



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Us I-3826/2023-13

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Zagrebu, po sucu toga suda Jasni Peroš Nikolić, kao sucu pojedincu, uz sudjelovanje zapisničarke Gordane Katarine Ronyi, u upravnom sporu tužitelja kojeg zastupa opunomoćenik protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), Zagreb, Roberta Frangeša-Mihanovića 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe koju zastupa opunomoćenik radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 24. lipnja 2024.,

presudio je

I Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM), KLASA: UP/I-344-08/23-01/314, URBROJ: 376-05-2-23-05 od 3. srpnja 2023.

II Nalaže se tužitelju da u roku od 15 dana od dana dostave pravomoćne presude nadoknadi zainteresiranoj osobi u ovom upravnom sporu troškove upravnog spora u iznosu od 1.250,00 eura (tisućudvjestopedeseteura).

Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika odbačen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka.

2. Tužitelj tužbom pobija zakonitost osporavanog rješenja, u bitnome navodeći da, iako je greškom operatora koju je sam priznao i u očitovanju koristi izraz "omaškom radnika kod nije izvršio traženje tužitelja te u izreci nije utvrdio tu grešku operatora iako je to bio smisao podnošenja zahtjeva za rješavanje spora. Ističe kako je tražio da se utvrdi da je pisanim putem SMS poslan s broja dana 8. ožujka 2023. u 07:59 h koju je direktor tužitelja dostavio službeniku sadržaja: "Treba mi hitno povećanje Internet prometa na 700 EUR za ovaj mjesec" te je službenik .

također odgovorio putem SMS sadržaja: "Poslala sam dva puta e-mail na kolege iz službe, javila sam ti odgovorom na tvoj e-mail da je zatraženo. Nadam se da će do 09:00 h riješiti, poslana je eskalacija". Ističe kako je time dokazao da je poslao pisani zahtjev za povećanje limita i da je pisano potvrdio primitak tog zahtjeva. Također je tražio da se utvrdi da je operator u dokumentu e-mail od 20. ožujka 2023. u 13:02 h kojim se služba za korisnike očituje na "prigovor-reklamaciju" kojim se na početku očitovanja neistinito navodi: "Poštovani, po izvršenim provjerama u sustavu, nije vidljiv zahtjev u mjesecu ožujku 2023. godine za promjenom limita po liniji kako niže navodite.". Ističe kako je naveo da ima dokaze da mu je zbog neizvršene usluge nastala šteta jer se direktor

dana 8. ožujka 2023. nalazio na službenom putu u inozemstvu i imao je dogovoren sastanak s poslovnim partnerom koji nije održan zbog gubitka Internet veze, a trebali su sklopiti važan posao. Ističe kako je rješenje nezakonito jer bez utvrđenja da je operator napravio opisanu grešku ne može potraživati naknadu za prouzročenu štetu. Smatra da je trebalo utvrditi da greškom operatora nije izvršeno traženje tužitelja za povećanje limita Internet prometa na broju budući da je to bio smisao podnošenja zahtjeva za rješavanje spora.

3. Predlaže da Sud usvoji tužbeni zahtjev i poništi osporavano rješenje.

4. Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da je, suprotno navodu tužitelj, utvrdio pravo stanje stvari i sve činjenice koje su od važnosti za donošenje pravilnog i zakonitog rješenja, da je postupak proveden sukladno odredbama Zakona o općem upravnom postupku. Ističe da je člankom 153. stavkom 1. Zakona o elektroničkom komunikacijama propisano da krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora tuženiku u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača pri operatoru i to 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 pružanja usluge ili prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora. Člankom 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da tuženik po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora. Nadalje, ističe kako iz navoda tužbe proizlazi tužiteljevo nezadovoljstvo postupanjem zainteresirane osobe te kao rezultat nepostupanja zainteresirane osobe zahtijeva naknadu štete, međutim navedeni zahtjev ne predstavlja razlog iz članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama temeljem kojeg će korisnici ovlašteni pokrenuti postupak pred tuženikom, već naknadu eventualno pretrpljene štete tužitelj može potraživati u odgovarajućem sudskom postupku pred nadležnim Općinskim sudom. Stoga navodi da je pravilno odbacio prigovor tužitelja. Ostali prigovori nisu razmatrani obzirom da ne postoje zakonske pretpostavke za pokretanje postupka pred tuženikom. Tuženik naglašava kako prigovore krajnjih korisnika rješava isključivo u pogledu eventualnih povreda Zakona o elektroničkim komunikacijama i pripadajućih podzakonskih akata.

5. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

6. Zainteresirana osoba u ovom upravnom sporu u odgovoru na tužbu navodi prvenstveno ističe kako je predmet zahtjeva tužitelja pred tuženikom bila naknada štete. Ističe da je tužitelj od njega zatražio povećanje limita Internet prometa. Provedenom provjerom zaprimljenog zahtjeva za povećanjem limita, utvrđeno je da u zahtjevu za povećanjem limita, upućenom prodajnoj predstavnici, nije bila navedena pretplatnička linija za koju je potrebno izvršiti povećanje limita te je utvrđeno da je zahtjev za povećanjem limita dostavljen kao

nastavak na raniju komunikaciju na temu roaming opcija za Republiku Tursku, za pretplatničku liniju U skladu s navedenim, a uzevši u obzir da je u prosljeđenoj ranijoj komunikaciji na temu roaminga bila navedena pretplatnička linija promjena je izvršena na broju umjesto na broju Na broju nije izvršena izmjena limita podatkovne potrošnje u inozemstvu tijekom mjeseca ožujka 2023. godine. Nadalje, s obzirom na mogući nesporazum pri obradi zahtjeva za povećanjem limita podatkovne potrošnje u inozemstvu, za pretplatničku liniju te činjenicu da na korisnikov zahtjev u mjesecu ožujku 2023. godine nije omogućeno korištenje usluge interneta po navedenoj pretplatničkoj liniji, za liniju omogućen je raskid pretplatničkog odnosa bez obračuna naknade za prijevremeni raskid. Također, uzevši u obzir mogući nesporazum pri obradi zahtjeva za povećanjem limita podatkovne potrošnje u inozemstvu, u znak dobre poslovne suradnje izvršeno je umanjenje obračunatih mjesečnih naknada po računu za ožujak 2023. godine za iznos obračunatih mjesečnih naknada tarifnog modela Business PRESTIGE te dodatnih opcija Biz WORLD 120 i Net bez brige 250 GB za pretplatničku liniju u ukupnom iznosu 77,51 EUR + PDV. Međutim, napominje da je predmet zahtjeva tužitelja pred tuženikom bila naknada štete pa kao takav ne predstavlja osnovu za pokretanje pojedinačnog spora pred tuženikom sukladno članku 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama, a što je potvrdio i Upravni sud u Rijeci u presudi poslovni broj: Usl-1075/17 od 9. travnja 2018. navodeći da je pravilno odlučio tuženik kada je odbacio zahtjev tužitelja koji se odnosi na naknadu štete jer to ne spada u stvarnu nadležnost tuženika, ali se time ne dira u pravo tužitelja da zasebnom tužbom pred sudom opće nadležnosti od tuženika potražuje naknadu štete po općim pravilima naknade štete. Također navodi da je Upravni sud u Zagrebu u presudi poslovni broj: Usl-3330/21 od 7. lipnja 2022. naveo da je javnopravno tijelo koje zaprimi zahtjev dužno ispitati postoje li pretpostavke za pokretanje upravnog postupka. Ako ne postoje, cijeli će zahtjev odbaciti ne rješavajući o njemu. Također navodi da u upravnim stvarima u kojima se postupak može pokrenuti na zahtjev stranke, zahtjev u materijalnom smislu treba biti takav da se o njemu može uopće rješavati u upravnom postupku. Navedeno je potvrdio i Visoki upravni sud Republike Hrvatske u presudi poslovni broj: Usž-3178/22 od 14. lipnja 2023. navodeći kako proizlazi da je tuženik nadležan samo za rješavanje spora u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom Internetu.

7. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan. Traži trošak sastava odgovora na tužbu u iznosu od 1.000,00 eura uvećano za PDV 25%, ukupno 1.250,00 eura.

8. Budući da su u konkretnom slučaju ispunjeni uvjeti iz članka 36. stavka 1. točke 4. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17 i 110/21 - dalje ZUS), Sud je spor riješio bez rasprave, a nakon što je strankama, sukladno članku 6. ZUS-a, dana mogućnost izjasniti se o zahtjevima i navodima drugih stranaka te o svim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

9. Radi ocjene zakonitosti osporavanog rješenja, Sud je izvršio uvid u sudski spis i isprave priložene spisu tuženika.

10. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je ocijenio tužbeni zahtjev neosnovanim.

11. Odredbom članka 153. stavkom 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 76/22) propisano je da krajnji korisnik ima

pravo podnijeti operatoru javno dostupnih elektroničkih 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 ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu.

12. Odredbom članka 154. istog Zakona propisano je da u slučaju spora između krajnjeg korisnika i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostave odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 153. stavka 13. ovoga Zakona.

13. Prema stavku 3. toga članka Zakona Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. ovoga članka. Ako krajnji korisnik u postupku rješavanja toga spora zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom.

14. Iz podataka spisa predmeta, dostavljenog ovom Sudu uz odgovor na tužbu, proizlazi da je tužitelj tuženiku podnio zahtjev za rješavanje spora između njega i operatora javnih komunikacijskih usluga u kojem isključivo traži naknadu štete protiv zbog neizvršene usluge povećanja limita.

15. Imajući u vidu naprijed citirane odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama, po ocijeni ovog Suda, pravilno je tuženik odbacio zahtjev za rješavanje spora tužitelja s operatorom javnih komunikacijskih usluga .

zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za pokretanje postupka, budući da zahtjev za naknadom štete nije zahtjev u smislu članka 153., odnosno 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama.

16. Slijedom navedenog, Sud osporavano rješenje tuženika, uz obrazloženje kakvo je njime dano, ne može ocijeniti nezakonitim, pri čemu su neosnovani prigovori koji tužitelj iznosi u tužbi te isti ne dovode do drukčije odluke u ovoj upravnoj stvari.

17. Valjalo je stoga, temeljem članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima presuditi kao u točki I izreke presude.

18. Odluka o trošku u točki II izreke presude temelji se na članku 79. ZUS-a, a u vezi s Odlukom Ustavnog suda Republike Hrvatske, broj: U-III-2279/2018 od 9. travnja 2019. Trošak se sastoji od troška zastupanja zainteresirane osobe po odvjetniku i to sastava odgovora na tužbu u iznosu od 1250,00 eura, prema Tbr. 27/1, 46. i 54. Tarife o nagradama i naknadi troškova za rad odvjetnika (Narodne novine, broj: 138/23).

U Zagrebu 24. lipnja 2024.

Sudac:
Jasna Peroš Nikolić

Dokument je elektronički potpisan:

**Jasna Peroš
Nikolić**

Vrijeme potpisivanja:

**25-06-2024
12:17:22**



DN:
C=HR
O=UPRAVNI SUD U ZAGREBU
2.5.4.97#0C1158415448522D3635333338343935343437
OU=Signature
S=Peroš Nikolić
G=Jasna
CN=Jasna Peroš Nikolić

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 od 15 dana od dana dostave ove presude.

DNA:

1. Odvjetnik
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM), Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10000 Zagreb
3. Odvjetnik
4. U spis