

Poslovni broj: Usl-3321/2023-7

PRIJEMNI ŠTAMBILJ
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Put Supavla 1

Primljeno: 10.05.2024., 14:36 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-03/23-01/44	376-08/1B	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednos
437-24-05	0	



d3867673

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 Splitu, po sucu Ivanu Dadiću, uz sudjelovanje Milke Škaro Grozdanić kao zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja OIB: 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-607/2020-2), radi rješavanja spora korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon javne i usmene rasprave zaključene 2. svibnja 2024. godine u prisutnosti tužitelja i generalne opunomoćenice tuženika, objavljene 10. svibnja 2024. godine,

presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži oglašavanje ništetnom, podredno poništenje odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/23-01/494, URBROJ: 376-08-23-04 od 31. listopada 2023.

Obrazloženje

1. U pravovremenoj tužbi tužitelja podnesenoj 8. prosinca 2023. godine protiv odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/23-01/494, URBROJ: 376-08-23-04 od 31. listopada 2023., te u podnesku zaprimljenom kod ovog suda 30. siječnja 2024., tužitelj u bitnom navodi kako osporenu odluku pobija u cijelosti zbog bitnih povreda pravila upravnog postupka, pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanje, te pogrešne primjene materijalnog prava. Tužitelj u zahtjevu od 15. rujna 2023. prigovara zbog nedostatka na digitalnoj usluzi jer se u periodu od 2. kolovoza 2023. do 7. kolovoza 2023. nije mogao služiti internetom budući se nije mogao spojiti na operaterovu mobilnu internet mrežu (sa signalom je sve u redu, ali ne dopušta spajanje na Internet mrežu), u kojem je postavio 4 zahtjeva i to da se utvrdi da je operator nezakonito postupao, da je operator prakticirao nepoštenu poslovnu praksu, da je operator izdao neispravnu administrativno-tehničku provjeru (u daljnjem tekstu: ATP) i da postoji nedostatak na digitalnoj usluzi kojeg operator nije otklonio u propisanom roku zbog čega tužitelj traži umanjeње iznosa

računa za kolovoz 2023. Tuženik nije primijenio Zakon o zaštiti potrošača („Narodne Novine“ br. 19/22 i 59/23) (u daljnjem tekstu: ZoZP). Naime, tuženik nije postupio po odredbama iz članka 26. stavka (1) ZoZP-a koje propisuju da je tuženik obavezan donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača. Tuženik u pobijanoj odluci nije odlučio o niti jednom jedinom tužiteljevom potrošačkom pravu, a što je tuženik inače sklon raditi (sudska praksa Upravnog suda u Splitu). Stoga, tuženik nije donio odluku koja se odnosi na zaštitu prava potrošača, nije utvrdio činjenično stanje (glede kršenja ZoZP-a) i nije primijenio mjerodavno materijalno pravo, što tužitelj navodi kao prvi tužbeni razlog. Tuženik nije primijenio ni odredbe o odgovornosti za nedostatke na digitalnoj usluzi koja proizlazi iz ZoZP-a i Zakona o obveznim odnosima („Narodne Novine“ br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18) (u daljnjem tekstu: ZoOO). Naime, nedostatak na digitalnoj usluzi postoji jer je digitalna usluga koju je pružao operator u mjesecu kolovozu 2023. imala nedostatak iz članka 404.a stavka (2) ZoOO-a. Tuženik u pobijanoj odluci nije odlučio ni o odgovornosti za nedostatke na digitalnoj usluzi. Potrošač može tražiti smanjenje cijene digitalne usluge ako operator ne otkloni nedostatak na digitalnoj usluzi jer je tako propisano u članku 410. stavku (1) točki 3) i stavku (5) ZoOO-a. Tuženik u pobijanoj odluci nije odlučio ni da potrošač može tražiti smanjenje cijene digitalne usluge ako operator ne otkloni nedostatak na digitalnoj usluzi. Stoga, tuženik opet nije donio odluku, opet nije utvrdio činjenično stanje (ni glede odgovornosti za nedostatke na digitalnoj usluzi ni glede prava potrošača da može tražiti smanjenje cijene digitalne usluge ako operator ne otkloni nedostatak na digitalnoj usluzi) i opet nije primijenio mjerodavno materijalno pravo, što tužitelj navodi kao drugi tužbeni razlog. Odlučujući o kršenju članka 29. stavka (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) (u daljnjem tekstu: Pravilnik), tuženik u pobijanoj odluci navodi da zahtjev da se utvrdi je li došlo do kršenja članka 29. stavka (12) Pravilnika nije osnovan. Tužitelj smatra, s obzirom da je prijavio nedostatak na digitalnoj usluzi, a ne neotklanjanje kvara, da u konkretnom slučaju nije bilo ni mjesta primjeni Pravilnika. Predostrožnosti radi, ukoliko naslov zaključni da ima mjesta primjeni Pravilnika, tužitelj navodi da tuženik nije postupio kako je propisano u članku 47. stavku (3) Zakona o općem upravnom postupku („Narodne Novine“ br. 47/09 i 110/21) (u daljnjem tekstu: ZoUP) i od tužitelja zatražio da dostavi dokaz kad je kvar prijavio i je li operator istog otklonio u roku od 24 (dvadeset četiri) sata od trenutka prijave kvara. Pored toga, teret dokaza da nedostatak na digitalnoj usluzi nije na tužitelju nego na operatoru jer je tako propisano u članku 400. stavcima (9) i (11) ZoOO-a, zbog čega navod tuženika iz pobijane odluke: „Međutim, nije naveo je li postupio po čl. 9. Uvjeta korištenja i nakon potrošenih 10 GB Internet prometa zatražio nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini na način da je poslao ključnu riječ NASTAVI na 13880 ili preko aplikacije“, nije točan jer operator treba dokazati da tužitelj nije postupio po članku 9. Uvjeta korištenja paketa za pretplatnike START, TOP, UNLIMITED i UNLIMITED pro (u daljnjem tekstu: Uvjeta korištenja). Nadalje, tuženik navodi da zahtjev da se utvrdi je li došlo do kršenja članka 29. stavka (12) Pravilnika nije osnovan iz razloga što tužitelj nije naveo je li postupio po članku 9. Uvjeta korištenja. Pored toga, suprotno mišljenju tuženika, tužitelj je izjavio reklamacijski razlog da Uvjeta korištenja nisu predmet spora, na kojega operator, naravno, nije odgovorio, zbog čega navod tuženika iz pobijane odluke: „Međutim, nije naveo je li postupio po čl. 9. Uvjeta korištenja i nakon potrošenih 10 GB Internet prometa zatražio nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini na način da je poslao ključnu riječ NASTAVI na 13880 ili preko aplikacije. Posljedično, nije moguće utvrditi da nije

isporučivao ugovorenu uslugu korisniku te da bi korisnik imao pravo na umanjenje mjesečne naknade iz čl. 29. st. 12. Pravilnika“ nije točan jer je moguće utvrditi da operator nije isporučivao ugovorenu uslugu, kao što je moguće utvrditi da je tužitelj naveo da članak 9. Uvjeta korištenja nije predmet spora jer postoji takav reklamacijski razlog. Tužitelj smatra, s obzirom da je izjavio reklamacijski razlog da Uvjeti korištenja nisu predmet spora, da u konkretnom slučaju nije bilo ni mjesta primjeni Uvjeta korištenja. Predostrožnosti radi, ukoliko naslov zaključni da ima mjesta primjeni Uvjeta korištenja, tužitelj navodi da tuženik opet nije postupio kako je propisano u članku 47. stavku (3) ZoUP-a i od tužitelja zatražio da dostavi dokaz je li postupio po članku 9. ZoUP-a Uvjeta korištenja. Stoga je tuženik donio pogrešnu odluku budući je pogrešno utvrdio činjenično stanje glede kršenja članka 29. stavka (12) Pravilnika jer je počinio bitnu povredu odredbi upravnog postupka, da ne govorimo da je opet pogrešno primijenio mjerodavno materijalno pravo, što tužitelj navodi kao treći tužbeni razlog. Naime, navod tuženika: "Stoga je HAKOM utvrdio da zahtjev korisnika za umanjenjem naknade za kolovoz 2023. nije osnovan" nije točan jer potrošači nisu dužni platiti manjkavu uslugu. Odlučujući o tužiteljevom zahtjevu za umanjenje iznosa računa za kolovoz 2023. godine, tuženik je u pobijanoj odluci pogrešno odlučio da tužiteljev zahtjev za umanjenje iznosa računa za kolovoz 2023. godine nije osnovan. Naime, budući operator nije otklonio nedostatak na digitalnoj usluzi tužitelj bi imao pravo tražiti umanjenje iznosa računa za kolovoz 2023. godine. Jednako tako, budući operator nije postupio po propisanom u članku 29. stavku (12) Pravilnika tužitelj bi opet imao pravo tražiti umanjenje iznosa račun za kolovoz 2023. godine. Stoga je tuženik opet donio pogrešnu odluku budući je pogrešno utvrdio činjenično stanje i glede tužiteljeva zahtjeva za umanjenje iznosa računa za kolovoz 2023. godine, što tužitelj navodi kao četvrti tužbeni razlog. Naime, navod tuženika, iz pobijane odluke: „Stoga je HAKOM utvrdio da zahtjev korisnika za umanjenjem naknade za kolovoz 2023. nije osnovan“ nije točan jer potrošači nisu dužni platiti manjkavu uslugu. Tuženik nije primijenio ni odredbe o prakticiranju nepoštene poslovne prakse. Naime, operator je prakticirao nepoštenu poslovnu praksu i to zavaravajuću poslovnu praksu iz članka 35. stavka (2) točaka 3. i 7. ZoZP-a jer je sastavio drugostupanjski odgovor suprotno propisanom u članku 29. stavku (7) Pravilnika, a drugostupanjski odgovor ne sadržava očitovanje o niti jednom jedinom reklamacijskom razlogu. Tuženik u pobijanoj odluci nije odlučio ni o prakticiranju nepoštene poslovne prakse. Pored toga, teret dokaza o prakticiranju nepoštene poslovne prakse nije na tužitelju nego na operatoru jer je tako propisano u članku 42. ZoZO-a. Stoga, tuženik opet nije donio odluku, opet nije utvrdio činjenično stanje (ni glede prakticiranja nepoštene poslovne prakse), a opet nije primijenio mjerodavno materijalno pravo, što tužitelj navodi kao peti tužbeni razlog. Odlučujući o kršenju članka 29. stavka Pravilnika, tuženik je u pobijanoj odluci pogrešno odlučio da zahtjev da se utvrdi da je došlo do kršenja članka 29. stavka (7) Pravilnika nije osnovan. Naime, tuženik nije utvrdio da operator nije postupio kako je propisano člankom 29. stavkom (7) Pravilnika jer drugostupanjski odgovor ne sadržava očitovanje o niti jednom jedinom reklamacijskom razlogu kojeg navodi tužitelj. Tuženik navodi da zahtjev da se utvrdi da je došlo do kršenja članka 29. stavka (7) Pravilnika nije osnovan iz razloga što nije osnovan zahtjev za umanjenjem naknade za kolovoz 2023. godine, što tužitelj smatra smiješnim jer kakve veze ima obveza operatora da sastavi drugostupanjski odgovor u skladu s propisanim u članku 29. stavku (7) Pravilnika s obvezom operatora da umani naknadu za kolovoz 2023. godine jer nije otklonio nedostatak na digitalnoj usluzi na vrijeme: baš nikakve. Stoga je tuženik opet donio pogrešnu odluku budući je tuženik pogrešno utvrdio činjenično stanje i glede kršenja članka 29. stavka (7) Pravilnika, da ne govorimo da je opet pogrešno primijenio

mjerodavno materijalno pravo, što tužitelj navodi kao šesti tužbeni razlog. Naime, navod tuženika: „Stoga je HAKOM utvrdio da zahtjev korisnika za umanjenjem naknade za kolovoz 2023. nije osnovan. Zbog navedenog nije osnovan ni zahtjev korisnika da se utvrdi da nije postupio po cl. 29. st. 7. Pravilnika“, nije točan budući obvezu operatora da prije pokretanja spora sastavi valjani drugostupanjski odgovor nema dodirnih točaka s obvezom operatora da umanju naknadu za kolovoz 2023. godine jer nije otklonio nedostatak na digitalnoj usluzi na vrijeme. Odlučujući o valjanosti ATP-a, tuženik je u pobijanoj odluci pogrešno odlučio da pitanje valjanosti ATP-a nije od utjecaja na drugačije rješavanje ovoga spora. Naime, valjan ATP je onaj koji sadržava administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, kako je to propisano u članku 153. stavku (5) Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne Novine“ br. 76/22) (u daljnjem tekstu: ZoEK). Iako je tuženik ispravno utvrdio da ATP napravljen uvidom u sustav za obračuna ne može odgovoriti na pitanje zašto se tužitelj nije mogao spojiti na Internet, tj. da je operator nije izdao valjan ATP (a to je ATP s uvidom u sustav za praćenje mreže), tuženik pogrešno ocjenjuje da pitanje valjanosti ATP-a nije od utjecaja na drugačije rješavanje ovoga spora. Naime, tužitelj je u zahtjevu od 15. rujna 2023. godine postavio zahtjev da se odluči i o valjanosti ATP-a zbog čega navod tuženika iz pobijane odluke: „Iako je korisnik u pravu kad tvrdi da se administrativno-tehnička provjera odnosi na obračun sporne usluge, a ne na odgovor na prigovor o nemogućnosti spajanja na Internet, nastavno na prethodno navedeno, isto nije od utjecaja na drugačije rješavanje ovog spora“ nije točan jer je tuženik dužan odlučiti o svim zahtjevima tužitelja. Stoga je tuženik opet donio pogrešnu odluku budući je pogrešno utvrdio činjenično stanje i glede valjanosti ATP-a, da ne govorimo da je opet pogrešno primijenio mjerodavno materijalno pravo, te propustio utvrditi da operator kod prijave nedostatka na digitalnoj usluzi izdaje ATP s uvidom u sustav za praćenje mreže, a ne ATP s uvidom u sustav za obračun, što tužitelj navodi kao sedmi tužbeni razlog. Pored svega prethodno navedenog, tuženik je pogrešno utvrdio i da postoji pretplatnički ugovor između tužitelja i operatora i da javne objave drugih korisnika o istom kvaru kojeg ima tužitelj ne predstavljaju odlučne činjenice u ovom postupku, odnosno nije utvrdio i da su operatorovi odgovori uopćeni, neispravni i suprotni propisanom. Naime, tužitelj s operatorom nemam potpisan pretplatnički ugovor, a javne objave drugih korisnika o istom kvaru kojeg ima tužitelj predstavljaju odlučne činjenice u ovom postupku jer su dokaz da operator laže, zbog čega navod tuženika iz pobijane odluke: „pozivanje korisnika na prigovore drugih korisnika koji su ostali bez usluge u navedenom razdoblju, ne utječe na drugačije rješavanje ovog spora“ nije točan. Pored toga, prvostupanjski odgovor i drugostupanjski odgovor su potpuno uopćeni tekstovi lišeni ikakvog kritičkog osvrta na konkretne prigovorne razloge i reklamacijske razloge koje navodi tužitelj: operator doslovno nije odgovorio ni na jedan jedini konkretni prigovorni razlog kojeg navodi tužitelj, niti je odgovorio na niti jedan jedini konkretni reklamacijski razlog kojeg navodi tužitelj. Stoga je tuženik opet donio pogrešnu odluku budući je tuženik pogrešno utvrdio činjenično stanje i glede postojanja pretplatničkog ugovora i glede javne objave operatora i drugih korisnika o istom kvaru kojeg ima tužitelj, odnosno opet nije donio odluku i opet nije utvrdio činjenično stanje (ni glede valjanosti operatorovih odgovora), što tužitelj navodi kao osmi tužbeni razlog. Stoga, ne čudi što je tuženik počinio čitav niz bitnih povreda pravila upravnog postupka: a) članka 7. ZoUP-a, budući tuženik nije pomogao neukoj stranci, upozorio je na posljedice njezinih radnji i propuštanja i pazio da neukost i neznanje ne bude na štetu prava koja joj po zakonu pripadaju; b) članka 8. ZoUP-a, budući tuženik nije utvrdio pravo stanje stvari i niti je utvrdio sve činjenice i okolnosti

koje su bitne za zakonito i pravilno rješavanje upravne stvari; c) članka 9. ZoUP-a, budući tuženik uvjerenja o činjenicama i predmetnim okolnostima nije stekao na temelju savjesne i brižljive ocjene svakog dokaza posebno i svih dokaza zajedno, te na temelju rezultata cjelokupnog postupka; d) članka 44. ZoUP-a, budući tuženik tužiteljev zahtjev od 15. rujna 2023. godine i tužiteljev zahtjev od 15. rujna 2023. godine nije spojio u jedan postupak; e) članka 47. stavak (3) ZoUP-a, budući tuženik nije pozvao tužitelja da dostavi dokaze potrebne da se utvrdi ispravno činjenično stanje vezano uz tužiteljev zahtjev od 15. rujna 2023.; f) članka 52. stavak (2) ZoUP-a, budući tuženik nije omogućio tužitelju da se izjasni o operaterovom očitovanju od 27. rujna 2023. godine i Prijedlogu Povjerenstva za zaštitu prava korisnika i ostalim okolnostima navedenim u pobijanoj odluci; g) članka 98. stavka (3) ZoUP-a, budući tuženik u izreci pobijane odluke nije naveo što je odlučio o svakom od 4 (četiri) zahtjeva koje je tužitelj postavio u tužiteljevom zahtjevu od 15. rujna 2023. godine; h) članka 98. stavka (5) ZoUP-a, budući tuženik u obrazloženju pobijane odluke nije naveo razloge zbog kojih nije usvojen tužiteljev zahtjev da se utvrdi da je operator postupio suprotno propisanom u članku 29. stavku (7) Pravilnika, odnosno jer nije naveo razloge zbog kojih nije usvojen tužiteljev zahtjev da se utvrdi da je operator izdao neispravan ATP; što tužitelj navodi kao deveti tužbeni razlog. Sporove između potrošača i operatora tuženik odbija rješavati kako je propisano u ZoZP-u, a o čemu postoji sudska praksa zbog čega pobijana odluka niti sadržava odluku koja se odnosi na zaštitu prava potrošača niti valorizira bilo koje tužiteljevo potrošačko pravo, odgovornost za nedostatke na digitalnoj usluzi i prakticiranje nepoštene poslovne prakse. Tuženik je počinio i čitav niz povreda materijalnog prava: nije primijenio ni pravila o zaštiti potrošača ni pravila o nedostatku na digitalnoj usluzi ni pravila o nepoštenoj poslovnoj praksi ni pravila o teretu dokaza kod prakticiranja nepoštene poslovne prakse, dok je pogrešno primijenio pravila o teretu dokaza kod postojanja nedostatka na digitalnoj usluzi, pravila o sadržaju operaterovog drugostupanjskog odgovora i pravila o sadržaju obavijesti o nedostatku na digitalnoj usluzi. Naime, tužiteljev zahtjev od 15. rujna 2023. godine zapravo je nastavak tužiteljevog zahtjeva od 1. rujna 2023. godine budući da je kvar iz perioda od dana 17. srpnja 2023. godine do 21. srpnja 2023. godine isti kvar i iz perioda od dana 2. kolovoza 2023. godine do 7. kolovoza 2023. godine, tj. jer operator kvar iz perioda od dana 17. srpnja 2023. godine do 21. srpnja 2023. godine nije otklonio ni u periodu od 2. kolovoza 2023. godine do 7. kolovoza 2023. godine. Tuženik je pogrešno i nepotpuno utvrdio činjenično stanje: pogrešno je utvrdio činjenice vezane uz kršenje članka 29. stavka (12) Pravilnika, činjenice vezane uz teret dokaza je li tužitelj postupio po članku 9. Uvjeta korištenja, činjenice vezane uz mogućnost utvrđivanja da operator nije isporučivao ugovorenu uslugu, činjenice vezane uz zahtjev za umanjenje iznosa računa za kolovoz 2023. godine, činjenice vezane uz kršenje članka 29. stavka (7) Pravilnika, činjenice vezane uz valjanost ATP-a, činjenice vezane uz postojanje pretplatničkog ugovora između tužitelja i operatora te činjenice vezane uz javne objave drugih korisnika o istom kvaru kojeg ima tužitelj, a nije utvrdio činjenice vezane uz kršenje ZoZP-a, činjenice vezane uz nedostatke na digitalnoj usluzi, činjenice vezane uz prakticiranje nepoštene poslovne prakse i činjenice vezane uz valjanost operaterovih odgovora. Stoga, ne čudi što je tuženik počinio čitav niz bitnih povreda pravila upravnog postupka: tuženik je povrijedio odredbe iz članka 7. ZoUP-a, članka 8. ZoUP-a, članka 9. ZoUP-a, članka 44. ZoUP-a, članka 47. stavka (3) ZoUP-a, članka 52. stavka (2) ZoUP-a, članka 98. stavka (3) ZoUP-a i članka 98. stavka (5) ZoUP-a. S obzirom na sve prethodno navedeno, ne čudi ni što tuženik svoju odluku o tužiteljevom zahtjevu od 1. rujna 2023. godine temelji na neispravnim činjenicama o nedostatku na digitalnoj usluzi, neispravnim činjenicama o kvaru, neispravnom zaključku da je tužitelj

trebao dokazati je li postupio po članku 9. Uvjeta korištenja, neispravnom zaključku da nije moguće utvrditi da operator nije isporučivao ugovorenu uslugu, neispravnom zaključku glede kršenja članka 29. stavka (12) Pravilnika, neispravnom zaključku glede zahtjeva za umanjenje iznosa računa za kolovoz 2023. godine, neispravnom zaključku glede kršenja članka 29. stavka (7) Pravilnika, neispravnom zaključku glede ATP-a, nepostojećem pretplatničkom ugovoru, neispravnom zaključku glede javne drugih korisnika o istom kvaru kojeg ima tužitelj i neispravnim operaterovim odgovorima. Tuženik nije spojio tužiteljeve zahtjeve od 1. rujna 2023. godine i 15. rujna 2023. godine u jedan upravni postupak iako se oba temelje na istoj pravnoj osnovi i na istom činjeničnom stanju – istom nedostatku na digitalnoj usluzi – a propustio je i utvrditi da su okolnosti opisane u tužiteljevom zahtjevu od 15. rujna 2023. godine dokaz da operator nije otklonio nedostatak na digitalnoj usluzi opisan u tužiteljevom zahtjevu od 1. rujna 2023. godine budući se isti nedostatak na digitalnoj usluzi pojavio nakon svega 10 (deset) dana. Sukladno svemu prethodno navedenom evidentno je kako je pobijana odluka nezakonita, pa tužitelj tužbenim zahtjevom predlaže sudu donijeti presudu kojom će oglasiti ništetnom, podredno poništiti osporeni odluku tuženika.

2. Tuženik je u odgovoru na tužbu u cijelosti osporio sve tužbene navode tužitelja, pri čemu se uglavnom poziva na razloge navedene u obrazloženju osporene odluke, slijedom čega je tuženik predložio odbiti tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan.

3. U sporu je održana rasprava 2. svibnja 2024. 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.

4. U dokaznom postupku sud je pročitao tužbu zajedno sa svim priložima, odgovor na tužbu tuženika, podnesak tužitelja od 30. siječnja 2024., te je pročitao spis upravnog tijela dostavljen od strane tuženika uz odgovor na tužbu.

5. Daljnjih dokaznih prijedloga nije bilo.

6. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

7. Predmet ovog spora je ocjena zakonitosti osporene odluke tuženika.

8. Naime, osporenom odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/23-01/494, URBROJ: 376-08-23-04 od 31. listopada 2023. odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

kao neosnovan, te je predmetna odluka donesena pozivom na odredbe čl. 16. st. 1. toč. 17. i čl. 14. st. 2. toč. 3. te čl. 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" br. 76/22; dalje: ZEK).

9. 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 osporene odluke tuženika u cijelosti.

10. Članak 153. st. 5. ZEK-a propisuje da je u slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezan provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu iiii kakvoću pružene usluge, te na temelju provedene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja iiii ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator

je obvezan izdati krajnjem korisniku 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.

Temeljem članka 29. stavka 10. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15 i 42/16, 68/19 dalje: Pravilnik), u slučaju kada je krajnji korisnik podnio prigovor iz stavka 1. istog članka na kakvoću obavljene usluge, operator je dužan provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene usluge.

Nadalje, temeljem članka 29. stavka 12. Pravilnika, 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. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokriivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

11. 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, 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.

12. Sud nalazi potrebnim najprije navesti kako je iz podataka spisa dostavljenom uz odgovor na tužbu od strane tuženika razvidno kako je tuženik zaprimio 15. rujna 2023. zahtjev za rješavanje spora korisnika protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

u kojem se korisnik žali na kakvoću pružene mobilne usluge u razdoblju od 2. kolovoza 2023. do 7. kolovoza 2023., u kojem razdoblju se nije mogao spojiti na Internet putem mobilne mreže, tvrdi da mu u razdoblju od 2. kolovoza 2023. do 7. kolovoza 2023. svaki dan u različite sate nije isporučio ugovorenu maksimalnu brzinu interneta. Tvrdi da je sa signalom sve u redu, ali sustav ne dozvoljava da se u njega prijavi, zbog čega posljedično nema ni interneta, o čemu dostavlja snimku. Dana 22. kolovoza 2023. zaprimio je odgovor na prvostupanjski prigovor zajedno s administrativno-tehničkom provjerom, koja nije dala odgovor na njegov prigovor (nemogućnost spajanja na mobilnu Internet mreže). Dana 14. rujna 2023. zaprimio je od odgovor na reklamaciju. Poziva se na općepoznatu činjenicu da je u razdoblju od 2. kolovoza do 8. kolovoza 2023. imao probleme u mreži koje navodi korisnik te da se veliki broj drugih korisnika također žalio na identične probleme. Također navodi da se nije očitovao o njegovim reklamacijskim razlozima, da razlozi odbijanja njegove reklamacije nemaju dodirnih točaka s reklamacijskim razlozima, da su netočni i zavaravajući te da nije postupio po čl. 29. st. 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, da odluka Povjerenstva nema potpis i pečat. Zaključno, traži umanjenje računa za kolovoz 2023. razmjerno razdoblju u kojem nije imao uslugu; traži da se utvrdi da nije postupio po čl. 29. st. 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga jer se nije očitovao

o prigovorima korisnika i da se utvrdi da se administrativno-tehnička provjera odnosi na obračun sporne usluge iako korisnik prigovara da se nije mogao spojiti na Internet.

13. Iz spisa nadalje proizlazi kako [redacted] u očitovanju dostavljenom HAKOM-u 27. rujna 2023. navodi da se prigovor odnosi na nemogućnost korištenja podatkovnog prijenosa u kolovozu 2023. te na račun za kolovoz 2023. za pretplatnički broj [redacted]. Unatoč činjenici da korisnik u prigovoru od 22. kolovoza 2023. navodi kako Uvjeti korištenja [redacted] paketa za pretplatnike START, TOP, UNLIMITED i UNLIMITED PRO nisu predmet prigovora, istima je definirana funkcionalnost tarife aktivne na pretplatničkom broju. Navedenim Uvjetima definirano je da se na paketu UNLIMITED svakog dana u 00:00 sata dodjeljuje 10 GB podatkovnog prometa za preuzimanje i slanje podataka po maksimalno dostupnoj brzini. Ukoliko se unutar jednog dana potroši 10 GB brzina se smanjuje na 64 kbit/s. Nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini postiže se slanjem ključne riječi NASTAVI na 13880 iii preko [redacted] aplikacije pri čemu se dodjeljuje dodatnih 5GB podatkovnog prometa po maksimalnoj brzini bez naknade. Nakon što se potroše dodatni GB brzina se ponovno smanjuje na 64 kbit/s. Pretplatnik može bez dodatne naknade aktivirati neograničen broj dodatnih 5GB podatkovnog prometa u istom danu nakon što u potpunosti potroši prethodno dodijeljenih 5GB podatkovnog prometa. Navode da nisu u mogućnosti utjecati na brzinu iskorištenosti podatkovnog prometa dodijeljenog na pretplatničkom broju, isto isključivo ovisi o postavkama zadanim u uređaju te o sadržajima kojima pristupa koristeći pristup internetu te je popis posjećenih internetskih stranica kao i potrošnju pojedinih aplikacija u mogućnosti provjeriti isključivo u pregledniku. Stoga je račun za mjesec kolovoz 2023. ispravno obračunat i naplaćen. Nadalje, rješenje Povjerenstva vezano uz pokrivanje područja [redacted] signalom odaslano je korisniku 25. kolovoza 2023. te su za navedeno prosljedili očitovanje HAKOM-u 8. rujna 2023. (UP/I-344-08/23-01/464). Na spornom pretplatničkom broju nije aktivna ugovorna obveza te ukoliko korisnik nije zadovoljan sa uslugom u mogućnosti je izvršiti raskid ili prijenos broja u drugu mrežu bez naplate naknade za prijevremeni raskid ugovora. Stoga nema mjesta drugačijem rješenju korisnikovog prigovora te u cijelosti ostaje kod odluke Povjerenstva.

14. Nadalje, iz spisa proizlazi kako je predmetni zahtjev za rješavanje spora korisnika obrađen na sjednici Povjerenstva pregledom zaprimljene dokumentacije, dok iz obrazloženja osporene odluke proizlazi kako je na temelju prijedloga Povjerenstva, a sukladno članku 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama tuženik u postupku rješavanja spora utvrdio da zahtjev nije osnovan, iz razloga koji se navode u obrazloženju akta tuženika. Naime, u konkretnom slučaju da je sporna kakvoća ugovorene mobilne usluge nastavno na tvrdnju korisnika da mu u razdoblju od 2. kolovoza 2023. do 7. kolovoza 2023. svaki dan u različite sate [redacted] nije isporučio ugovorenu maksimalnu brzinu interneta. Tvrdi da je sa signalom sve u redu, ali sustav [redacted] ne dozvoljava da se u njega prijavi, zbog čega posljedično nema ni interneta. U postupku je izvršen uvid u prigovor korisnika od 8. kolovoza 2023., odgovor [redacted] od 22. kolovoza 2023., reklamaciju korisnika od 22. kolovoza 2023. i odluku Povjerenstva za reklamacije korisnika od 14. rujna 2023., te je izvršen uvid u Administrativno-tehničku provjeru od 22. kolovoza 2023. Prema podacima spisa [redacted] je HAKOM-u dostavio administrativnu i tehničku provjeru (dalje: ATP) koju je izvršio 22. kolovoza 2023. u kojoj je navedeno da je tehnička provjera napravljena uvidom u sustav za obračun. U odgovoru na prigovor, u odluci Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, kao i u očitovanju dostavljenom HAKOM-u, [redacted] pojašnjava Uvjete korištenja ugovorene tarife UNLIMITED kojom je propisano da se svakog dana

u 00:00 sata dodjeljuje 10 GB podatkovnog prometa za preuzimanje i slanje podataka po maksimalno dostupnoj brzini, međutim, ukoliko se unutar jednog dana potroši 10 GB, brzina se automatski smanjuje na 64 kbit/s, a nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini postiže se slanjem ključne riječi NASTAVI na 13880 ili preko aplikacije. Također, u postupku je izvršen uvid u Uvjete korištenja paketa za pretplatnike START, TOP, UNLIMITED i UNLIMITED PRO (dalje: Uvjete korištenja), u kojem je navedeno (čl. 7.) da Paket UNLIMITED sadrži neograničeni podatkovni promet. U čl. 9. propisano je da se radi osiguravanja optimalnog korisničkog iskustva tijekom korištenja podatkovnog prometa svim pretplatnicima, pretplatniku paketa UNLIMITED i UNLIMITED PRO svakog dana u 00:00 sata dodjeljuje 10 GB podatkovnog prometa za preuzimanje i slanje podataka. Ukoliko Pretplatnik unutar jednog dana potroši 10 GB brzina se smanjuje na 64 kbit/s. Nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini Pretplatnik postiže slanjem ključne riječi NASTAVI na 13880 ili preko aplikacije pri čemu se dodjeljuje dodatnih 5 GB podatkovnog prometa po maksimalnoj brzini bez naknade. Nakon što se potroše dodatni GB brzina se ponovno smanjuje na 64 kbit/s. Pretplatnik može bez dodatne naknade aktivirati neograničen broj dodatnih 5GB podatkovnog prometa u istom danu nakon što u potpunosti potroši prethodno dodijeljenih 5GB podatkovnog prometa. Korisnik navodi da mu svaki dan u različite sate nije isporučio ugovorenu maksimalnu brzinu interneta jer mu sustav ne dozvoljava da se u njega prijavi, zbog čega posljedično nema ni interneta. Tuženik u obrazloženju osporene odluke konačno navodi da korisnik nije naveo je li postupio po čl. 9. Uvjeta korištenja i nakon potrošenih 10 GB Internet prometa zatražio nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini na način da je poslao ključnu riječ NASTAVI na 13880 ili preko aplikacije. Posljedično, nije moguće utvrditi da nije isporučivao ugovorenu uslugu korisniku te da bi korisnik imao pravo na umanjenje mjesečne naknade iz čl. 29. st. 12. Pravilnika. Stoga, iako je korisnik u pravu kad tvrdi da se administrativno-tehnička provjera odnosi na obračun sporne usluge, a ne na odgovor na prigovor o nemogućnosti spajanja na Internet, nastavno na prethodno navedeno, isto da nije od utjecaja na drugačije rješavanje ovog spora, slijedom čega je tuženik utvrdio da zahtjev korisnika za umanjenjem naknade za kolovoz 2023. nije osnovan, radi čega nije osnovan ni zahtjev korisnika da se utvrdi da nije postupio po čl. 29. st. 7. Pravilnika, a pozivanje korisnika na prigovore drugih korisnika koji su ostali bez usluge u navedenom razdoblju, da ne utječe na drugačije rješavanje ovog spora, pa tuženik temeljem čl. 16. stavka 1. točke 17. i članka 14. stavka 2. točke 3., a u svezi sa člankom 154. ZEK-a osporenom odlukom odbija zahtjev tužitelja, protiv koje tužitelj pokreće predmetni upravni spor.

15. Glede brojnih tužbenih prigovora u kojima tužitelj ističe kako tuženik u konkretnom slučaju nije postupio sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, da nije odlučio o niti jednom njegovom potrošačkom pravu, da nije donio odluku koja se odnosi na zaštitu prava potrošača, niti da je utvrđivao činjenično stanje glede kršenja Zakona o zaštiti potrošača, kao i da uopće nije primijenio mjerodavno materijalno pravo, za kazati je kako ovaj sud takve prigovore ne nalazi osnovanima. Naime, s tim u vezi prvenstveno je za istaknuti kako tuženik svoje odluke, pa taku i osporenu odluku donosi u skladu s odredbom čl. 154. ZEK-a koja propisuje uvjete i procedure prilikom rješavanja zahtjeva korisnika. U konkretnom slučaju, suština samog tužiteljevog zahtjeva za rješavanje spora korisnika odnosi se zapravo na temeljni prigovor koji se pak odnosi na kakvoću usluge u i to razdoblju od 2. kolovoza do 7. kolovoza 2023.,

posljedično, na umanjeње računa za kolovoz 2023. razmjerno broju dana trajanja poteškoća.

16.Međutim, prema podacima spisa, ovaj sud zaključuje kako je tuženik u predmetnoj upravnoj stvari o navedenom zahtjevu tužitelja odlučivao temeljem za ovu upravnu stvar mjerodavnih odredbi ZEK-a i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te je razloge odbijanja zahtjeva korisnika detaljno i pravilno obrazložio u obrazloženju osporene odluke, s kojim obrazloženjem je u cijelosti suglasan i ovaj sud, pa tako sud zaključuje da je tvrdnja tužitelja kako tuženik nije odlučio o njegovim potrošačkim pravima paušalna, neutemeljena i neargumentirana. Nadalje, tvrdnja tužitelja kako ga tuženik nije pozvao da dostavi dokaze o tome kada je kvar prijavio i je li operator istog otklonio u roku od 24 sata, u cijelosti je netemeljena, to pak stoga što je i sam tužitelj u svom prigovoru upućenom operatoru 8. kolovoza 2023. naveo da mu operator od 2. kolovoza do 7. kolovoza 2023. svaki dan u različite sate nije isporučio ugovorenu maksimalnu brzinu interneta, iz čega nedvojbeno proizlazi kako u konkretnom slučaju nije riječ o poteškoći koja je trajala neprekidno dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, zbog koje krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, pa je sasvim jasno kako nije bilo ni potrebno dodatno utvrđivati navedenu činjenicu.

17.Također, sud primjećuje da je tuženik u obrazloženju osporene odluke obrazložio da je tužitelj propustio postupiti po uputi iz odgovora na prigovor i iz odluke Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, a temeljem Uvjeta korištenja ugovorene tarife UNLIMITED, kojima je propisano da se svakog dana u 00:00 sata dodjeljuje 10 GB podatkovnog prometa za preuzimanje i slanje podataka po maksimalno dostupnoj brzini, međutim, ukoliko se unutar jednog dana potroši 10 GB, brzina se automatski smanjuje na 64 kbit/s, a nastavak korištenja podatkovne usluge po maksimalno dostupnoj brzini postiže se slanjem ključne riječi NASTAVI na 13880 ili preko aplikacije, pa kako su Uvjeti korištenja ugovorene tarife UNLIMITED sastavni dio pretplatničkog ugovora kojeg tužitelj ima sklopljenog s , a tužitelj nije dokazao da je po ovoj uputi postupio, stoga je i ovaj sud stajališta kako je u predmetnoj upravnoj stvari činjenično stanje pravilno i potpuno utvrđeno i to na temelju svih podataka i dokaza koji prileže spisu upravnog tijela, kod kojeg nedvojbenog stanja stvari su u cijelosti bespredmetni navodi tužitelja kako u konkretnom slučaju nema mjesta primjeni Uvjeta korištenja.

18.Potom, iz stanja spisa je neprijeporno kako je tuženik u osporenoj odluci utvrđivao jesu li ispunjeni uvjeti za primjenu čl. 29. st. 12. Pravilnika, odnosno je li uslijed 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 bio onemogućen pristup ili korištenje usluga te posljedično, je li zbog navedenog stekao pravo na umanjeње mjesečne naknade razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Temeljem citirane odredbe, da bi korisnik stekao pravo na umanjeње naknade za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili na drugi način obeštećenja razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje, moraju biti kumulativno ispunjena dva uvjeta i to prvi da se radi o tehničkoj smetnji i/ili smanjenju kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, i drugi da ista nije uklonjena u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara te da zbog iste krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga.

19.No, u konkretnom slučaju, tužitelj je sam naveo da mu operator od 2. kolovoza do 7. kolovoza 2023, svaki dan u različite sate nije isporučio ugovorenu maksimalnu brzinu interneta, kod kojeg nedvojbenog stanja stvari, neupitno nije ispunjen uvjet da bi poteškoća trajala dulje od 24 sata od trenutka prijave kvara te da

zbog iste krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga. Isto tako, radi li se u konkretnom slučaju o gubitku korisnog signala operatora ili drugoj tehničkoj poteškoći u području odgovornosti operatora, koju pak tužitelj naziva nedostatkom na digitalnoj usluzi, tuženik je utvrđivao nastavno na činjenice i dokaze koje mu je dostavio sam korisnik kao i na temelju dokumentaciju koju je dostavio. Ujedno, tuženik je temeljem čl. 154. ZEK-a obvezan provesti postupak i odučiti o svim zahtjevima korisnika, što je tuženik u osporavanoj odluci i učinio, što niti tužitelj svojim tužbenim navodima nije uspio dovesti u sumnju unatoč brojnim ponavljanjem niza zahtjeva koji se svi suštinski zapravo svode na isto pravo na obeštećenje ukoliko se utvrdi da je došlo do tehničkih poteškoća u području odgovornosti operatora koji su trajali dulje od 24 sata i zbog kojih korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje ugovorena usluga, kojim navodima niti po stajalištu ovog suda tužitelj nije doveo u sumnju da bi tuženik počinio bilo kakve propuste, pa tako niti da ne bi odlučio o svim tužiteljevim zahtjevima, dok samim time što je tuženik utvrdio da tužitelj nema pravo na obeštećenje zbog tehničkih poteškoća u spornom razdoblju, tuženik je nesumnjivo negativno odlučio i o svim relevantnim zahtjevima tužitelja, a kako je to i navedeno u izreci te obrazloženju osporene odluke.

20. U odnosu na navode tužitelja kako tuženik u osporenoj odluci nije dao odgovor na sve njegove prigovore, za kazati je kako prema ustaljenoj upravno sudskoj praksi Visokog upravnog suda RH, a koju prihvaća i ovaj prvostupanjski upravni sud, tuženik nije obvezan odgovoriti na svaki navod tužitelja, osobito jer se isti zapravo ponavljaju ili se uopće ne odnose na predmet spora, slijedom čega je tuženik opseg obrazlaganja osporavane odluke uskladio s okolnostima konkretnog slučaja i prirodom upravne stvari te je odgovorio na prigovor tužitelja koji se odnosi na kakvoću usluge u razdoblju od 2. kolovoza do 7. kolovoza 2023. i posljedično, na zahtjev za umanjenje računa za kolovoz 2023., što je u skladu sa stajalištem Visokog upravnog suda RH izraženom u većem broju odluka tog suda, primjerice i u presudi poslovni br.: Usž-3170/2022-2, prema kojem obveza obrazlaganja odluka se ne može shvatiti kao zahtjev za detaljnim odgovorom na svaki navod, već opseg obrazlaganja odluke ovisi o prirodi iste te se utvrđuje prema okolnostima konkretnog slučaja i prirode stvari, s tim da u obrazloženju moraju biti navedeni jasni i argumentirani razlozi na kojima je donesena odluka utemeljena, a na koji način je tuženik u konkretnom slučaju prema shvaćanju ovog suda i postupio.

21. Također je neosnovan tužbeni navod da je tuženik sastavio drugostupanjski odgovor suprotno odredbi članka 29. st. 7. Pravilnika jer ne sadrži očitovanje o niti jednom reklamacijskom razlogu te da je tuženik propustio utvrditi da je operator prekršio citiran odredbu Pravilnika, to pak stoga što je upravo tuženik u provedenom postupku, a na temelju svoje obveze i ovlasti iz čl. 154. ZEK-a, utvrđivao osnovanost zahtjeva tužitelja iz prigovora, reklamacije i zahtjeva za rješavanje spora, nakon čega je u osporenoj odluci odlučio o svim zahtjevima korisnika te su time prava korisnika na pravnu zaštitu u potpunosti konzumirana, dok inzistiranje na tome da se utvrdi kako je tuženik u reklamacijskom postupku prekršio odredbu čl. 29. st. 7. Pravilnika, nije, niti može predmet konkretnog upravnog postupka, pa tako niti ovog spora, već eventualno inspekcijeskog nadzora, pa su i u tom dijelu tužbeni navodi tužitelja u cijelosti bespredmetni.

22. Isto tako, vezano uz administrativno-tehničku provjeru, u osporenoj odluci tuženik je naveo kako je korisnik u pravu kada tvrdi da se administrativno-tehnička provjera odnosi na obračun sporne usluge, a ne na odgovor na prigovor o nemogućnosti spajanja na Internet, međutim, isto nije od utjecaja na drugačije rješavanje ovog spora, to pak iz razloga što kako je ranije u obrazloženju navedeno da

tužitelj nije dokazao postupanje po uputi propisanoj Uvjetima korištenja ugovorene tarife UNLIMITED, koja je sastavni dio pretplatničkog ugovora, a što je uvjet za ispravno funkcioniranje ugovorene usluge, tuženik je sasvim utemeljeno zaključio da nedostatak na administrativno-tehničkoj provjeri nije od utjecaja na drugačije rješavanje spora, s kojim stajalištem je u cijelosti suglasan i ovaj sud.

23. Ujedno, neosnovana je i tvrdnja tužitelja da s [redacted] nema potpisan pretplatnički ugovor jer da je isti sklopljen vidljivo je iz dostavljenog zahtjeva za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. [redacted] potpisanog od obje ugovorne strane 4. lipnja 2021. s ugovornom obvezom od 24 mjeseca, pa je očigledno kako tužitelj ne razlučuje obvezno trajanje ugovora (koje je isteklo) s trajanjem ugovora, to stoga što je na stranici 2. pretplatničkog ugovora navedeno kako je pretplatnički odnos zasnovan na neodređeno vrijeme, a ukoliko je ugovoreno obvezno trajanje ugovora, po isteku tog razdoblja ugovor se nastavlja, sve dok ga korisnik ili [redacted] ne raskinu, što je u skladu s odredbom čl. 18. st. 1. Pravilnika koji propisuje da je istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, operator dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim općim uvjetima i cjenikom, osim u slučaju raskida ugovora, što se u konkretnom slučaju nije dogodilo.

24. Slijedom navedenog, s obzirom na odredbe mjerodavnih materijalnih i procesnih zakonskih odredbi te utvrđeno činjenično stanje, ovaj sud zaključuje kako osporenom odlukom 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.

25. 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, s tim da u provedenom postupku nije došlo niti do povrede bilo kojeg od načela upravnog postupka, pa tako niti onih koje tužitelj neutemeljeno problematizira u tužbi, kao niti bilo koje odredbe Zakona o općem upravnom postupku, pa tako niti onih na koje se tužitelj neosnovano poziva u tužbi.

26. Također nisu ostvareni niti razlozi ništavosti osporavane odluke 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, 10. svibnja 2024. godine

Dokument je elektronički potpisan:

Ivan Dadić

Vrijeme potpisivanja:

10-05-2024
14:10:27

DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U SPLITU
2.5.4.97#0C115641544852D03435373635383837383338
OU=Signature
S=Dadić
G=Ivan
CN=Ivan Dadić

S U D A C

Ivan Dadić

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU: Protiv ove presude dopuštena je žalba u roku od 15 dana od dana dostave pisanog otpovratka. Žalba se podnosi putem ovog suda, 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, uz tužbu s priložima, - odgovor na tužbu, podnesak tužitelja od 30. siječnja 2024. zajedno s priložima, zapisnik od 2. svibnja 2024. i zapisnik o objavi,
- u spis.

Rj./- Spis u kalendar 30 dana.