



REPUBLIKA HRVATS
UPRAVNI SUD U RIJI
Erazma Barčića 5

PRIJEMNI ŠTAMPILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
376 HAKOM

Prilmeno: 07.02.2022. 09:37:14 h		
Klasifikacijska oznaka:	Uslojstvena jedinica:	
034-07/21-01/74	376-08/IP	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-22-08	0	



d2858579

? Us I-1094/2021-10

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sucu dr. sc. Alenu Rajku, uz sudjelovanje zapisničarki Sanie Misirače i Sofiie Germovšek, u upravnom sporu tužitelja iz protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupa službena osoba uz sudjelovanje zainteresirane osobe koju zastupa opunomoćenica radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 2. veljače 2022.,

presudio je

I. Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/342, URBROJ: 376-05-218 od 16. kolovoza 2021.

II. Predmet se vraća tuženiku na ponovni postupak.

III. Ova presuda bit će objavljena u „Narodnim novinama“.

Obrazloženje

1. Rješenjem tuženika, KLASA: UP/I-344-08/20-01/342, URBROJ: 376-05-21-8 od 16. kolovoza 2021. odbačen je zahtjev za rješavanje spora korisnika (ovdje tužitelja) protiv operatora javnih komunikacijskih usluga (ovdje zainteresirana osoba) zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje upravnog postupka. Rješenje je doneseno u izvršenju ovosudne presude, poslovni broj: 10 Usl-982/2020-9 od 9. studenog 2020., kojom je poništeno ranije rješenje tuženika u ovoj stvari, uz vraćanje predmeta tuženiku na ponovni postupak.

2. Tužitelj u tužbi i kasnijem podnesku osporava zakonitost tuženikove odluke i tvrdi, u bitnome, da je presudom od 9. studenog 2020. uputu tuženiku dana uputa da mora, između ostalog, na odgovarajući način utvrditi kako je tužitelj podnio prigovor na račune za mjesec kolovoz, rujan listopad i studeni 2019. u svrhu utvrđivanja pravodobnosti prigovora. Navodi da je do 1. kolovoza 2019. bio korisnik fiksnog interneta operatora a od mjeseca kolovoza 2019. je korisnik usluge fiksnog interneta koji operator da je u njegovo ime raskinuo ugovor sa . navodi kako nije zaprimio zahtjev za raskid ugovora. Dalje navodi da tvrdi da je izvršio raskid ugovora sa

i prijenos broja i da je s prijenosom broja trebao raskinuti sve usluge 21. srpnja 2019., ali da je jedinstvenu izjavu o raskidu usluga odbio uz naznaku da je korisnikov broj trajno isključen te da je naknadno putem elektroničke pošte zatražio prijenos trajno isključenog broja, a da tužitelja nije ni na koji način izvijestio da je odbio prihvatiti jedinstvenu izjavu o raskidu usluga pa je korisnik bio dužan osobno raskinuti ugovor. Navodi da navedeno jasno proizlazi iz Odluke o reklamaciji d.d. od 27. veljače 2020. te tuženik pogrešno u osporavanom rješenju navodi da zahtjev (za raskid ugovora nikada nije od strane zaprimljen. Dodaje ističe da je prigovore za račune za mjesec kolovoz, rujna i listopad 2019. pravovremeno izjavio i to 25. listopada 2019. na račune za kolovoz i rujna, 2. prosinca 2019. na račun za listopad te da je prigovorom od 3. siječnja 2020. ponovio prigovore na prethodno navedene račune te na račun za mjesec studeni. Obrazlaže da je prigovorima tražio storniranje računa u potpunosti te da ih je dostavio uz tužbu od 4. rujna 2020. godine. Napominje da iz osporavanih računa nedvojbeno proizlazi da je dospjeće računa za mjesec kolovoz 13. rujna 2019., za mjesec rujna 15. listopada 2019. i za mjesec listopad 15. studenog 2019., a prema odredbama članka 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama, da se prigovor protiv računa za pruženu uslugu može podnijeti u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pruženu uslugu, iz čega proizlazi da je prigovor pravovremeno podnijet. Navodi i da nije priložio niti jedan dokaz iz kojeg bi bilo razvidno kada je tužitelj osporavane račune zaprimio, slijedom čega se niti ne može utvrditi trenutak od kojeg kreće teći rok za podnošenje prigovora. Navodi da tuženik nije postupio po uputi iz presude od 9. studenog 2020. te da nije zatražio od evidenciju zaprimanja podnesenih prigovora sukladno članku 29. stavku 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine", broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19). Dodaje da tuženik nije bio ovlašten razmatrati pravodobnost podnesenih prigovora, već jedino pravovremenost podnesenog zahtjeva. Također smatra kako tuženo tijelo u rješavanju njegova zahtjeva nije provelo ispitni postupak te ističe da se, bez obzira na datum sastavljanja ugovora o komunikacijskim uslugama, ugovor počinje primjenjivati od dana kada je ugovorena usluga postala dostupna korisniku. Tužitelj predlaže da Sud poništi osporeno poništenje tuženika i da predmet vrati tuženiku na ponovni postupak.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu kod navoda osporavane odluke, te dodaje u bitnome, da je račun za mjesec kolovoz 2019. dospio 13. rujna 2019. te da je krajnji rok za prigovor istekao 14. listopada 2019., da je račun za mjesec rujna 2019. dospio 15. listopada 2019. te da je krajnji rok za prigovor istekao 14. studenog 2019., a račun za mjesec listopad 2019. da je dospio 15. studenog 2019. te da se prigovor mogao podnijeti do 16. prosinca 2019. Obrazlaže dalje da je pozvao tužitelja zaključkom da pisanim putem iznese svoje navode, na koji zaključak se tužitelj oglušio, slijedom čega je tuženik proveo postupak i donio odluku na temelju dokumentacije dostupne u spisu predmeta. Napominje da prigovore i dokaze na koje se tuženik poziva u tužbi, tuženik nije imao na raspolaganju u upravnom postupku te da ih stoga nije niti mogao uzeti u obzir. U odnosu na navod tužitelja da nije proveden ispitni postupak, ističe da je, sukladno članku 51. stavku 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17, u nastavku teksta: ZEK), tuženik postupak riješio na temelju dostupne dokumentacije bez provođenja usmene rasprave. U odnosu na navode tužitelja za valjanost ugovora i usluga operatera, navodi da o njima nije odlučivao obzirom da su predmet odlučivanja bili prigovori na

predmetne račune. Na raspravi tuženik dodaje da tuženik ni jedan prigovor nije podnio prije 2. prosinca 2019. godine. Tuženik predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

4. Zainteresirana osoba . u odgovoru na tužbu iznosi, u bitnome, da je prigovor na predmetne račune zaprimljen 2. prosinca 2019., a da je prigovor Povjerenstvu za rješavanje pritužbi potrošača podnesen 7. siječnja 2020., iz čega proizlazi nepravodobnost podnesenih prigovora. Ističe da je navod tužitelja da u predmetnom razdoblju nije koristio uslugu interneta nevažan za ovaj spor, jer zainteresirana osoba ne može samoinicijativno raskinuti ugovor. Zainteresirana osoba predlaže odbiti tužbeni zahtjev.

5. Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je donesena osporena odluka, u spisu ovog spora, te u spisu ovosudnog spora vođenog pod poslovnim brojem 10 Usl-982/2020.

6. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je nakon rasprave provedene 26. siječnja 2022. u odsutnosti uredno pozvanih tužitelja i zainteresirane osobe, utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

7. Odredbom članka 50. stavka 1. ZEK-a 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. Prema stavku 2. navedenoga članka, prigovor iz stavka 1. toga 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. Stavkom 3. propisano je da krajnji korisnik usluga može podnijeti prigovor iz stavka 1. toga članka: na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospijeca računa za pružene usluge (t. 1.); na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge (t. 2.); 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 (t. 3.).

8. Tuženik je, pri donošenju rješenja od 16. kolovoza 2021. u izvršenju presude od 9. studenog 2020., bio vezan pravnim shvaćanjem i primjedbama Suda (čl. 81. st. 2. Zakona o upravnim sporovima, „Narodne novine“, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21, u nastavku teksta: ZUS).

9. U obrazloženju presude od 9. studenog 2020. navedeno je da se tuženik nije očitovao na prigovore tužitelja izjavljene na račune za predmetne mjesece, podnesene putem elektroničke pošte te je stoga predmet vraćen na ponovno odlučivanje uz uputu tuženiku da se očituje na spomenute okolnosti i nakon toga donese odluku o prigovorima tužitelja.

10. Uvidom u spis upravnog spora poslovnog broja Us I-982/2020, utvrđeno je da je tužitelj uz tužbu od 12. kolovoza 2020. (kojom je pokrenut taj upravni spor) dostavio preslike prigovora od 25. listopada 2019. i 2. prosinca 2019., podnesene elektroničkim putem te da su spomenuti prigovori izvanraspravnim rješenjem (posl. br. Usl-982/2020 od 13. kolovoza 2020.) dostavljeni tuženiku uz tužbu na odgovor.

11. Nadalje, uvidom u spis ovog spora utvrđeno je da je preslike navedenih prigovora tužitelj dostavio i uz tužbu u ovome upravnom sporu. Ti su prigovori tuženiku (ponovno) dostavljeni uz dostavu tužbe na odgovor. Unatoč tome, tuženik u odgovoru na tužbu iznosi da pristup predmetnim prigovorima nije imao tijekom upravnog postupka, slijedom čega ih nije uzeo u obzir prilikom donošenja osporavanog rješenja. O ovome očitom proturječju tuženiku je omogućeno izjašnjenje na raspravi, ali tuženik to proturječje nije otklonio.

12. Tuženik je presudom od 9. studenog 2021. bio upućen u ponovnom postupku uzeti u obzir predmetne prigovore podnesene elektroničkim putem te se očitovati na to, što je tuženik u ponovnom postupku i u ovome sporu propustio učiniti, ustrajući na stajalištu da niti jedan prigovor nije podnesen prije 2. prosinca 2019., premda mu je dvaput (u prijašnjemu i u ovom upravnom sporu) dostavljen raniji tužiteljev prigovor. Povezano s time, Sud podsjeća da odluka suda o vraćanju predmeta na ponovni postupak razumijeva nastavak već započetoga upravnog postupka, vraćenog u stadij prije poništenja osporavanog rješenja. K tome, nema pravno utemeljenoga ni logičnog uporišta zbog kojeg javnopravno tijelo pri ponovnom rješavanju upravne stvari u obzir ne bi uzelo i dokumentaciju koja mu je dostavljena u okviru vođenja upravnog spora u kojem je poništeno prijašnje rješenje tog tijela.

13. Pri rješavanju predmetne upravne stvari činjenično stanje ostalo je, dakle, nepotpuno utvrđeno, a osporavano rješenje nije valjano i cjelovito obrazloženo. Sud, stoga, utvrđuje da tuženik, na štetu tužitelja, nije postupio u skladu s odredbama članka 81. stavka 2. ZUS-a, te članka 8. i članka 98. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj 47/09).

14. Sukladno prethodnom, Sud je poništio osporavano rješenje tuženika i predmet, uzevši u obzir prirodu stvari, vratio tuženiku na ponovni postupak (čl. 58. st. 1. ZUS-a). U izvršenju ove presude tuženik će ponovno odlučiti o predmetnom zahtjevu tužitelja. Pritom će voditi računa o uputama iznesenima u obrazloženjima presude od 9. studenog 2021. i ove presude, kojima je vezan (čl. 81. st. 2. ZUS-a). To uključuje i razmatranje prigovorâ tužitelja od 25. listopada 2019. i 2. prosinca 2019. podnesenih zainteresiranoj osobi putem elektroničke pošte, koji su tuženiku dostavljeni uz tužbe u prijašnjem upravnom sporu i u ovome sporu. Utvrdi li da je neki od prigovora što se tiče konkretnog računa podnesen više puta, kao dan podnošenja prigovora tuženik će uzeti datum ranijeg podnošenja prigovora. Tuženik je ocijeniti osnovanost sadržaja prigovora za koje utvrdi da su podneseni pravodobno.

15. Kako tužba nije odbačena, niti je tužbeni zahtjev odbijen, za tužitelja nije nastala obveza plaćanja sudskih pristojbi (čl. 22. st. 1. Zakona o sudskim pristojbama, „Narodne novine“, broj 118/18).

16. Točka III. izreke presude temelji se na članku 14. stavku 8. ZEK-a.

U Rijeci 2. veljače 2022.

S u d a c

dr. sc. Alen Rajko, v.r.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog Suda u četiri primjerka, u roku od 15 dana od dana primitka prijepisa ove presude.

Dostaviti:

-
- Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, 10 000 Zagreb, R. F. Mihanovića 9
-

Za točnost otpravka ovlaštena službenica
Sofija Germovšek



