



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U RIJECI
Rijeka, Erazma Barčića 5

Poslovni broj: Us I-1057/2023-20

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 sucu Vedranu Juričiću, uz sudjelovanje zapisničarke Monike Puharić, u upravnom sporu tužiteljice _____, OIB: _____, protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe _____, sa sjedištem u Zagrebu, _____, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 30. listopada 2024.,

p r e s u d i o j e

I. Odbija se tužbeni zahtjev radi poništenja rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/22-01/941, URBROJ: 376-08-23-7 od 24. ožujka 2023.

II. Odbija se zahtjev tužiteljice za naknadu troškova ovoga spora.

Obrazloženje

1. Odlukom tuženika KLASA: UP/I-344-08/22-01/941, URBROJ: 376-08-23-7 od 24. ožujka 2023. (dalje: osporavano rješenje), tč. 1. izreke odbačen je zahtjev za rješavanje spora tužiteljice sa zainteresiranom osobom radi naknade štete za ometanje i kontroliranje komunikacija, dok je tč. 2. izreke odbijen kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora tužiteljice i zainteresirane osobe.
2. Tužiteljica je ovom Sudu pravodobno podnijela tužbu kojom osporava zakonitost rješenja tuženika te u vrlo opširnoj tužbi i dodacima tužbi, u bitnome, navodi da osporavano rješenje preuzela 19. travnja 2023., ali sadržaj nije nikada pročitala jer ga je netko otuđio iz njezina stana, da su joj nestali podneseni prigovori iz računala te traži da joj Sud dostavi osporavano rješenje kako bi pročitala sadržaj te utvrdila sadrži li odgovor o uplati u iznosu od 167.350,00 kn uplaćenju na njezin račun od strane zainteresirane osobe, koja uplata je potom nestala. U dopunama tužbe navodi da je osporavano rješenje ipak pronašla u stanu jer ga je netko vratio te se upoznala sa sadržajem rješenja. Navodi da izreka osporavanog rješenja namjerno ne navodi o kojem njezinom zahtjevu se radi. Citira navode

iznesene u prigovoru povjerenstvu za reklamacije zainteresirane osobe koje se odnose na usluge za rujan 2022. U bitnome prigovora nemogućnosti komuniciranja s određenim brojevima mobitela i neprimjerenom kontroliranju komunikacije uz stalne prekide s tim brojevima mobitela, kao i na sve zakonske povrede korištenja mobitela, a da je do nasilno prekinute komunikacije došlo za vrijeme njezina čitanja odluke tuženika koju je zaprimila 1. kolovoza 2022. Navodi da je dolazilo do nemogućnosti poziva, uspostavljanja veze uz kratkoročne i dugoročne prekide, nepotrebnog javljanja sekretarice s pozivom na čekanje i to na whatsapp pozivima i običnim pozivima, ne prosljeđivanja poruka, ubacivanja trećih osoba u razgovore, utjecanja na jačinu zvuka, mijenjanja glasova sugovornika, pogrešnog povezivanje brojeva i slično. Navodi da su osporavanim rješenjem i provedenim upravnim postupkom povrijeđene odredbe Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09., 110/21., dalje: ZUP), Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22., dalje: ZEK) i Zakon o zaštiti potrošača (NN br. 19/22., 59/23.). Ukazuje na manjkavost formulara zainteresirane osobe za podnošenje prigovora jer ne sadrži naznaku prigovora zbog prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu te ističe da nije sukladan odredbama ZEK-a. Zbog nemogućnosti komunikacije s punomoćnikom te niza zdravstvenih poteškoća koje nabraja potražuje naknadu štete u iznosu od 265.445,60 eura. Slijedom navedenog, predlaže da Sud poništi osporavano rješenje te obveže tuženika na naknadu troškova upravnog spora.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu ostaje pri navodima iz osporavanog rješenja te predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev. Dodatno navodi da je tužiteljica kao stranka u upravnom postupku imala pravo tražiti presliku osporavanog rješenja. Navodi da je tužiteljica u 2022. i 2023. pred tuženikom pokrenula pet upravnih postupaka rješavanja sporova sa zainteresiranom osobom, od kojih su pred tuženikom četiri okončana donošenjem upravnog akta. Navodi dalje da je osporavano rješenje doneseno u postupku rješavanja spora između tužiteljice i zainteresirane osobe na temelju zahtjeva za rješavanje spora tužiteljice u vezi s prigovorom na kakvoću usluge i prigovorom na račun za kolovoz 2022., da je dio zahtjeva koji se odnosi na prigovor na kakvoću i račun za kolovoz 2022. odbijen, s obzirom da je zainteresirana osoba dokazala postupanje u skladu s važećim propisima i nije bilo nikakve osnove za usvajanje tih prigovora, dok je zahtjev u dijelu koji se odnosi na naknadu štete zbog ometanja i kontroliranja komunikacija odbačen jer navedeni zahtjev ne predstavlja zahtjev iz čl. 154. ZEK-a i tuženik nije stvarno nadležan za njegovo rješavanje. Navodi da ostali navodi tužiteljice koji se odnose na nestanak i krađu dokumenata, postupke koje je tužiteljica vodila pred zainteresiranom osobom, završene postupke koje je vodila pred tuženikom te prethodne sudske i žalbene postupke nisu predmet ovoga spora. Navodi da je izvršio sve odgovarajuće provjere kako bi utvrdio je li zainteresirana osoba postupila u skladu s odredbama ZEK-a, a što je mogao utvrditi na temelju dokumentacije spisa upravnog postupka.
4. Kako činjenice odlučne za rješavanje ovoga spora nisu sporne, sporna je samo primjena materijalnog prava, a stranke u tužbi i odgovoru na tužbu nisu izričito zahtijevale održavanje rasprave, to je na temelju odredbe čl. 98. tč. 4. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 36/24., dalje: ZUS), ovaj spor riješen bez održavanja rasprave (tako i Visoki upravni sud Republike Hrvatske u presudama poslovni broj Usž4564/19-3 od 10. studenog 2020., Usž-1120/22-2 od 1. lipnja 2022. i UsII-224/21-6 od 16. studeni 2021.).

5. U cilju ocjene zakonitosti osporavanog rješenja tuženika Sud je izveo dokaze uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta upravnog postupka u kojem je doneseno osporavano rješenje tuženika te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu predmeta ovoga upravnog spora.
6. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.
7. Iz dokumentacije spisa predmeta upravnog postupka proizlazi da je tužiteljica sa zainteresiranom osobom 29. srpnja 2018. sklopila pretplatnički ugovor te ugovorila tarifu za pretplatnički broj za mjesečni iznos od 85,00 kn, koja uključuje jedan GB podatkovnog prometa. Nadalje, proizlazi da je tužiteljici za mjesec kolovoz dostavljen račun za pružene usluge u iznosu od 90,50 kn. Nadalje, proizlazi da je zainteresiranoj osobi podnijela prigovore 3. kolovoza 2022., 30. kolovoza 2022., 22. rujna 2022., 24. rujna 2022., 9. prosinca 2022. kojima prigovara na pružene usluge u kolovozu 2022., istovjetne prigovorima iznesenim u tužbi. Nadalje, proizlazi da je Povjerenstvo za reklamacije zainteresirane osobe odgovorom na prigovor od 12. rujna 2022., 20. rujna 2022. te ponovljenim odgovorom od 14. studenog 2022. obavijestilo tužiteljicu da je po izvršenoj detaljnoj provjeri utvrdilo da nisu uočene nepravilnosti tužiteljinog pretplatničkog broja. Također, proizlazi da su provedene administrativna i tehnička provjera predmetnog pretplatničkog broja, za što je tužiteljici dostavljena potvrda te da nisu utvrđene nepravilnosti. Nadalje, proizlazi da je tužiteljica 29. prosinca 2022. podnijela zahtjev za rješavanje spora tuženiku zbog zakonskih povreda korištenja pretplatničkog broja , nejasno provedene pravno tehničke provjere po podnesenom prigovoru zainteresiranoj osobi, nedostatno obrazložene odluke Povjerenstva za reklamacije zainteresirane osobe vezano za prigovor na usluge za rujna 2022., zbog nemogućnosti komunikacije s brojevima mobitela i neprimjerenog kontroliranja komunikacija uz stalne prekide službe za korisnike te prisluškivanja njezinog mobitela te zatražila naknadu štete u iznosu od 2.000.000,00 kn.
8. Odredbom čl. 153. st. 1. ZEK-a 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. St. 3. toga članka propisano je da krajnji korisnik može podnijeti prigovor iz st. 1. toga 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. toga članka u roku od 15 dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. St. 5. toga članka propisano je da u slučaju podnošenja prigovora iz st. 1. toga članka operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge te na temelju provedene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan je 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.

9. Odredbom čl. 154. st. 1. ZEK-a propisano je 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 čl. 153. st. 13. toga Zakona.
10. Odredbom čl. 29. st. 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11., 149/13., 82/14., 24/15., 42/16., 68/19., 76/22., dalje: Pravilnik) propisano je da u slučaju podnošenja prigovora iz st.1. tog članka, nadležna služba operatora obvezna obaviti provjere iz čl. 50. st. 4. Zakona (čl. 153. st. 5. ZEK-a) 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.
11. Primjenom prethodno citiranih zakonskih odredbi na odlučne činjenice ovoga spora, utvrđenje je Suda da je osporavano rješenje pravilno i zakonito doneseno. Naime, nakon izjavljivanja prigovora proveden je dvostupanjski postupak kako to i propisuju mjerodavne odredbe ZEK-a, u kojem je zainteresirana osoba tužiteljici dala odgovor na izjavljeni prigovor, nakon čega je tužiteljica na zaprimljeni odgovor izjavila reklamaciju povjerenstvu za pritužbe potrošača zainteresirane osobe. Nadalje, po provedenom postupka pred operatorom (zainteresiranom osobom), 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 iz čl. 153. i 154. ZEK-a, slijedom čega su neosnovani tužbeni navodi tužiteljice da u predmetnom upravnom postupku nisu poštovane odredbe ZUP-a i ZEK-a. Također, uvidom u odgovore povjerenstva za reklamacije zainteresirane osobe od 12. rujna 2022., 20. rujna 2022. i 14. studenog 2022., utvrđeno je da je, suprotno tužbenim navodima, na prigovore tužiteljice odgovoreno te da su odgovori dostatno i valjano obrazloženi.
12. Nadalje, u pogledu iznesenih prigovora na pružanje predmetnih usluge, ističe se da je zainteresirana osoba provela administrativno tehničku provjeru te po odbijanju prigovora tužiteljici dostavila potvrdu o izvršenoj provjeri sukladno čl. 153. st. 5. ZEK-a. Navedenom provjerom provjerena je mogućnost korištenja usluga poziva i interneta u sustavima koji prate i omogućavaju korištenje navedenih usluga te je izvršen uvid u sustav za obračun i naplatu, prilikom čega je utvrđena njegova ispravnost. Dakle, zainteresirana osoba provjerila je iznos

zaduženja i kakvoću pružene usluge te je tužiteljici dostavila detaljan ispis prometa sukladno čl. 153. ZEK-a. Napominje se da pri tome, nisu utvrđene tehničke ili druge neispravnosti zbog kojih tužiteljica ne bi mogla u predmetnom razdoblju koristiti usluge zainteresirane osobe. Stoga je ocjena Suda da su tuženik i zainteresirana osoba, osnovano postupili odbivši prigovor tužiteljice.

13. Također, u odnosu na tužbene navode da tužiteljica nije mogla iznijeti prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu jer formular zainteresirane osobe tu mogućnost ne nudi, utvrđuje se da u spisu prileže rukom i elektroničkim putem pisani prigovori tužiteljice iz čega je razvidno da je tužiteljica bila u mogućnosti iznesti sve prigovore koje je smatrala relevantnima.
14. U odnosu na tč. 1. izreke osporavanog rješenja, napominje se da tuženik pravilno ističe da rješavanje o zahtjevu za naknadom štete zbog pruženih usluga nije u njegovoj nadležnosti sukladno čl. 154. st. 1. ZEK-a, slijedom čega je pravilno postupio odbacivši zahtjev tužiteljice u tom dijelu.
15. Također niti tužbeni navodi kojima tužiteljica potražuje naknadu štete u ovome sporu 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.
16. Slijedom svega prethodno navedenog, valjalo je na temelju odredbe čl. 116. st. 1. ZUS-a odlučiti kao pod tč. I. izreke ove presude.
17. Odluka suda iz tč. II. izreke o troškovima spora temelji se na odredbi čl. 147. ZUSa kojom je propisano da stranka koja izgubi spor u cijelosti snosi sve troškove spora.

U Rijeci 30. listopada 2024..

Sudac

Vedran Juričić

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, u roku od 15 dana od dana dostave presude.

DNA:

- tužiteljici
 - tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9
 - zainteresiranoj osobi
- Vladi
Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“ (anonimizirano)