefonskim putem objašnjeno kako u njezine prostorije može pristupiti u vrijeme kada je netko prisutan što je tehničar odbio radi čega smatra da tužitelj odbija suradnju oko sanacije kvara. Budući da spor između tužitelja i zainteresirane osobe nije riješen u roku od 60 dana od dana zadnje pritužbe zainteresirane osobe, tuženik je 19. prosinca 2018. zaprimio njezin zahtjev za rješavanje spora koji se odnosi na povredu preplatničkog ugovora od strane tužitelja.

Odredbom članka 50. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/09, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17 dalje u tekstu ZEK) propisano je da krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba preplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.

Prigovor iz stavka 1. ovoga članka krajnji korisnik usluga podnosi u pisanih ili elektroničkom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji (stavak 2.).

Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. ovoga članka u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju iz članka 49. stavka 6. ovoga Zakona (stavak 12.).

Na pisani odgovor operatora iz stavka 12. ovoga članka krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javnih komunikacijskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanih odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga obvezno je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (stavak 13.).

Člankom 51. stavkom 1. ZEK-a 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 preplatničkog 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 pisanih 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.

Među strankama je sporno da li tužitelj imao ovlaštenje donijeti osporenu odluku krajnje činjenice da zainteresirana osoba nije izjavila pritužbu Povjerenstvu za pritužbe potrošača tužitelja.

Uvidom u rješenje tuženika Klasa: UP/I-344-07/19-01/54 Urbroj: 376-05-19-3 od 5. rujna 2019. sud nalazi da je u postupku inspeksijskog nadzora nad tužiteljem utvrđeno da se korisniku javnih komunikacijskih usluga suprotno odredbi članka 50. stavka 2. ZEK-a ne omoguće u postupku ostvarivanja prava podnošenja pritužbe (reklamacije) Povjerenstvu za pritužbe korisnika podnošenje pritužbe (reklamacije) putem elektroničke pošte radi čega je tužitelju naloženo da svim korisnicima to omogući.

Slijedom navedenog odluka Službe za reklamaciju tužitelja od 27. rujna 2018. sadrži nepotpunu uputu o pravnom lijeku radi koje zainteresirana osoba ne može snositi posljedice poglavito krajnje činjenice što je podnošenjem pritužbe elektroničkim putem 27. rujna 2018.

postupila u skladu s mjerodavnim propisima. Pored navedenog, sud je uzeo u obzir da dvije službe u sastavu tužitelja rješavaju prigovor, odnosno pritužbu korisnika njegovih usluga pa bi radi zaštite prava svojih korisnika nenadležna služba tužitelja zaprimljeni pravni lijek trebala prosljediti nadležnoj službi i o tome obavijestiti korisnika, što je tužitelj u konkretnom slučaju propustio učiniti. Naime, tužitelj je dužan promicati interes korisnika usluga i osiguravati visoku razinu njihove zaštite u odnosima s njim kao operaterom, osobito omogućiti dostupnost jednostavnog i pristupačnog postupka rješavanja sporova u skladu s ZEK-om.

Kraj utvrđenog činjeničnog stanja i citiranih zakonskih odredbi, pravilno je tuženik donio osporeno rješenje nakon proteka zakonskih rokova iz članka 50. stavka 13. i 51. stavka 1. ZEK-a, povodom zahtjeva zainteresirane osobe za rješavanje spora.

U odnosu na navode tužitelja da je na računima čiji otpis tuženik nalaže obračunata naknada za terminalnu opremu koja je ustupljena zainteresiranoj osobi u najam bez da je vraćena, valja reći da tužitelj svoje navode ničim ne dokazuje, a iz prigovora zainteresirane osobe Službi za reklamacije jasno proizlazi da je spornim računom od kolovoza 2018. obračunata naknada za korištenje tužiteljevih usluga u razdoblju od 27. do 31. kolovoza 2018. i uključenje usluge koja je privremeno bila isključena zbog neplaćanja.

Prema ocjeni suda, činjenično stanje u upravnom postupku pravilno je utvrđeno, postupak je zakonito proveden, te je pravilno primijenjeno materijalno pravo. Imajući u vidu navedeno, osporeno rješenje tuženika, ocjenjuje se zakonitim.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. ZUS-a odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu 27. svibnja 2020.

Sutkinja:  
Kristina Senjak Krunić, v.r.

#### UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom суду Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda u dovolnjom 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. ISKON INTERNET d.o.o. 10000 Zagreb, Garićgradska 18
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
3.
4. U spis

Za točnost отправка – ovlašteni službenik:

