



PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Prilježeno: 25.05.2021., 07:48 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/21	376-08/MB	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-04	0	



d2697823

Poslovni broj: 10 Usl-269/2021-5

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sutkinji Danici Vučinić, uz sudjelovanje zapisničarke Sanje Misirača, u upravnom sporu tužitelja

kojeg zastupa opunomoćenik protiv
tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe

radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 19. svibnja 2021.,

presudio je

I. Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi poništenja rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/20-01/1143, URBROJ: 376-05-2-21-09 od 3. veljače 2021., te se predmet vraća tuženiku na ponovni postupak.

II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova ovog upravnog spora.

Obrazloženje

1. Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/1143, URBROJ: 376-05-2-21-09 od 3. veljače 2021., obustavljen je postupak rješavanja spora tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga

2. Tužitelj je ovom Sudu pravodobno podnio tužbu kojom osporava zakonitost rješenja tuženika, te u bitnome navodi da je izreka rješenja tuženika dvosmislena, da se u obrazloženju iznose razlozi koji su doveli do odluke nadležnog tijela koja treba biti sadržana u izreci, da je u odnosu na poteškoće u korištenju usluge na broj izreka neodređena osobito sagledano u svijetu citiranog djela obrazloženja iz tužbe, da je citirana izreka suprotna sadržaju obrazloženja jer da iz izreke proizlazi kako se postupak obustavlja u odnosu na sve zahtjeve tužitelja, da niti jedan od njih nije u samom tekstu izreke izuzet od obustave postupka. Dalje navode da iz obrazloženja proizlazi da se upravni postupak obustavlja u odnosu na prijavljene poteškoće u korištenju zamjenske usluge na broju i osporavanje iznosa izdanih mu računa dok se u odnosu na poteškoće vezane uz korištenje usluga na broju ne donosi odluka, što znači da je HAKOM donio djelomično rješenje, što je trebalo jasno navesti u izreci i obrazložiti, te također ističe da prema članku 100. ZUP-a, HAKOM nema ovlasti razdvojiti postupak po zahtjevu tužitelja u odnosu na poteškoće vezane uz korištenje usluge, a što da je praktički učinio. Ističe kako je tužitelj čitavo vrijeme tražio i inzistirao da mu se otklone smetnje u korištenju usluga na broju , a

u pokušaju da ukloni tu smetnju da je ponudio korištenje zamjenske usluge na broju na što je tužitelj i pristao i da se pokazalo kako nije u mogućnosti pružiti uslugu niti preko te zamjenske linije, zbog čega je 31. prosinca 2020. ta usluga obustavljena i izdano i odobrenje za račune koji su za tu uslugu izdani, ali temeljni zahtjev tužitelja, otklon smetnje u korištenju usluge na broju da nikad nije riješen, te da je zbog činjenice da tu smetnju nije blagovremeno otklonio, isplatio iznos od 3.600,00 kuna tužitelju. Također navodi kako je došlo i do pogrešne primjene materijalnog prava odredbi Zakona o elektroničkim komunikacijama iz čega slijedi da je nesporno da odbija postupiti po svojoj obvezi iz članka 25. stavak 10. ZK, odnosno da ne održava svoju komunikacijsku mrežu i da odbija poduzeti potrebne radove kako bi se otklonile smetnje, te ističe kako nema nikakvog dokaza da tužitelj nije uredno izmirivao svoje obveze prema operateru, ali da mu je usluga svejedno obustavljena i ne pruža se i ističe kako je HAKOM povrijedio odredbe članka 51. stavak 3. ZK i stoga predlaže da se poništi rješenje tuženika.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu ističe kako je utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta i ističe da se korisnik dopisom od 17. prosinca 2020. očitovao da inzistira na otklonu poteškoća na broju da osporava račun za studeni 2020., na ne izvršeno trajno isključenje MAXnet mini Flat paketa na broj i za neizvršenu isplatu naknade za nepravovremeni otklon smetnje u iznos od 3.600,00 kuna, a da se očitovao i naveo da je na zahtjev tužitelja od 31. prosinca 2021. izvršeno trajno isključenje zamjenske usluge MAXnet mini Flat paketa na broju i isplaćena naknada za kašnjenje u otklonu smetnje u iznosu od 3.600,00 kuna, da je izvršeno odobrenje po računu za studeni 2020. u iznosu od 200,49 kuna i da neće biti uspostavljen račun za prosinac 2020. Budući da je korisnik u navedenoj obavijesti obavješten da je utvrđeno da su izvršena odobrenja i da je na računu korisnika vidljiva pretplata u iznosu od 0,36 kuna, tuženik je utvrdo da je u tom dijelu zahtjeva korisnika u potpunosti udovoljeno i da ne postoje pravne pretpostavke za daljnje vođenje postupka, a u vezi s djelom zahtjeva za otklon poteškoća na broju da je isti proslijeđen na nadležno postupanje inspektoru elektroničkih komunikacija budući da nije spor iz članka 51. stavak 1. ZK i stoga predlaže da se odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

4. Kako činjenice odlučne za rješavanje ovog spora nisu sporne a stranke nisu izričito tražile održavanje rasprave, to je, na temelju odredbe članka 36. točka 4. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj: 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; dalje ZUS) te odredbe članka 8. ZUS-a prema kojoj je Sud dužan upravni spor provesti brzo, bez odugovlačenja i uz izbjegavanje nepotrebnih radnji i troškova, ovaj spor riješen bez održavanja rasprave.

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

6. Odredbom članka 50. stavak 1., 2. i 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17, dalje: Zakon), 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 pretplatničkog ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu (stavak 1.). Prigovor iz stavka 1. ovoga članka

krajnji korisnik usluga podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji (stavak 2.). Krajnji korisnik usluga može podnijeti prigovor iz stavka 1. ovoga članka: 1. na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za pružene usluge, 2. na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge, 3. u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovoga članka u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću pružene usluge, može tražiti naknadu štete od operatora javnih komunikacijskih usluga, ako se utvrdi da je kakvoća pružene usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene pretplatničkim ugovorom, sklopljenim s operatorom javnih komunikacijskih usluga, općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga ili pravilnikom iz članka 34. ovoga Zakona (stavak 9.).

7. Odredbom članka 51. stavak 1. Zakona, 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 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 članka 50. stavka 13. ovoga Zakona.

8. Člankom 46. stavak 5. Zakona o općem upravnom postupku («Narodne novine» broj: 47/09.) propisano je da kad se tijekom postupka utvrdi da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka, rješenjem će se obustaviti postupak.

9. Iz spisa predmeta proizlazi da je tužitelj podnio zahtjev za otklonom poteškoće na broju () na kojem broju je koristio i Max2 paket usluga, koja usluga je isključena 10. rujna 2020. zbog oštećenog podmorskog kabela i istoga dana je aktivirana zamjenska usluga MAXnet mini Flat paket sa kojom uslugom su također evidentirane smetnje. Odlukom Povjerenstva za pritužbe izvršeno je odobrenje računa za rujna i listopad 2020. sukladno korištenju aktiviranih usluga i danima evidentirane smetnje, te je tužitelju ponuđeno trajno isključenje MAXnet mini usluge i istome je 10. prosinca 2020. isplaćena naknada za nepravovremeni otklon smetnje u iznosu od 3.600,00 kuna. Tužitelj se dopisom od 17. prosinca 2020. očitovao na zaključak tuženika, te i dalje inzistira da se otklone poteškoće na broju () te osporava račun za studeni 2020., na neizvršeno trajno isključenje MAXnet mini Flat paketa na broju () na neizvršenu isplatu naknade u iznosu od 3.600,00 kn. Zainteresirana osoba u svom očitovanju od 28. siječnja 2021. navodi kako je po zahtjevu tužitelja izvršeno trajno isključenje zamjenske usluge MAXnet mini Flat paketa na broju () te da je na tužiteljev IBAN isplaćena naknada za kašnjenje u iznosu od 3.600,00 kuna, da je izvršeno odobrenje po računu za studeni 2020. u iznosu od 200,49 kuna i da zaduženje za prosinca 2020. neće biti ispostavljeno, te da je na tužiteljevu računu vidljiva prenaplata u iznosu od 0,36 kuna.

10. Naime, pred tuženikom se spor vezan uz zahtjev za rješavanje spora između korisnika i operatora temeljem članka 51. Zakona može voditi vezano uz prigovor na

račun, kakvoću usluge ili povredu odredaba pretplatničkog ugovora. U predmetnom slučaju je tuženik po primitku zahtjeva tužitelja u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja zatražio očitovanje. Iz dostavljenog očitovanja je utvrđeno kako je postupio po zahtjevu tužitelja na način da mu je ponudio zamjensku uslugu zbog poteškoća na broju koja usluga je naknadno i trajno isključena na zahtjev tužitelja, te da je za nepravovremeni otklon smetanje, tužitelju isplaćena naknada od 3.600,00 kuna. Temeljem navedenog proizlazi da je u cijelosti prihvatio prigovor tužitelja, odnosno s obzirom na to da je tuženik ovlašten odlučivati u okviru zahtjeva tužitelja, u postupku je utvrđeno kako je zahtjev tužitelja prihvaćen, dok je u dijelu zahtjeva za otklon poteškoće na broju isti proslijeđen na nadležno postupanje inspektoru elektroničkim komunikacija, obzirom da se ne radi o sporu iz članka 51. stavka 1. Zakona, odnosno u nadležnosti tuženika nije predviđeno rješavanje spora koji se odnosi na zahtjev za otklon poteškoća. Po utvrđenju navedenog, više nisu postojale pretpostavke za vođenje postupka, slijedom čega je isti obustavljen.

11. Slijedom ovako izloženog stanja stvari, Sud utvrđuje da osporavanom odlukom tuženika nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja, da su svi prigovori tužitelja neosnovani, a na koje se tuženik detaljno očitovao, te je stoga, temeljem odredbe članka 57. stavak 1. ZUS-a, odlučeno kao u izreci ove presude.

12. Posljedično, budući da tužitelj nije uspio u ovome sporu, to je zahtjev za naknadu troškova, na temelju članka 79. stavak 4. ZUS.-a valjalo odbiti kao neosnovan (točka II. izreke).

U Rijeci 19. svibnja 2021.

S u t k i n j a

Danica Vučinić, 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 (članak 66. stavak 5. ZUS-a)

Dostaviti:

- opunomoćeniku tužitelja |
- Ⓞ tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
- zainteresiranoj osobi |

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

Za točnost otpravka – ovlaštena službenica:

