

376 HAKOM

Priljeno: 28.02.2023., 14:24:23 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica	
334-03/22-01/59	376-08/ŽG	
Uredbeni broj:	Prilozi	Vrijednost
437-23-06	0	



13271779



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U SPLITU  
Split, Put Supavla

## U IME REPUBLIKE HRVATSKE

## PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sucu toga suda Studenku Vuleti, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje sudske zapisničarke Vesne Maslov. u upravnom sporu tužiteljice (Dom za starije i nemoćne), protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po opunomoćenici generalnoj opunomoćenici, prema punomoći pohranjenoj u Uredu Predsjednice suda, radi rješavanja spora između korisnika i operatera nakon neposredne i javne rasprave zaključene 24. veljače 2023. godine, u prisutnosti tuženika i odsutnosti uredno pozvane tužiteljice, 28. veljače 2023. godine

presudio je

Odbija se tužbeni zahtjev kojim se traži poništenje Odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA:UP/I-344-08/22-01/635, URBROJ:376-05-2-22-3 od 28. listopada 2022. godine.

## Obrazloženje

1. U pravovremeno podnijetoj tužbi protiv odluke tuženika, KLASA:UP/I-344-08/22-01/635, URBROJ:376-05-2-22-3 od 28. listopada 2022. godine tužiteljica je u bitnom navela: da je u postupku tužitelj izveo nepravilan zaključak o činjeničnom stanju; da nije uzeto u obzir da poslane joj SIM kartice iz travnja 2021. godine i svibnja 2022. godine nije bilo moguće aktivirati bez osobnog dolaska u centar; da u razdoblju od travnja 2021. do travnja 2022. godine nije bila u mogućnosti osobno reagirati niti uputiti prigovor jer je nakon nezgode u kojoj je nakon pada ostala dulje vremena nepokretna te bila u bolnicama i na rehabilitaciji, a potom se uselila u Dom za starije i nemoćne; da je njezino zdravstveno stanje donekle bolje od kraja travnja 2022. godine od kada je počela samostalno rješavati problem s SIM karticom da je vrijeme Covid pandemije dodatno otežavalo rješavanje ovog problema. Kako je od travnja 2021. godine bila nepokretna i ležala u krevetu prvu SIM karticu je zaprimilo osoblje bolnice koja je pokušavala riješiti problem aktivacije iste putem vlastitih telefona jer nitko od njezine obitelji nije doći do nje zbog pandemije Covid; da se prva SIM kartica nije mogla aktivirati bez osobnog dolaska u centar a koji nije bio moguć; da je druga SIM kartica poslana u svibnju 2022. godine i da je bila aktivirana tek kada je ona osobno usprkos parcijalnoj nepokretnosti dana 13. svibnja 2022. godine došla u centar; da joj je vrijeme bez mogućnosti telefonske komunikacije s vanjskim svijetom

u vrijeme bolesti i pandemije bilo jako teško. Tužbenim zahtjevom je zatražila da se poništi odluka tuženika od 28. listopada 2022. godine.

2. U odgovoru na tužbu tuženik ističe kako smatra da tužba nije osnovana iz razloga navedenih u obrazloženju rješenja. Istakao je da tužiteljica u tužbi ponavlja sve već navedeno u Zahtjevu za rješavanje spora, pri čemu nije iznijela niti jednu novu činjenicu koja bi se mogla smatrati odlučnim dokazom u smislu da isti nije bio na raspolaganju HEKOM-a prilikom donošenja osporene odluke i koja bi utjecala na eventualno drugačije rješavanje ove upravne stvari. Tuženik ističe da je odluka zakonita i je donesena u okviru njegove zakonske nadležnosti. Predložio je da se tužba odbije.

3. Osporenim odlukom tuženika od 28. listopada 2022. godine odbijen tužiteljičin zahtjev za rješavanje spora između tužiteljice kao korisnika usluge i operatera javnih komunikacijskih usluga

4. Na raspravi održanoj dana 24. veljače 2023. godine nije pristupila tužiteljica iako je uredno pozvana a izostanak nije opravdala pa kako nije bilo razloga za odgodu rasprava je održana bez tužiteljice. Opunomoćenica tuženika je iskazala da ostaje kod odgovora na tužbu i obrazloženja osporene odluke.

5. U dokaznom postupku čitana je tužba, osporena Odluka tuženika od 28. listopada 2022. godine, odgovor na tužbu, te se pregledao spis upravnog tijela dostavljen uz odgovor na tužbu. Stranke nisu imale drugih dokaznih prijedloga.

6. Ocjenom svih dokaza zajedno i svakog dokaza posebno, a uzimajući u obzir navode stranaka, tužbeni zahtjev nije osnovan.

7. Predmet spora je ocjena zakonitosti osporene Odluke tuženika od 28. listopada 2022. godine, odnosno da li je pravilno i zakonito odbijen kao neosnovan zahtjev tužiteljice za rješavanje spora sa \_\_\_\_\_, kao operaterom javnih komunikacijskih usluga.

8. Člankom 140. stavak 21., 2. 3. i 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22, dalje: ZEK-a) između ostalog je propisano da se prava i obveze između operatera javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i korisnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor), da ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te drugim posebnim propisima, pri čemu sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koji se taj ugovor sklapa.

Člankom 145. stavak 13. ZEK-a propisano je da korisnik ima pravo na raskid ugovora u bilo kojem trenutku, da se ugovorom može utvrditi da ako krajnji korisnik raskine ugovor ili je ugovor raskinut krivnjom krajnjeg korisnika prije isteka razdoblja obveznog trajanja ugovora, krajnji korisnik mora platiti mjesečnu naknadu za ostatak razdoblja obveznog trajanja, ili naknadu u visini popusta na proizvode i usluge koje je ostvario ako je plaćanje te naknade povoljnije za krajnjeg korisnika, osim u slučaju iz stavka 8. ovog članka.

10. Prema stanju spisa proizlazi: da je tužiteljica podnijela zahtjev za rješavanje spora sa \_\_\_\_\_ u kojem je navela da se žali na ispostavljeni račun za pretplatnički broj \_\_\_\_\_ za razdoblje od travnja 2021. do svibnja 2022. godine te zahtjevom traži da joj se izvrši povrat cjelokupnog uplaćenog iznosa za navedeno razdoblje u iznosu od 1.227,00 kn s PDV-o, uvećan za pripadajuće kamate. U Zahtjevu je navela da u navedenom razdoblju nije imala mogućnost primanja, niti slanja poziva po navedenom broju. Istakla je da je pala i bila nepokretna te uslijed toga dulje vrijeme bila na liječenju u bolnici i rehabilitaciji, a nakon toga uselila u Dom za

starije i nemoćne, pa zbog svega navedenog da nije mogla ranije reagirati i rješavati problem s Navela je da joj je poslao SIM karticu 2. svibnja 2022. godine a da je ista bila aktivirana tek kada je ona osobno usprkos bolesti i nepokretnosti osobno došla u poslovnicu 13. svibnja 2022. godine.

11. Tuženik je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja zatražio očitovanje koji je očitovanje dostavio a u kojem se je očitovao na način kako se navodi u rješenju, te je uz očitovanje dostavio dokumentaciju kojom potkrjepljuje svoje navode uključujući i Analitičku karticu za pretplatnički broj računa :

12. Zahtjev za rješavanjem spora obrađen je na sjednici Povjerenstva za zaštitu prava korisnika HAKOM-a, detaljnim razmatranjem cjelokupnog predmeta-navoda korisnice, očitovanja operatora te cjelokupne dokumentacije, te je tuženik temeljem prijedloga Povjerenstva utvrdio da ne postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva korisnice iz razloga navedenih u rješenju tuženika.

13. Prema sadržaju tužbe proizlazi da tužiteljica u bitnome ponavlja sve ono što je navela u Zahtjevu za rješavanje spora.

Istaknuti je da tužiteljica u Zahtjevu za rješavanje spora a ni u tužbi, ne osporava da nije obavijestila operatora o nemogućnosti korištenja usluge zbog bolesti.

Isto tako ne osporava da prigovor nije uložila u roku, što više tužiteljica to priznaje. Navedeno proizlazi i iz očitovanja operatora koji sukladno njenim navodima, navodi da je korisnica izjavila prigovor na sporni račun izvan roka.

14. Također je istaknuti da kao operator je unatoč tome što nisu utvrđene nepravilnosti na njegovoj strani u vezi ispostavljenih računa, te unatoč tome što tužiteljica prigovor na račun nije izjavila u roku, je tužiteljici umanjio račune, na način da je izvršio iznimno financijsko odobrenje računa za mjesec studeni i prosinac 2021. godine, te mjesec siječanj, veljaču, ožujak i travanj u ukupnom iznosu od 594,41 kn s PODV-om, što je zatvorio račun za mjesec srpanj 2022. u iznosu od 105,65 kn s PDV-om. S obzirom na navedeno na navedenom pretplatničkom broju postoji trenutna pretplata u iznosu od 486,76 kn s PDV-om te će ista umanjiti buduće račune.

15. Tužiteljica svoje navode o bolesti te posljedično tome o svim osobnim nemogućnostima koje su iz toga proizašle i koje su za posljedicu imale nemogućnost korištenja usluge, nije u Zahtjevu za rješavanje spora a ni u tužbi potkrijepila dokazima tj. medicinskom dokumentacijom kojom bi bili potkrijepljeni iznijeti navodi.

Isto tako tužiteljica o svome zdravstvenom stanju kojeg spominje nije na bilo koji način obavijestila operatora, niti je operatoru podnijela zahtjev za raskid ugovora, pa operator nije znao niti je mogao znati za okolnosti koje spominje tužiteljica u vezi svojih zdravstvenih problema i nemogućnosti da osobno pravovremeno reagira u smislu rješavanje problema sa operatorom.

16. Temeljem navedenog Sud ocjenjuje da je tuženik u postupku utvrdio sve bitne činjenice potrebne za donošenje zakonite i pravilne odluke, te da nisu povrijeđena odredbe Zakona o općem upravnom postupku.

17. Slijedom navedenog, osporena odluka tuženika je zakonita. Stoga, temeljem članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima ("Narodne novine", broj 20/10, 143/12, 152/14, 29/17. i 110/21, u daljnjem tekstu ZUS-a), odbiti tužbeni zahtjev odnosno odlučiti kao u izreci presude.

U Splitu 28. veljače 2023. godine

S U D A C

Studenko Vuleta

Dokument je elektronički potpisan:  
Studenko VuletaVrijeme potpisivanja:  
28-02-2023  
14:01:46DN:  
C=HR  
O=UPRAVNI SUD U SPLITU  
2.5.4.97=#OC1156415448522D3435373635383837383338  
OU=Signatura  
S=Vuleta  
G=Studenko  
CN=Studenko Vuleta**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ove presude dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, u roku 15 dana od dana primitka pisanog otpravka presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (članak 66. ZUS-a).

DNA:

- tužiteljici (Dom za starije i nemoćne),
- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9,
- u spis.