



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Put Supavla 1

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sucu Ivanu Dadiću, uz sudjelovanje Ljiljane Lijić kao zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja

protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, OIB: 87950783661, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po generalnoj opunomoćenici diplomiranoj pravnici i zaposlenici (generalna punomoć pohranjena u Uredu predsjednice Upravnog suda u Splitu pod poslovnim brojem: 39 Su-607/2020), uz sudjelovanje zainteresirane osobe

radi rješavanja spora korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon javne i usmene rasprave zaključene 6. listopada 2022. godine u prisutnosti tužitelja i generalne opunomoćenice tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, objavljene 14. listopada 2022. godine,

presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži oglašavanje ništetnim, podredno poništenje rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/22-01/165, URBROJ: 376-08-22-5 od 6. svibnja 2022.

Obrazloženje

1. U pravovremenoj tužbi tužitelja podnesenoj 18. svibnja 2022. godine protiv rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/22-01/165, URBROJ: 376-08-22-5 od 6. svibnja 2022., u dijelu tužbe koji se odnosi na osporavanje rješenja čija ocjena zakonitosti je predmet ovog spora, tužitelj u bitnom navodi kako osporenim rješenjem tuženik nije odlučio o njegovom zahtjevu od 24. veljače 2022. (tužiteljeve oznake hakom-08/22) jer nije donio odluku o tome je li dana 19. siječnja 2022. godine oko 20,20 sati tužitelj imao problema s internetom. Naime, budući je operator prvostupanjskim i drugostupanjskim odgovorom odbio u cijelosti i tužiteljev prvostupanjski pisani prigovor potrošača od 20. siječnja 2020. te tužiteljevu drugostupanjsku reklamaciju od 27. veljače 2022., tužitelj je zatražio od tuženika da odluči je li dana 19. siječnja 2022. godine oko 20,20 sati tužitelj imao problema s internetom, a što da tuženik nije učinio. Okolnosti vezane uz omogućavanje

raskida ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora i okolnosti vezane uz primjenu članka 29. stavka 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga da nisu predmet ovog spora, stoga da je očito kako tuženik nije odlučio o tužiteljevom zahtjevu pa da je opet pogrešno primijenio pravila upravnog postupka. Predostrožnosti radi, tužitelj ističe da je tuženik glede sadržajno identičnih tužiteljevih zahtjeva - od 26. ožujka 2021. (tužiteljeve oznake hakom-01/21) i zahtjeva od 12. kolovoza 2021. (tužiteljeve oznake hakom-06/21) donio sadržajno drugačije odluke Odluke, klasa: UP/I-344-08/21-01/359, urbroj: 376-05-2-21-4, od 5. srpnja 2021. i klasa: UP/I-344-08/21-01/782, urbroj: 376-08-21-04, od 6. prosinca 2021. Naime, tužitelj da je u zahtjevu od 26. ožujka 2021. (tužiteljeve oznake hakom-01/21) tražio da se utvrdi da je dana 23. veljače 2021. u periodu od 09,20 do 11,35 sati imao problema s internetom jer je operator odbio u cijelosti njegov prigovor i reklamaciju, a u zahtjevu od 12. kolovoza 2021. (tužiteljeve oznake hakom-08/21) da se utvrdi da je dana 8. srpnja 2021. u periodu od 11,10 do 13,10 sati imao problema s internetom jer je operator odbio u cijelosti njegov prigovor i reklamaciju, a što je sadržajno identično zahtjevu od 24. veljače 2022. (tužiteljeve oznake hakom 08/22) u kom je tražio da se utvrdi da je dana 19. siječnja 2022. godine oko 20,20 sati imao problema s internetom. Stoga da je čudno što se odlukama klasa: UP/I-344-08/21-01/359, urbroj: 376-05-2-21-4, od 5. srpnja 2021. i klasa: UP/I-344-08/21-01/782, urbroj: 376-08-21-04, od 6. prosinca 2021. usvajaju njegovi zahtjevi od 26. ožujka 2021. (tužiteljeve oznake hakom-01/21) te od 12. kolovoza 2021. (tužiteljeve oznake hakom-08/21), a rješenjem klasa: UP/I-344-08/22-01/165, urbroj: 376 08-22-5, od 6. svibnja 2022. odbijaju se tužiteljevi zahtjevi od 24. veljače 2022. (tužiteljeve oznake hakom-08/22). Dakle, očito je da je tuženik donosio različite odluke glede sadržajno identičnih tužiteljevih zahtjeva, uslijed čega da je osporeno rješenje tuženika od 6. svibnja 2022. nezakonito, slijedom čega je tužitelj tužbenim zahtjevom predložio sudu donijeti presudu kojom će oglasiti ništetnim, podredno poništiti osporeno rješenje tuženika.

2. Tuženik je u odgovoru na tužbu u dijelu koji se odnosi na navode tužbe kojom tužitelja osporava rješenje čija ocjena zakonitosti je predmet ovog spora, u bitnom naveo kako su razlozi i postupak pojedinačnog rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga propisani člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK). U postupku rješavanja spora tuženik donosi odluku temeljem raspoložive dokumentacije i utvrđenih činjenica te ukoliko ne može odmah utvrditi sve okolnosti slučaja, traži dodatna očitovanja stranaka u postupku pa tako i operatora, a u konkretnom slučaju, iz dokumentacije koja prileže urudžbiranom predmetu utvrđene su sve činjenice važne za donošenje osporavanog rješenja. U odnosu na tužiteljeve navode vezane za korištenje internet usluge, tuženik dodatno u odnosu na obrazloženje odluke napominje kako se ovdje radi o usluzi koja se pruža u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži te kao takva nije dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu. Neovisno o navedenom, je tužitelju omogućio raskid ugovora bez plaćanja naknade ukoliko tužitelj nije zadovoljan s kakvoćom predmetne usluge, pa s obzirom da se ne radi o univerzalnoj usluzi, tuženik i nema ovlasti od operatora zatražiti omogućavanje usluge na razini kakvoće kakva je u nepokretnoj komunikacijskoj mreži. Zaključno, tužitelj u svojoj tužbi između ostalog navodi prigovore vezano uz postupak koji nije od utjecaja na rješavanje ove upravne stvari te napominje i neke okolnosti koje osim što nisu od utjecaja na pojedinačne postupke rješavanja sporova niti na konkretan slučaj, nisu niti sadržani u samim razlozima za podnošenje zahtjeva za rješavanjem spora, izričito navedenim na stranici

5. zahtjeva, slijedom čega je tuženik predložio odbiti tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan.

3.Zainteresirana osoba u odgovoru na tužbu u dijelu koji se odnosi na navode tužbe kojom tužitelja osporava rješenje čija ocjena zakonitosti je predmet ovog spora, u bitnom je navela kako se u cijelosti pridružuje navodima tuženika iz njegovog odgovora na tužbu, te da smatra kako su sva rješenja tuženika na koje se tužitelj poziva u tužbi, pa tako i osporeno rješenje, zakonita, pravilna i valjana obrazložena, pa u pogledu tužbenih razloga zainteresirana osoba upućuje na razloge iz obrazloženja istih. Isto tako, zainteresirana osoba upućuje i na svoja očitovanja i isprave dostavljene od strane zainteresirane osobe u predmetni spis tuženika. S obzirom na navedeno, zainteresirana osoba predlaže sudu odbiti tužbeni zahtjev tužitelja.

4.U sporu je održana rasprava 6. listopada 2022. godine čime je dana mogućnost strankama da se u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, br. 20/10., 143/12., 152/14., 94/16., 29/17. i 110/21. - dalje ZUS) izjasne o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora, na koju su pristupili tužitelj i opunomoćenica tuženika, dok nije pristupila uredno pozvana zainteresirana osoba, pa je rasprava održana u njezinoj odsutnosti, na kojoj su tužitelj i opunomoćenica tuženika u bitnom ostali kod tužbenih navoda, odnosno kod navoda iz odgovora na tužbu, pa kako nisu imali daljnjih dokaznih prijedloga predložili su zaključiti raspravu i donijeti presudu.

5.U dokaznom postupku sud je pročitao tužbu zajedno sa svim prilogima, odgovor na tužbu tuženika, odgovor na tužbu zainteresirane osobe zajedno s prilogom, te je pročitani spis upravnog tijela dostavljen od strane tuženika uz odgovor na tužbu.

6.Daljnjih dokaznih prijedloga nije bilo.

7.Tužbeni zahtjev nije osnovan.

8.Predmet ovog spora je ocjena zakonitosti osporenog rješenja tuženika.

9.Naime, osporenim rješenjem tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/22-01/165, URBROJ: 376-08-22-5 od 6. svibnja 2022. odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika

protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

u cijelosti kao neosnovan, te je predmetno rješenje donijeto pozivom na odredbe čl. 12. st. 1. toč. 11. i čl. 17. st. 3., u svezi s odredbom čl. 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK).

10.Među strankama ovog spora nije prijeporno da je tuženik 25. veljače 2022. zaprimo zahtjev za rješenje spora korisnika s operatorom javnih komunikacijskih usluga kao i da je korisnik u bitnom prigovorio kako 19. siječnja 2022. oko 20,20 sati nije imao Internet, koji da nije imao niti na mobilnom pokušnom internetu na tarifi 2STAY (broj).

11.Međutim, među strankama ovog spora spornim se ukazuje je li tuženik pravilno i zakonito postupio kada je osporenim rješenjem odbio zahtjev za rješavanje spora korisnika protiv operatora javnih komunikacijskih usluga uz obrazloženje koje je dao u obrazloženju svog akta, s čim u vezi je li u postupku koji je prethodio donošenju osporenog rješenja činjenično stanje potpuno i pravilno utvrđeno, kao i jesu li okolnosti koje tužitelj problematizira u tužbi od utjecaja na zakonitost akta tuženika, uslijed čega je sporna zakonitost osporenog rješenja tuženika u cijelosti.

12. Odredba članka 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK) propisuje:

"(1) 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.

(2) 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.

(3) 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.

(4) U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka operator javnih komunikacijskih usluga mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je izdati krajnjem korisniku usluga potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. Operator javnih komunikacijskih usluga u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi.

(5) Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješenja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, operator ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 48. ovoga Zakona.

(6) Pretplatniku iz stavka 5. ovoga članka, koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge, operator javnih komunikacijskih usluga ne smije obustaviti pružanje usluge, niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže u skladu sa člankom 48. ovoga Zakona, do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom iz članka 51. ovoga Zakona ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je pretplatnik raskinuo pretplatnički ugovor.

(7) Ako je operator javnih komunikacijskih usluga već obustavio pružanje usluge pretplatniku, ili isključio pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, prije nego što je od pretplatnika, nadležnog tijela ili osobe primio obavijest o postupku rješavanja spora prema članku 51. ovoga Zakona, ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom izvansudskom postupku rješavanja spora, obvezan je bez odgode i bez naknade ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu pretplatniku (ponovno uključenje), do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom iz članka 51. ovoga Zakona ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je pretplatnik raskinuo pretplatnički ugovor.

(8) Obveza operatora javnih komunikacijskih usluga iz stavka 7. ovoga članka postoji i u slučaju kada operator pokrene postupak prisilne naplate protiv pretplatnika.

(9) Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću pružene sluge, 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.

(10) Operator javnih komunikacijskih usluga nije obavezan platiti naknadu štete iz stavka 9. ovoga članka ako je razina kakvoće pružene usluge manja od propisane ili ugovorene razine kakvoće usluge zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja pretplatničkog ugovora, a koji se u vrijeme sklapanja tog ugovora nisu mogli predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti (viša sila).

(11) Ako se utvrdi da je operator javnih komunikacijskih usluga povrijedio odredbe pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa.

(12) Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan 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.

(13) 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 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."

Odredba članka 51. ZEK-a propisuje:

"(1) 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. 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.

(2) Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. ovoga članka. Ako krajnji korisnik usluga u postupku rješavanja tog spora zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom.

(3) Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa.

(4) Povjerenstvo iz stavka 3. ovoga članka ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela koje se osniva pri Agenciji prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita

potrošača. Način rada Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka pobliže se propisuje pravilnikom koji donosi Vijeće Agencije.

(5) Operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješavanja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja, u skladu s odredbama članka 15. ovoga Zakona.

(6) Nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave.

(7) Agencija donosi odluku o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora.

(8) Odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka mora biti podrobno obrazložena.

(9) Odluku iz stavka 8. ovoga članka Agencija objavljuje u skladu s odredbama članka 14. ovoga Zakona."

13. Najprije je za istaknuti kako je u konkretnom slučaju tuženik zakonito i pravilno postupio kada je osporenim rješenjem odbio zahtjev za rješavanje spora korisnika, tužitelja u ovom sporu protiv operatora javnih komunikacijskih usluga, zainteresirane osobe u ovom sporu kao neosnovan, a ovo stoga što i ovaj sud nalazi da je takav zahtjev neosnovan, s tim da su sudu u cijelosti prihvatljivi navodi obrazloženja osporenog rješenja u kojima su obrazloženi razlozi zbog kojih je tužiteljev zahtjev neosnovan, pa ovaj sud cijeni osporeno rješenje tuženika u cijelosti pravilnim i zakonitim, čijim pak donošenjem nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

14. Sud nalazi potrebnim najprije navesti kako je tuženik u provedenom postupku od zainteresirane osobe zatražio očitovanje, koja je u bitnom u istom navela kako se korisnik u svojem zahtjevu za rješavanje spora kao i u drugostupanjskoj reklamaciji podnesenoj 27. siječnja 2022. žalila na nemogućnost korištenja usluge 2STAY dana 19. siječnja 2022. oko 20,20 h, kako mu ne isporučuje ugovorenu uslugu te općenito na kvalitetu usluge mobilnog interneta. da je korisnika odbio s njegovom reklamacijom uz obrazloženje kako je izvršena detaljna provjera dostupnosti signala na području i Prema podacima dostupnima u sustavima, na navedenom području signal da je visoke snage i kvalitete, zbog čega ne bi trebalo biti poteškoća u korištenju usluga. Da je izvršena i provjera svih mrežnih elemenata koji odašilju signal na navedeno područje i kojom nije utvrđena nepravilnost u radu ili poteškoće koje bi uzrokovale probleme u korištenju usluga. Nadalje, da je korisniku pojašnjeno kako je potpisom zahtjeva za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 12. prosinca 2020. godine potvrdio da je upoznat da kvaliteta mobilne usluge ovisi o opterećenosti mreže, jačini signala i karakteristikama uređaja te nije moguće garantirati minimalnu brzinu niti dostupnost usluge u svako doba i na svakom mjestu. Navedeno da je definirano člankom 11.1. Općih uvjeta poslovanja koji propisuje kako pruža usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti mreže, zbog čega je moguće da usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu. Na navode korisnika kako je prilikom potpisivanja pretplatničkog ugovora rekao da će uslugu koristiti na fiksnoj lokaciji pojašnjeno je kako navedeno ne znači da se radi o fiksnoj usluzi kao i da pretplatničkim ugovorom nije definirana niti garantirana minimalna brzina te se ne može obvezati na istu, niti je pak navedeno dužan sukladno važećim zakonskim propisima. Zaključno je istaknuo da iako reklamacija korisnika nije

usvojena, korisniku je omogućen raskid pretplatničkog odnosa bez naplate naknade za prijevremeni raskid za internet uslugu, kao i za ostale usluge koje koristi, u svakom trenutku, uz otplatu preostalih rata za kupljene uređaje.

15. Prema podacima spisa i obrazloženju osporenog rješenja nadalje proizlazi kako je tuženik na temelju detaljnih navoda korisnika, očitovanja operatora te cjelokupne dokumentacije, sukladno svojoj nadležnosti propisanoj ZEK-om, utvrdio kako je predmet konkretnog spora kvaliteta usluge, i to jednokratna poteškoća kraćeg trajanja 19. siječnja 2022. oko 20,20 sati, da je korisniku na ime navedene poteškoće omogućio raskid pretplatničkog ugovora, a potom je izvršen uvid u zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 12. prosinca 2020. kojim je korisnik ugovorio uslugu 2STAY, a koja usluga je bila predmet provedenog postupka.

16. S prethodnim u vezi za navesti je kako u slučaju kvara ili smanjenja kakvoće usluge koju operator nije uklonio u roku od 24 sata, operator je dužan, sukladno članku 29. stavku 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ("Narodne novine" br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19, dalje: Pravilnik), umanjiti naknadu za mjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju trajanja tehničke smetnje, međutim s obzirom da se u konkretnom slučaju ne radi o trajanju smetnji koje traju dulje od 24 sata, tuženik je utemeljeno zaključio kako u konkretnom slučaju nije bilo osnove za primjenu ove odredbe, koje shvaćanje prihvaća i ovaj sud.

17. Također, sud primjećuje i da je omogućio korisniku raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid ugovora, pa s obzirom da je omogućio korisniku raskid ugovora, tuženik je pravilno zaključio kako u konkretnom slučaju nije utvrđeno da bi korisnik imao pravo na dodatnu zaštitu svojih prava kako su ona definirana pravnim okvirom koji uređuje elektroničke komunikacije, uslijed čega je zakonito postupio kada je osporenim rješenjem odbio zahtjev tužitelja.

18. Isto tako, vezano za navode korisnika koji su se odnosili na sadržaj prvostupanjskog i drugostupanjskog odgovora, odnosno obveze iz članka 29. stavka 7. Pravilnika, tuženik je u obrazloženju svog rješenja pravilno pojasnio kako je odredbama članaka 50. i 51. ZEK-a propisan postupak rješavanja prigovora korisnika, odnosno dvostupanjski postupak pred operatorom nakon kojega slijedi postupak pred HAKOM-om, te da HAKOM pokreće postupak rješavanja spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora kada su ispunjene zakonom propisane pretpostavke, odnosno nakon što je proveden postupak pred operatorom, što pak znači da HAKOM svojom odlukom odlučuje o zahtjevu korisnika te se na taj način uklanjanju eventualni propusti koje je operator učinio u postupku koji je prethodio sporu pred HAKOM-om, slijedom čega je pravilan zaključak i da uslijed izloženog u okviru provedenog postupka nije bilo potrebe posebno utvrđivati nepravilnosti pri sastavljanju odgovora operatora, s tim da je tuženik u obrazloženju svog rješenja naveo i da će HAKOM svakako uzeti u obzir navode korisnika kroz svoje regulatorno djelovanje na općoj razini, ali takvo što da nije predmet postupka rješavanja pojedinačnih sporova između operatora i pretplatnika, sukladno članku 51. ZEK-a, s kojim stajalištem je u cijelosti suglasan i ovaj sud.

19. Glede tužbenih navoda tužitelja u kojima ističe kako tuženik osporenim rješenjem nije odlučio o njegovom zahtjevu od 24. veljače 2022., za kazati je kako ovaj sud zaključuje upravo suprotno, odnosno da je tuženik svojim aktom odlučio upravo o tužiteljevom zahtjevu od 24. veljače 2022. (zaprimljenom kod tuženika 25. veljače 2022.), pri čemu ja zakonito postupio kada je odbio zahtjev tužitelja uz razloge i argumentaciju izloženu u osporenom rješenju s kojom je u cijelosti suglasan i ovaj sud.

20. Isto tako, u cijelosti je bespredmetno pozivanje tužitelja na druga rješenja tuženika koja taksativno navodi u tužbi, to najprije stoga što predmet ovog spora nije, niti može biti ocjena zakonitosti drugih rješenja tuženika, već je predmet ovog spora isključivo ocjena zakonitosti osporenog rješenja tuženika KLASA: UP/I-344-08/22-01/165, URBROJ: 376-08-22-5 od 6. svibnja 2022., pa ukoliko tužitelj nije bio zadovoljan takvim odlukama imao je na dispoziciji protiv istih također pokrenuti upravne sporove u kojima bi se ocijenila zakonitost tih akata. Ujedno, za kazati je i kako sud ne nalazi nikakvu činjeničnu ili pravnu povezanost rješenja koja tužitelj navodi s rješenjem čija ocjena zakonitosti je predmet ovog spora.

21. Slijedom navedenog, s obzirom na odredbe mjerodavnih materijalnih i procesnih zakonskih odredbi te utvrđeno činjenično stanje, ovaj sud zaključuje kako osporenim rješenjem tuženika, nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja, pa kako tužitelj u ovom sporu ne iznose pravno relevantne prigovore koji bi utjecali na drukčije rješenje ove upravne stvari sud nije našao osnove za usvajanje tužbe tužitelja.

22. Uslijed izloženog, sud nalazi da je u provedenom postupku pravilno i potpuno utvrđeno činjenično stanje, na koje je potom pravilno primijenjeno mjerodavno materijalno pravo zbog čega tužbeni prigovori tužitelja nisu osnovani te nisu od utjecaja na donošenje drugačije odluke u ovom upravnom sporu.

23. Također nisu ostvareni niti razlozi ništavosti osporavanog rješenja iz članka 128. stavak 1. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj 47/09 i 110/21) na koje ovaj sud sukladno odredbi članka 31. stavak 2. ZUS-a pazi po službenoj dužnosti, radi čega je valjalo pozivom na odredbu članka 57. stavak 1. ZUS-a odbiti tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan te presuditi kao u izreci ove presude.

U Splitu, 14. listopada 2022. godine

Dokument je elektronički potpisan:

IVAN DADIĆ

Vrijeme potpisivanja:

14-10-2022

14:07:23

DN:

C=HR

O=UPRAVNI SUD U SPLITU

Z.5.4.97#130046523435373635363037363336

L=SPLIT

S=DADIĆ

C=IVAN

CN=IVAN DADIĆ

SUDAC

Ivan Dadić



UPUTA O PRAVNOM LIJEKU: Protiv ove presude dopuštena je žalba u roku od 15 dana od dana dostave pisanog otpravka. Žalba se podnosi putem ovog suda, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, a o istoj odlučuje Visoki upravni sud Republike Hrvatske (čl. 66. u svezi čl. 70. ZUS-a).

DNA:

- tužitelju uz zapisnik o objavi,
 - tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz zapisnik o objavi i povrat spisa, po pravomoćnosti,
 - zainteresiranoj osobi
- uz zapisnik od 6. listopada 2022. i zapisnik o objavi,
- u spis.

Rj./- Naplatiti sudsku pristojbu (VPS neprocjenjiva).

- Spis u kalendar 30 dana.