



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

U IME REPUBLIKE HRVATSKE

PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sucu toga suda Silviu Čoviću, sucu pojedincu, te Milki Škaro Grozdanić, zapisničarki, u upravnom sporu tužitelja protiv tužene Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (OIB: 87950783661), Zagreb, Ulica R. F. Mihanovića 9, zastupane po opunomoćenici diplomiranoj pravnici i zaposlenici (*generalna punomoć pohranjena u Uredu predsjednice poslovni broj: 39 Su-607/2020*), uz sudjelovanje zainteresirane osobe radi rješavanje spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon neposredne i javne rasprave zaključene 13. prosinca 2024. u prisutnosti opunomoćenice tužene i odsutnosti uredno pozvanih tužitelja i zainteresirane osobe, 13. siječnja 2025.,

presudio je

- I. Poništava se rješenje tužene Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/23-01/474, URBROJ: 376-08-23-3 od 28. rujna 2023. i predmet vraća na ponovni postupak.
- II. Dužna je tužena u ponovljenom postupku postupiti u skladu s pravnim shvaćanjima i primjedbama suda koji su izraženi u obrazloženju ove presude.
- III. Ova presuda će se objaviti u službenom glasilu Republike Hrvatske „Narodne novine“.

Obrazloženje

1. Tužitelj je pravovremeno 31. listopada 2023. podnio ovom sudu, kojom je osporio zakonitost odluke tužene KLASA: UP/I-344-08/23-01/474, URBROJ: 376-

0823-3 od 28. rujna 2023. Njome je odbijen zahtjev za rješavanjem spora korisnika, tužitelja i operatora javnih komunikacijskih usluga Istaknuo je da je početkom srpnja 2023. prijavljena grupna smetnja, da je 11. srpnja 2023. prijavljena i individualna smetnja po broju za sve usluge, da je od toga dana do 15. kolovoza 2023. nastupila eskalacija, da je nebrojeno puta zvaao službu za korisnike spomenutog pružatelja usluge, operatora te da je kvar 16. kolovoza 2023. otklonjen. Vezano za primjenu materijalnog prava, skrenuo je pozornost na odredbe članka 29. stavka 13. i 14. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga. Tvrdi da nije sporno da tužitelju pripada pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 240,00 kuna/31,85 eura za 27 dana i da su sporna tri preostala dana ili 95,55 eura koje je, smatra, u obvezi platiti operator usluge. Istaknuo je da je Grad Split izdao odobrenje za prekopavanje javno prometnih površina 12. srpnja 2023. s ciljem izvođenja radova na interventnim radova radi sanacije telekomunikacijskih kabela, da to znači da od 12. srpnja 2023. ne postoji niti jedna zapreka za otklanjanje kvara od operatora. Vezano za zamjensku uslugu, tvrdi da nije sporno na konkretnoj lokaciji koristim tri usluge, da nije sporno da je tehničar uključio zamjensku uslugu, ali da je sporno što je time zamijenio, budući da su mu uključili Internet, ali da telefon i TV nije mogao koristiti. Pita se kojom mu je zamjenskom uslugom omogućeno korištenje TV-a. Stoga je zatražio poništiti osporenu odluku.

2. Tužena je odgovorila na tužbu, predloživši odbiti tužbeni zahtjev zbog razloga navedenih u osporenoj odluci. Njome je odbijen tužiteljev zahtjev za rješavanje spora korisnika kao neosnovan. Smatra da je činjenično stanje pravilno i potpuno utvrđeno i na tako utvrđeno pravilno primijenjen materijalni propis i da je osporena odluka dostatno i argumentirano obrazložena. Smatra i da je postavljanje privremene regulacije prometa situacija koju predviđa članak 29. stavak 13. Pravilnika, odnosno da se ta situacija može tretirati kao postupanje treće osobe kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u cilju otklona kvara. Ocijenila je da činjenica da je ponuda nadležne tvrtke za postavljanje privremene regulacije prometa zaprimila 20. srpnja 2023. oslobađa odgovornosti operatora odgovornosti u kašnjenju otklona kvara za sporna tri dana. Vezano za zamjensku uslugu, istaknula je da je zainteresirana osoba ponudila tužitelju zamjensku uslugu uz uslugu na telefonskom priključku koja je aktivirana 15. srpnja 2023, da je ona aktivirana na zahtjev tužitelja i o čemu u spisu postoji potvrda za aktivaciju usluge od 14. srpnja 2023. (i koja je upućena na tužiteljevu adresu 14. srpnja 2023.). Istaknula je, s tim u vezi, da navedena zamjenska usluga ulazi u opseg univerzalnih usluga u smislu Pravilnika o univerzalnim uslugama u elektroničkim komunikacijama (NN, br. 58/23.) i da je operator osigurao tužitelju tu zajamčenu univerzalnu uslugu. Tvrdi i da je u Prilogu 4. ZEK-a naveden najmanji skup usluga koje mora podržavati usluga odgovarajućeg širokopojasnog pristupa internetu i da se među tim nalazi i usluga televizije. Vezano za nedostatke u davanju upute o pravnom lijeku, istaknula je da je tužitelj iskoristio svoje pravo na podnošenje zahtjeva za rješavanje spora između korisnika i operatora i da je ona po takvom zahtjevu postupala i riješila spor meritorno.

3. Iako joj je ona uredno dostavljena, zainteresirana osoba nije odgovorila na tužbu.

UsI-2680/2023-15

4. Podneskom od 9. veljače 2024., očitujući se na navode tužene iz odgovora na tužbu, istaknuo je ponovno da je operatoru pristup infrastrukturi i/ili mreži bio dopušten i dostupan od 12. srpnja 2023., kada mu je izdano odobrenje za obavljanje radova te da nije zaprimio ikakvu obavijest od operatora o aktivaciji zamjenske usluge, iako ne osporava da je ona aktivirana.

5. Na ročištu od 10. svibnja 2024. tužena je istaknula da je naknada za kašnjenje uklanjanja smetnje presumirana simbolična naknada, da eventualna naknada nastale štete može biti predmet drugog postupka uz dokazivanje pretpostavki štete i da je tužitelju od operatora ponuđena zamjenska usluga tijekom vremena otklanjanja smetnje, a što, tvrdi, nije bilo obligatorno.

6. Podneskom od 14. svibnja 2024. tužitelj je naglasio da u konkretnom predmetu nije riječ o ikakvoj naknadi štete, već da je riječ o naknadi za nepravovremeni otklon kvara ili svojevrsnoj penalizaciji zbog kašnjenja. Tvrdi i da nije jasno tko je i kada zaključio ugovor o za zamjensku uslugu na spomenutom telefonskom priključku. Tvrdi i da je osporio račune za tu zamjensku uslugu i o čemu mu ikakva obavijest ili potvrda nisu dostavljene, a niti je tužena u tom dijelu odlučila o osnovanosti zahtjeva za rješavanje spora između njega i operatora. U podnesku od 31. srpnja iste godine istaknuo je i da mu je odmjerena naknada za 12 dana, a trebala je za 15 dana jer se rok početka računanja otklona kvara pogrešno označava sa 20. srpnja 2023.

7. Podneskom od 18. lipnja 2024. tužena je istaknula da, s obzirom na propisani maksimalni broj dana (15 dana) za koje korisnici mogu dobiti naknadu i da je tužitelj, korisnik dobio naknadu istekom 15 dana od 20. srpnja 2023., odnosno za razdoblje od 5. srpnja 2023. do 16. kolovoza 2023., kada je kvar nesporno otklonjen.

8. U dokaznom postupku čitani su: odobrenje za prekopavanje Grada Splita, Upravnog odjela za komunalne poslove, Odsjeka za promet i komunalno održavanje KLASA: 340-01/23-01/685, URBROJ: 2181-1-07-2/1-23-3 od 12. srpnja 2023. i spis upravnog tijela tužene KLASA: UP/I-344-08/23-01/474 (priložen odgovoru na tužbu kao njegov sastavni dio – list 21 do 130 spisa).

8.1. Stranke nisu imale ikakvih drugih dokaznih prijedloga.

9. Stranke nisu popisale troškove upravnog spora.

10. Tužbeni zahtjev je osnovan.

11. Predmet ovoga spora je ocjena zakonitosti osporene odluke tužene, kojim je odbijen tužiteljev zahtjev za rješavanje spora između njega kao krajnjeg korisnika i operatora javnih telekomunikacijskih usluga vezano za pružanje i kakvoću pruženih telekomunikacijskih usluga na temelju odredbe članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22., u daljnjem tekstu: ZEK).

UsI-2680/2023-15

12. Nije sporno da je tužitelj zahtjev za rješavanje spora između njega, korisnika i operatora podnio 6. rujna 2023. vezano za prijavljenu smetnju po telefonskom broju . Nije sporno da mu je operator odmjerio sveukupnu naknadu za kašnjenje u otklanjanja kvara u iznosu od 382,20 eura i da je tužena u tom dijelu zaključila da se kao početni rok za mogućnost otklanjanja kvara računa od 20. srpnja 2023., kada je operator zaprimio ponudu osobe ovlaštene za postavljanje privremene regulacije prometa, a da tužitelj smatra da je operatoru pristup infrastrukturi i mreži bio omogućen od dana ishoda odobrenja za prekopavanje, odnosno od 12. srpnja 2023. U tom dijelu nije sporno da je operator izvršio tužitelju isplatu naknade za kašnjenje u otklonu kvara u ukupnom iznosu od 382,20 eura/2.879,69 kuna za 12 dana kašnjenja u otklonu kvara i to za razdoblje od 5. do 16. kolovoza 2023., s time da je rok nepravovremenog otklona kvara, prema ocjeni operatora ali i tužene, počeo teći istekom 15 dana računajući od 20. srpnja 2023. (kada je operator zaprimio ponudu za postavljanje privremene regulacije).

13. No, pokazalo se dvojbenim je li operator bio u mogućnosti otkloniti kvar od 12. srpnja 2023., kada mu je izdano odobrenje Grada Splita za prekopavanje i je li se čekanje ponude treće osobe za postavljanje privremene regulacije prometa koja je zaprimljena 20. srpnja 2023. može tretirati situacijom kašnjenja u otklonu kvarom koje je uzrokovano postupanjem treće strane kojima je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži iz članka 29. stavka 13. 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. i 76/22., u daljnjem tekstu: Pravilnik).

13.1. Tužitelj, korisnik je osporio i račune koje je zaprimio vezano za aktivaciju i korištenje zamjenske usluge za razdoblje od 15. do 31. srpnja 2023. On je istaknuo da nije bio u mogućnosti koristiti sve tri usluge putem zamjenske usluge, a što se odnosi i na uslugu TV-a.

13.2. Pokazalo se spornim i je li tužena trebala izreći sankciju zbog toga što odluka Povjerenstva o njegovom prigovoru na način i kakvoću pružanja telekomunikacijskih usluga nije sadržavala uputu o pravnom lijeku kojeg može koristiti pred HAKOM-om.

14. Člankom 154. stavkom 1. ZEK-a 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. toga zakona.

14.1. Prema odredbi članka 154. stavka 4. ZEK-a agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, u skladu s odredbama toga zakona i posebnih propisa.

14.2. Odredom članka 29. stavka 13. Pravilnika je propisano da su operatori obvezni otkloniti kvar na terminalnoj opremi koja se nalazi u najmu korisnika, odnosno koja je ustupljena korisniku na korištenje u roku od pet (5) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara, a za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, operator je obvezan otkloniti najkasnije u roku od petnaest (15) dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše tri (3) dana od prijave, obavijestiti korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator ne otkloni kvar u navedenim rokovima, korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, a operator je prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebite radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

14.3. Ako operator nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 13. toga članka, a krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz prethodnog stavka, krajnji korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od dvjesto četrdeset (240) kuna po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše petnaest (15) dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju krajnji korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 50. Zakona. Kvarom u smislu stavka 14. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane korisnika (članak 29. stavak 14. Pravilnika).

15. Ponajprije, sud ocjenjuje da je zainteresirana osoba, operator bio u mogućnosti otkloniti kvar od 12. srpnja 2023., kada mu je izdano odobrenje za prekopavanje. Sud smatra pravilnim zaključak tužitelja, krajnjeg korisnika da se čekanje ponude treće osobe za postavljanje privremene regulacije prometa koja je zaprimljena 20. srpnja 2023. ne može tretirati situacijom kašnjenja u otklonu kvarom koje je uzrokovano postupanjem treće strane kojima je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži iz članka 29. stavka 13. Pravilnika. Iz spisa predmeta, dokumentacije koju je dostavila tužena a niti iz obrazloženja osporene odluke nisu razvidne ikakve druge okolnosti koje bi opravdale kašnjenje otklanjanje kvara od dana ishoda odobrenja za prekopavanje do 20. srpnja 2023.

16. Točni su navodi tužitelja i da tužena osporenom odlukom nije odlučila o (ne)osnovanosti zahtjeva za rješavanje spora između krajnjeg korisnika i operatora javnih telekomunikacijskih usluga vezano za način pružanja i kakvoću pružanje zamjenske usluge i vezano za osporavanje računa za srpanj 2023., a niti je u tom dijelu iznijela konkretne razloge rješavanje upravne stvari koji bi imali uporište u činjenicama utvrđenim tijekom postupka ali i raspoloživim dokazima u spisu predmeta.

17. I, najzad, vezano za treće dvojbenu i nedostatak upute krajnjem korisniku o mogućnosti korištenja pravnog lijeka pred HAKOM-om, valja primijetiti da razlozi rješavanja upravne stvari u tom dijelu nemaju ikakvo logično i racionalno utemeljenje u

mjerodavnom materijalnom propisu i da tužena nije dostatno obrazložila zbog čega u tom dijelu traženje tužitelja nije osnovano.

18. U izloženom sud ocjenjuje da je osporeno rješenje nerazumljivo i arbitrarno osobito stoga što je ono proturječno samo sebi i zbog toga što postoji i proturječnost između onoga što se u razlozima rješavanja upravne stvari navodi o sadržaju isprava koje su sadržane u spisu predmeta.

19. Stoga, a budući da ona nije zakonita, valjalo je, odlučujući u granicama tužbenog zahtjeva, na temelju odredbe članka 117. stavka 1., u vezi s člankom 47. stavkom 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 36/24., u daljnjem tekstu: ZUS), s obzirom na prirodu upravne stvari, poništiti osporenu odluku i predmet vratiti na ponovni postupak te obvezati tuženika da je u ponovnom postupku dužan postupiti u skladu s izraženi pravnim shvaćanjima i primjedbama suda, odnosno presuditi kao pod točkom I. i II. izreke.

19.1. U ponovnom postupku tuženik je dužan, nakon što ukloni uočene nedostatke i procesne povrede te pravilno i potpuno utvrdi činjenično stanje, pravilnom primjenom mjerodavnog materijalnog propisa, odlučiti o (ne)osnovanosti tužiteljeva zahtjeva pridržavajući se pravnih shvaćanja i primjedaba suda u skladu s odredbama članka 119. stavka 4. i članka 151. stavka 2. ZUS-a.

20. U skladu s odredbom članka 21. stavka 8. ZEK-a valjalo je odlučiti da će se ova presuda objaviti u "Narodnim novinama", odnosno odlučiti kao u točki III. izreke.

UPRAVNI SUD U SPLITU, u
Splitu 13. siječnja 2025.

S U D A C

Silvio Čović

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude nije dopuštena žalba na temelju članka 127. ZUS-a.

DNA:

- tužitelju
- tuženoj Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, a spis predmeta upravnog tijela KLASA: UP/I-344-08/23-01/474 vratiti nakon pravomoćnosti presude,
- zainteresiranoj osobi
- Vladi Republike Hrvatske, Uredu za zakonodavstvo, Zagreb, Trg. sv. Marka 2, radi objave (anonimizirane) presude u „Narodnim novinama“, popratnim dopisom, - u spis.