



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Rijeka, Erazma Barčića 5

Printljeno: 17.03.2023., 13:26:59 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/22-01/50	376-08/AŠP	
Uredžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-23-09	0	



d3297785

Poslovni broj: 1 Us I-976/2022-14

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 sutkinji Vesni Perić, uz sudjelovanje zapisničarke Marlene Štimac, u upravnom sporu tužiteljice koju zastupa opunomoćenik
2, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, kojeg zastupaju opunomoćenici i , zaposlenici tuženika, radi prigovora tužiteljice, 15. ožujka 2023.,

p r e s u d i o j e

I. Odbija se tužbeni zahtjev kojim tužiteljica traži poništenje odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/22-01/243, URBROJ: 376-08-22-6 od 21. srpnja 2022.

II. Odbija se zahtjev tužiteljice za naknadu troška.

Obrazloženje

1. Oспорavanom odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/22-01/243, URBROJ: 376-08-22-6 od 21. srpnja 2022. odbijen je zahtjev tužiteljice kao neosnovan.

2. Tužiteljica je pravodobno podnijela tužbu ovom Sudu u cilju osporavanja zakonitosti navedene odluke tuženika, a u tužbi i na raspravi navodi, u bitnome, da je korisnica usluga operatora javnih komunikacijskih usluga te da je bila onemogućena u korištenju mobilnog prometa (interneta) 1. siječnja 2022., kao i da je pogrešno utvrđeno da je u periodu od 2. do 5. siječnja 2022. potrošila cijeli mjesečni paket podatkovnog prometa, nakon čega 5. siječnja 2022. ponovno nije mogla koristiti mobilni promet. Nadalje, tužiteljica navodi da je svom operatoru, kao i tuženiku, uputila više prigovora, pritužbi i reklamacija, uz zahtjev za naknadu štete zbog nemogućnosti korištenja interneta navedenog dana. Tužiteljica navodi da joj je samo na neke prigovore i pritužbe odgovoreno, a na neke joj je samo djelomično odgovoreno. Dakle, tužiteljica ističe da joj je propušteno odgovoriti na svaki prigovor, pritužbu i reklamaciju, odnosno da joj nije odgovoreno u zakonom propisanom roku, zbog čega smatra da su povrijeđena njezina prava i interesi. Dodatno iskazuje i da joj se pogrešno obratio kao gospođi a ne njezinim pravim imenom, u čemu vidi dodatnu povredu svojih prava. Tužiteljica smatra da joj je postupanjem operatora prouzročena šteta te potražuje naknadu štete. Nadalje,

tužiteljica osporava i utvrđeno postojanje pretplatničkog, odnosno ugovornog odnosa između nje i operatora Tužiteljica je tužbi priložila opširnu dokumentaciju u koju predlaže izvršiti uvid. Slijedom navedenog, predlaže da Sud poništi osporavanu odluku od 21. srpnja 2022. te da sam riješi predmetnu stvar.

3. Tuženik je u odgovoru na tužbu ostao kod navoda i obrazloženja iz osporavane odluke te je dodatno istaknuo da je u provedenom postupku utvrđeno da je u dvostupanjskom postupku rješavanja prigovora i pritužbe pred operatorom djelomično usvojen prigovor tužiteljice iako nisu utvrđene nepravilnosti na njezinom korisničkom broju, kao niti u obračunu usluga te joj je mjesečni račun za siječanj umanjen za 100,00 kuna, a što je iskazano na računu za veljaču 2022. Nadalje, tuženik je za prigovor na ne postupanje po zahtjevu tužiteljice iz svibnja 2022., a u odnosu na pretplatnički ugovor tužiteljice iz 2018., istaknuo da se po tom prigovoru pred tuženikom vodio posebni postupak rješavanja spora, u kojemu je donesena odluka 26. rujna 2022. Nadalje, tuženik je istaknuo i da je operator postupao u skladu s odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17, 76/22, dalje: ZEK) i 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, 68/19, 76/22, dalje: Pravilnik), stoga tuženik nije mogao drugačije odlučiti u ovoj upravnoj stvari. Slijedom navedenog, predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

4. U tijeku spora održana je rasprava dana 7. ožujka 2023. kako bi se sukladno odredbi čl. 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21, dalje: ZUS) omogućilo strankama u sporu da usmeno obrazlože svoje navode iz tužbe i odgovora na tužbu. Na navedenu raspravu pristupila je tužiteljica osobno uz svog opunomoćenika te opunomoćenici tuženika.

5. Sporno je u ovom upravnom sporu, je li tuženik zakonito odlučio o podnesenom zahtjevu za rješavanje spora između tužiteljice i njezina operatora javnih komunikacijskih usluga a koji se odnose na kakvoću usluge i račun za siječanj 2022.

6. Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu ovog spora te u spisu predmeta upravnog postupka koji je prethodio ovom sporu.

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

8. Čl. 182. st. 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 76/22) propisano je da postupci započeti prema odredbama Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17) do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama toga Zakona i propisa donesenih na temelju toga Zakona.

9. Čl. 50. st. 1. ZEK 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.

10. Čl. 50. st. 4. ZEK propisano je da 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.

11. Čl. 29. st. 1. Pravilnika propisano je da operator javnih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona.

12. Čl. 29 st. 5. Pravilnika propisano je da u slučaju podnošenja prigovora iz st. 1. ovog članka, nadležna služba operatora je obvezna obaviti provjere iz čl. 50. st. 4. Zakona pri čemu administrativna provjera mora obuhvatiti i provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka operatora, a tehnička provjera mora obuhvatiti i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljanu elektroničku komunikacijsku uslugu, kao i dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika. Provjera dostupnosti između ostalog uključuje dostupnost na priključnoj točki u zajedničkim prostorijama zgrade, ulici, te se odnosi i na neovlašteno korištenje od strane djelatnika samog operatora.

13. Čl. 29. st. 9. Pravilnika propisano je da je krajnjem korisniku koji je podnio prigovor iz st. 1. ovoga članka, operator će umanjiti račun u dijelu koji se odnosi na više zaračunati iznos za obavljene usluge ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pruženu uslugu plaćen u cijelosti, krajnjem korisniku se vraća više zaračunati iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

14. Čl. 29. st. 12. Pravilnika propisano je da ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Navedeno umanjenje naknade ili obeštećenje operator je obvezan ponuditi korisniku s datumom izdavanja računa te je korisnik obvezan u roku od sedam (7) dana obavijestiti operatora o odabiru. Operator je obvezan provesti odabir korisnika u sljedećem mjesečnom obračunskom razdoblju. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

15. Iz stanja spisa upravnog postupka proizlazi da je tužiteljica podnijela više prigovora protiv postupanja svog operatora mobilnih usluga. Budući da su prigovori izjavljivani u vezi više različitih osnova, tuženik je, jednako kao i operator mobilnih usluga prije toga, navedene prigovore razdvojio, te formirao različite upravne predmete u kojima je odlučivao o podnesenim prigovorima. Jednako proizlazi i iz iskaza opunomoćenika tuženika danih na raspravi pred Sudom, kojom prilikom su opunomoćenici tuženika izjavili da osporavanom odlukom nije odlučeno o svim zahtjevima tužiteljice, već da su u pogledu njezinih zahtjeva otvorena tri upravna postupka pred tuženikom, pri čemu su dva upravna postupka riješena (te se nalaze po tužbi tužiteljice u sporu pred ovim Sudom), a jedan je još u tijeku. Nadalje, iz spisa predmeta upravnog postupka, kao i navoda tuženika na raspravi, proizlazi da je predmet provedenog upravnog postupka bila kakvoća pružene usluge mobilnog prometa (interneta) na dan 1. siječnja 2022., kao i račun ispostavljen tužiteljici za siječanj 2022. te okolnost da je od 2. do 5. siječnja 2022. potrošila cijeli mjesečni paket podatkovnog prometa.

16. Stoga je Sud u ovom sporu ispitao je li tuženik zakonito odlučio u povodu zahtjeva tužiteljice za rješavanje spora u odnosu na spornu kakvoću pružene usluge, ispostavljeni račun tužiteljici za siječanj 2022. te spornu potrošnju cijelog mjesečnog paketa podatkovnog prometa u periodu od 2. do 5. siječnja 2022.

17. U odnosu na tužbene navode i navode iznesene na raspravi pred Sudom kojima je tužiteljica iskazivala da joj nije odgovoreno na svaki njezin prigovor, zahtjev odnosno podnesak, konkretno da joj operator nije odgovorio na njezinu pritužbu predanu 25. siječnja 2022., potrebno je istaknuti da je tuženik na raspravi naveo da bez obzira koliko podnesaka stranka podnese u suštini se radi o prigovoru od 3. siječnja 2022. (dopunjenom 16. siječnja 2022.) te je, u konačnici, osporenom odlukom odlučeno o tom prigovoru tužiteljice. S navedenim obrazloženjem je suglasan i Sud. Naime, nije osnovano očekivati da u situaciji kad stranka podnese više prigovora, zahtjeva ili pritužbi, koji se odnose na istu stvar, a kojima se, u bitnom, iznose isti navodi, nadležno tijelo upravnim aktom odluči o svakom podnesku zasebno. To stoga jer takvo postupanje ne bi bilo u skladu načelom učinkovitosti i ekonomičnosti, niti je logično, već suprotno tome, pravilno su postupili i operator javnih komunikacijskih usluga i tuženik kad su prigovore, odnosno podneske, tužiteljice grupirali prema osporenom postupanju na koja je ona ukazala te jednim aktom odlučivali o svim podnescima koji su se odnosili na isto sporno postupanje. Dakle, u odnosu na sporna pitanja u ovoj upravnoj stvari, tužiteljica je dobila odgovor od svakog tijela nadležnog za postupanje po njezinom prigovoru, stoga se ne mogu prihvatiti kao osnovani njezini navodi da joj nije odgovoreno u odnosu na ovdje sporno pitanje. Nadalje, tužbeni navodi koji se odnose na preostale tužiteljčine prigovore na postupanja njezina operatora te upravne postupke u kojima se odlučuje o tim prigovorima, neodlučni su za rješavanje ove upravne stvari, te se ističe da će se o njima odlučiti u posebnom upravnom sporu, ako on bude pokrenut protiv tih odluka tuženika

18. Nadalje, iz osporene odluke tuženika proizlazi da je tuženik odbio zahtjev tužiteljice za rješavanje spora između tužiteljice i operatora javnih komunikacijskih usluga iz razloga što je, u bitnom, u provedenom postupku utvrđeno da je navedeni operator proveo provjere sustava, kojom prilikom nije utvrdio nepravilnosti. Naime, provedenom tehničkom provjerom sustava u odnosu na

tužiteljčin pretplatnički broj nisu utvrđeni nedostaci, a detaljnim ispisom prometa za siječanj 2022. operator je dokazao da je tužiteljica koristila njegove usluge, kao i da je pravovremeno upozorena na potrošnju podatkovnog prometa s dvije SMS poruke. Međutim, iako nisu utvrđene nepravilnosti na koje ukazuje tužiteljica, operator je djelomično usvojio njezin prigovor i otpisao joj iznos od 100,00 kuna na računu za siječanj 2022., a što je gotovo cijeli iznos tarife za mjesec siječanj, s obzirom da tužiteljica za aktiviranu promociju plaća mjesečnu naknadu za tarifu Raspali u iznosu od 109,00 kuna.

19. Osporena odluka tuženika je pravilna i zakonita, utemeljena je na mjerodavnim zakonskim i podzakonskim propisima, a s obrazloženjem i razlozima za njezino donošenje suglasan je i Sud te ih u cijelosti prihvaća. Naime, nakon izjavljivanja prigovora proveden je dvostupanjski postupak kako to i propisuju mjerodavne odredbe ZEK, u kojem je operator javnih komunikacijskih usluga tužiteljici dao odgovor na izjavljeni prigovor, nakon čega je tužiteljica na zaprimljeni odgovor izjavila pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru Zagreb. Nakon provedenog postupka pred operatorom, tužiteljica je podnijela zahtjev za rješavanje spora tuženiku, koji je proveo upravni postupak, ispitao osnovanost tvrdnji iz predmetnog zahtjeva te donio odluku. Dakle, odluka tuženika je uslijedila nakon što je provedena cjelokupna zakonom propisana procedura. Stoga je odluka u formalnopravnom smislu pravilna. Nadalje, u pogledu spornih pitanja na koja je tužiteljica ukazala podnesenim prigovorom, potrebno je istaknuti da je operator proveo administrativno tehničku provjeru te je provjerio i iznos zaduženja i kakvoću pružene usluge te je tužiteljici dostavio detaljan ispis prometa, čime je izvršio propisane obveze iz čl. 50. st. 4. ZEK. Pri tome, iako nisu utvrđene tehničke ili druge neispravnosti zbog kojih tužiteljica nije mogla navedenog dana koristiti internet, odnosno koje bi narušile kakvoću pružanja usluga, djelomično je usvojio njezin prigovor te joj umanjio račun za siječanj 2022. za iznos od 100,00 kuna. Stoga je ocjena Suda da su tuženik, kao i nadležna tijela operatora javnih komunikacijskih usluga, i u meritumu ispitala prigovor tužiteljice i njezine navode koji se odnose na predmet ovog upravnog spora, te obrazloženom odlukom otklonili kao neosnovan izjavljeni prigovor, zbog čega je odluka tuženika i u meritornom smislu pravilna i zakonita.

20. Nadalje, niti tužbeni navodi kojima tužiteljica potražuje naknadu štete nisu osnovani, iz razloga što su navodi o pretrpljenoj šteti te iznosu naknade općeniti, paušalni te nisu potkrijepljeni ikakvom materijalnom dokumentacijom. Osim toga, u postupanju operatora nisu utvrđene nepravilnosti i nezakonitosti pa da bi bile ispunjene pretpostavke za naknadu štete u ovoj upravnoj stvari. Nadalje, navod kojim tužiteljica ukazuje da su joj povrijeđena prava jer je pogrešno oslovljena u dopisu koji joj je uputio operator, nije odlučan za rješavanje ove upravne stvari budući da se radi o očitoj omašci operatora. Naime, u dopisu od 10. veljače 2022., operator

se tužiteljici uvodno obratio kao poštovanoj gospođi Međutim, u istom dopisu, iznad uvodnog obraćanja, tužiteljica je pravilno punim imenom i prezimenom naznačena kao primateljica tog pismena, stoga je jasno da je njoj to pismo bilo upućeno. Osim toga, ističe se da je navedeno pismo tužiteljica nesporno zaprimila te se na njega mogla dalje očitovati, kao i da joj je nakon toga njezin operator uputio novo pismo od 7. ožujka 2022. kojim se još detaljnije očitovao na njezin prigovor od 3. siječnja 2022. Stoga navedenom omaškom nisu povrijeđena tužiteljčina prava.

21. Slijedom svega navedenoga, osporavano rješenje tuženika ocijenjeno je zakonitim radi čega je na temelju čl. 57. st. 1. ZUS odbijen tužbeni zahtjev tužiteljice kako je to navedeno izreci ove presude.

22. Točka II. izreke ove presude temelji se na odredbi čl. 79. st. 4. ZUS prema kojoj odredbi stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora.

23. Čl. 22. st. 1. Zakona o sudskim pristojbama ("Narodno novine", broj 118/18, dalje: ZSP) propisano je da se pristojbe u upravnom sporu plaćaju samo ako sud odbije tužbeni zahtjev ili odbaci tužbu.

24. Stoga kako tužiteljica nije uspjela u ovom sporu to je dužna snositi trošak sudskih pristojbi. Da je tužiteljica uspjela u ovom sporu tada joj niti ne bi nastao trošak sudskih pristojbi sukladno citiranom čl. 22. st. 1. ZSP.

U Rijeci 15. ožujka 2023.

Sutkinja

Vesna Perić

Dokument je elektronički potpisan:

Vesna Perić

Vrijeme potpisivanja:

16-03-2023

14:01:42



DN:

C=HR

O=UPRAVNI SUD U RIJECI

2.5.4.97=#OC1156415448522D3436323237363038313031

OU=Signature

S=Perić

G=Vesna

CN=Vesna Perić

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 (tri primjerka), u roku od 15 dana od dana dostave presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. a i čl. 66. st. 5. ZUS).

Dostaviti:

- tužiteljici

- opunomoćeniku tužiteljice

- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9