



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U RIJECI  
Erazma Barčića 5

Poslovni broj: 5 UsI-697/2020-13

## 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 Rijeci, po sucu Vedranu Juričiću, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničarke Monike Puharić, u upravnom sporu tužitelja zastupanog po opunomoćeniku I protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po službenoj osobi uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 30. listopada 2020.,

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

- I. Odbija se tužbeni zahtjev radi poništenja rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/291, URBROJ: 376-05-20-2 od 11. svibnja 2020.
- II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova ovog upravnog spora.

### Obrazloženje

Pobijanom odlukom tuženika odbačen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora s operatorom javnih korisničkih usluga (u sporu zainteresirana osoba) zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za vođenje postupka, uz obrazloženje da je zahtjev za rješavanje spora podnesen izvan roka od trideset dana propisano u čl. 50. st. 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17; dalje: ZEK).

Protiv gore citirane odluke tuženika tužitelj je pravodobno podnio tužbu ovom Sudu. U tužbi i tijekom spora (podnesak od 11. rujna 2020.; održana glavna rasprava), u bitnom, navodi da se pobijana odluka tuženika temelji na pogrešnom utvrđenju da se zahtjev za rješavanje spora od 11. veljače 2020. odnosi na odluku Povjerenstva za pritužbe potrošača zainteresirane osobe od 6. prosinca 2019. umjesto s odlukom istoga od 28. siječnja 2020. Pojašnjava da je Odlukom zainteresirane osobe od 6. prosinca 2019. usvojen njegov prigovor na kvalitetu usluge izjavljen u studenom 2019. te mu je odobren prijevremeni raskid ugovora. Do spomenutog raskida ipak nije došlo budući da se kvaliteta usluge poboljšala. Međutim, krajem prosinca 2019./početkom siječnja 2020 suočio s istim problemom pa je stoga podnio novi prigovor operatoru dana 18. siječnja 2020., a povodom kojeg je zainteresirana osoba donijela „novu“ odluku od 28. siječnja 2020. Ističe kako je i tom odlukom odobren prijevremeni raskid ugovornog odnosa, čime je bio zadovoljan, ali je došlo do spora oko roka vraćanja rutera budući da isti (rok) iz objektivnih razloga nije bio u mogućnosti ispoštavati, a slijedom čega se obratio tuženiku sa zahtjevom za rješavanje spora.

U odgovoru na tužbu tuženik, u bitnom, ustraje kod navoda iznijetih u obrazloženju pobijanog rješenja. Dodatno, ističe kako, suprotno navodima tužitelja iz tužbe, ne postoji odluka Povjerenstva za pritužbe zainteresirane osobe od 28. siječnja 2020., odnosno odgovor povjerenstva nadležnog za rješavanje u drugom stupnju, već je odluka na koju se tužitelj poziva zapravo odluka Povjerenstva za pritužbe prvog stupnja protiv koje se ne može pokrenuti spor pred Agencijom jer nije iskorišten pravni lijek protiv te odluke, odnosno, nije dovršen reklamacijski postupak rješavanja prigovora pred operatorom.

U sporu je održana rasprava te je strankama, u skladu s odredbom čl. 6. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; dalje ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima druge strane te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

U cilju ocjene zakonitosti osporavanog rješenja tuženika Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je doneseno osporavana odluka tuženika te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu ovog upravnog spora.

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

Sukladno odredbi čl. 50. st. 1. ZEK-a korisnik je ovlašten podnijeti operatoru prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. U st. 12. istog čl. propisano je da je operator javnih komunikacijskih usluga obavezan dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora iz st. 1. u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju iz čl. 49. s. 6. ZEK-a. Prema st. 13. istog čl. na pisani odgovor operatora iz st. 12. 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 pisanog 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.

Odredbom čl. 51. st. 1. ZEK-a propisano je da i 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 čl. 50. st. 13. ZEK-a.

Iz sadržaja spisa proizlazi, a isto je i nesporno među strankama ovog upravnog spora, da je odluka Povjerenstva za reklamacije korisnika od 3. prosinca 2019. kojom je odobren prijevremeni raskid pretplatničkog odnosa tužitelju dostavljena putem elektroničke pošte 6. prosinca 2019.; da je spomenutom odlukom odlučeno o pritužbi tužitelja na pisani odgovor operatora povodom prigovora korisnika (tužitelja) na kvalitetu usluge; da je nakon odobrenog raskida tužitelj nastavio koristiti uslugu te je odustao od raskida ugovora (vidljivo iz sadržaja e-mail korespondencije sa zainteresiranom osobom); da je tužitelj 18. siječnja 2020. podnio novi prigovor na kvalitetu usluge; da je pisani odgovor na taj prigovor zaprimio 28. siječnja 2020. te da je protiv istog podnio pritužbu o kojoj je Povjerenstvo za pritužbe zainteresirane

osobe donijelo odluku 19. veljače 2020.; da je zahtjev za rješavanje spora između korisnika i operatora tuženiku podnesen 11. veljače 2020.

Analizirajući ukupnost činjenica utvrđenih iz dokumentacije koja prileži spisu predmeta upravnog postupka i spisu predmeta ovog upravnog spora te podvodeći iste pod kontekst prethodno citiranih zakonskih normi, ovaj Sud nalazi da pobijanim aktom tuženika nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja. Potonje stoga jer iz prethodno iznijetog činjeničnog stanja jasno i nedvosmisleno proizlazi da nisu bile ispunjenje zakonske pretpostavke za pokretanje postupka rješavanja spora između korisnika i operatora povodom zahtjeva tužitelja od 11. veljače 2020. obzirom da je isti (zahtjev) ili nepravovremen, ako se uzme da je podnesen protiv pisanog odgovora na Povjerenstvo za reklamacije korisnika od 3. prosinca 2019., ili prijevremen, ako se uzme da je podnesen protiv pisanog odgovora na korisnikov (tužiteljev) prigovor od 18. siječnja 2020.

Slijedom ovako izloženog stanja stvari, Sud utvrđuje da tužbeni zahtjev nije osnovan te je stoga, temeljem odredbe čl. 57. st. 1. ZUS-a, odlučeno kao u tč. I. izreke.

Odluka o troškovima spora (tč. II. izreke) temelji se na odredbi čl. 79. st. 4. ZUS-a.

U Rijeci 30. listopada 2020.

Sudac

Vedran Juričić, dipl. iur., v. r.

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokome 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. st. 5. ZUS-a).

DNA:

- opunomoćeniku tužitelja

tuženiku Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9

- zainteresiranoj osobi

- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“



Za točnost otpravka – ovlaštena službenica  
Monika Puharić

PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA  
378 HAKOM

Primjeno: 24.11.2020. 08:55 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/20-01/34	376-08	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vnjednost:
437-20-09	0	



d2585116