



Republika Hrvatska
Upravni sud u Splitu
Split, Put Supavla 1

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Primljeno: 03.01.2022. 08:52:34 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/32	376-08/AŠP	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-22-04	0	



d2836191

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji tog suda Ani Jurišić, uz sudjelovanje zapisničarke Pamele Jerković, u upravnom sporu tužitelja
protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, R. Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe
radi rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, dana 31. prosinca 2021.

presudio je

Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/20-01/1134 urbroj: 376-08-21-4 od 18. veljače 2021. godine i predmet vraća tom tijelu na ponovni postupak.

Obrazloženje

- Osporenim rješenjem tuženika odbijen je kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika ovdje tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga ovdje zainteresirane osobe.
- Tužitelj u pravodobnoj tužbi navodi kako je korisničkoj službi zainteresirane osobe podnio zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni otklon kvara prema Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga za broj Kvar je nastao dana 4. srpnja 2020 i nije otklonjen do 1. kolovoza 2020. godine. Tužitelj ističe kako je koristio tarifu mobile, te budući da kvar nije otklonjen obratio se centru i zatražio otklon kvara, gdje su mu predložili promjenu tarife u Tarifu S, te su izvršili zamjenu e-sim profila. Navodi kako nije potpisivao zahtjev za prijenos broja već za promjenu tarife. U odgovoru službe za korisnike i drugostupanjskog povjerenstva, odbijen je zahtjev za isplatu naknade za nepravovremeni otklon kvara kao neosnovan uz obrazloženje da je došlo do prijelaza kod drugog operatora, odnosno da je raskinut ugovor stoga da nisu dužni platiti naknadu za nepravovremeni otklon kvara. Tužitelj ističe kako je i tarifu Iskon mobile i Tarifu s, koristio kod koji je ispostavljao račune za obje usluge. U svim odgovorima službe za korisnike uredno se navodi da je odgovor napisan po ovlaštenju navodi kako je iz ugovora za tarifu Iskon mobile razvidno kako je isti potpisan sa operatorom kod kojeg je i dalje njegov broj Stoga smatra da nije došlo do promjene operatora, te da mu pripada pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara.

Predlaže poništiti osporeno rješenje tuženika.

3. U odgovoru na tužbu tuženik u bitnom ističe kako je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta. U odnosu na navode tužitelja vezano uz odredbe članka 29. Pravilnika i naknadu zbog nepravovremenog otklona kvara, ističe se kako je tužitelj u predmetnom slučaju iskoristio pravo na raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid pa nije bilo osnove za isplatu naknade zbog nepravovremeno otklonjenog kvara. Tuženik ističe kako je u provedenom postupku izvršio sve odgovarajuće provjere kako bi utvrdio je li Iskon postupio u skladu s odredbama ZEK-a i Pravilnika, te kako je poduzimao sve radnje kako bi se utvrdilo pravo stanje stvari radi donošenja pravilne i zakonite odluke, poštujući pri tom načelo materijalne istine sukladno članku 8. Zakona o upravnom postupku. Predlaže odbiti tužbu tužitelja kao neosnovanu.

4. Sud je temeljem odredbe čl. 19. zakona o upravnim sporovima 8 Narodne novine 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 19/179 na sudjelovanje u sporu pozvao zainteresiranu osobu koja u ostavljenom roku nije dostavila svoj odgovor na tužbu.

5. Kako stranke nisu izričito zahtijevale održavanje rasprave (članak 36. toč. 4. ZUS-a) sud je bez održavanja rasprave, na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, te pregledom dokumentacije priložene u sudskom spisu, kao i dokumentacije priložene u spisu tuženika, ocijenio kako je tužbenu zahtjev tužitelja osnovan iz razloga navedenih u ovom obrazloženju.

6. Predmet ovog spora je ocjena zakonitosti rješenja tuženika Klasa: Klasa: UP/I-344-08/20-01/1134 urbroj: 376-08-21-4 od 18. veljače 2021. godine kojim je odbijen zahtjev za rješavanje spora između ovdje tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga

7. Među strankama ovog spora je bilo sporno da li je pravilno odbijen zahtjev tužitelja za rješavanje spora s obrazloženjem da je tužitelj iskoristio pravo na prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora s operatorom bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, pa da stoga nije bilo osnove da mu isplati naknadu za neotklanjanje kvara u propisanom roku.

8. Tuženik u svom obrazloženju navodi kako, uzimajući u obzir nespornu činjenicu da operator nije otklonio uredno prijavljeni kvar u za to predviđenim rokovima, ipak nije bio u obvezi tužitelju isplatiti naknadu za nepravovremeni otklon kvara, budući da je tužitelj iskoristio svoje pravo na prijevremeni raskid pretplatničkog ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid. Tužitelj pak, tvrdi da nije raskinuo ugovor, već da je promijenio tarifu, dakle da je prešao sa tarife mobila na tarifu S U prilog svojoj tvrdnji navodi kako su mu računi za srpanj 2020. godine, za tarifu Iskon mobile, kao i račun za kolovoz 2020. za tarifu S ispostavljeni upravo od

te da je kao račun za uplatu dugovanja naveden upravo račun

Nadalje navodi da svu komunikaciju sa korisnicima obavljala tvrtka

d.d., ali na svim odgovorima koje je korisnička služba upućivala na njegova pitanja, stajalo je da odgovor napisan po ovlaštenju

Člankom 29, stavkom 14. Pravilnika o načinu i djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24 82/14.24/15.42/16 za prijevremeni i 68/19: dalje Pravilnik) definirano da korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara ukoliko operator nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 13. navedenog članka, ako krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora. zaključuje kako je korisnik iskoristio pravo na raskid

postojećeg pretplatničkog ugovora i podnio zahtjev za aktivaciju nove tarife na postojećem operatoru čime je raskinut pretplatnički ugovor za postojeću tarifu, sukladno članku 29. stavku 14. Pravilnika te korisnik u slučaju ne ostvaruje pravo na isplatu naknade za nepravovremeni otklon kvara.

Uzimajući na umu suprotstavljene tvrdnje tužitelja i tuženika o tome da li je u konkretnom slučaju tužitelj zaista iskoristio svoje pravo na prijevremeni raskid ugovora, odnosno da li je prelaskom s tarife *mobile*, na tarifu S

uopće došlo do raskida ugovora, kao i to da je ovaj sud pregledom dokumentacije koja prileži spisu utvrdio kako je tužitelj i račune po tarifi *mobile*, kao i račune po tarifi S plaćao na isti račun, odnosno da je uz odgovore službe za reklamacije *mobile*, koje je ista upućivala tužitelju na njegova pitanja i primjedbe, zaista stajala napomena "po ovlaštenju" to se zaista za sada, kraj činjenice da spisu ne prileži izjava o raskidu ugovora, ne može sa sigurnošću zaključiti da li se u konkretnom slučaju radi o raskidu ugovora, kako to drži tuženik ili se pak radi samo o promjeni tarife, kako to smatra tužitelj. Kako je upravo ta činjenica presudna za ocjenu tužiteljeva zahtjeva za isplatu naknade za neotklanjanje kvara u propisanom roku, to se za sada rješenje tuženika ne može ocijeniti zakonitim, pa je sud temeljem čl. 58. st. 1. ZUS-a riješio kao u izreci.

U Splitu, 31. prosinca 2021.

SUTKINJA

Ana Jurišić, v.r.

Za točnost otpravka ovlaštena službenik

Pamela Jerković



