



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Put Supavla 1

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 Zrinke Pivac kao zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja _____, 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), uz sudjelovanje zainteresirane osobe _____, radi rješavanja spora korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon javne i usmene rasprave zaključene 28. studenog 2024. u prisutnosti tužitelja i generalne opunomoćenice tuženika, a u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, objavljene 23. prosinca 2024.,
p r e s u d i o j e

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži oglašavanje ništetnom, podredno poništenje odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-01/60, URBROJ: 376-08-24-06 od 30. travnja 2024.

Obrazloženje

1.U pravovremenoj tužbi tužitelja podnesenoj 10. lipnja 2024. protiv odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-34408/24-01/60, URBROJ: 376-08-24-06 od 30. travnja 2024., te u podnesku zaprimljenom kod ovog suda 2. srpnja 2024., tužitelj u bitnom navodi kako osporenu odluku pobija u cijelosti zbog bitnih povreda pravila upravnog postupka, pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja, te pogrešne primjene materijalnog prava. Tuženik je počinio bitnu povredu pravila upravnog postupka budući nije omogućio tužitelju da se izjasni o svim okolnostima i činjenicama koje su iznesene u ispitnom postupku, što tužitelj navodi kao 1. tužbeni razlog. Tuženik nije dostavio tužitelju tijekom ispitnog postupka ni očitovanje operatora od 8. veljače 2024. ni prijedlog Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, čime je prekršio propisano u člancima 51. i 52. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne Novine“ br. 47/09 i 110/21) (u daljnjem tekstu: ZUP) budući nije omogućio tužitelju da se izjasni o okolnostima i činjenicama koje su

operator i Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika iznijeli u ispitnom postupku. Tuženik je počinio bitnu povredu pravila upravnog postupka budući nije odlučio o svim tužiteljevim zahtjevima, što tužitelj navodi kao 2. tužbeni razlog. Tužitelj je u zahtjevu od 29. siječnja 2024. na 42. i 43. stranici postavio 9 zahtjeva, te je tuženik bio dužan postupiti po svakom zahtjevu odvojeno, kako je to propisano u članku 41. stavku 3. ZUP-a, te pored toga u obrazloženju pobijane odluke nije navedeno što je tuženik odlučio glede prakticiranja nepoštene poslovne prakse i primjene Zakona o zaštiti potrošača („Narodne Novine“ br. 19/22 i 59/23) (u daljnjem tekstu: ZoZP), odnosno Zakona o obveznim odnosima („Narodne Novine“ br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18) (u daljnjem tekstu: ZoOO), glede odgovornosti operatora za nedostatke na digitalnoj usluzi niti je navedeno što je tuženik odlučio o 2. i 6. tužiteljevom zahtjevu. Tuženik je pogrešno primijenio materijalno pravo budući nije donio odluku koja se odnosi na zaštitu prava potrošača iz ZoZP-a, što tužitelj navodi kao 3. tužbeni razlog jer postoji sudska praksa Upravnog suda u Splitu (presuda Upravnog suda u Splitu poslovni broj UsI-95/22 od 30. lipnja 2023. godine prema kojoj je tuženik ovlašten i dužan donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača iz ZoZP-a, što tuženik ignorira. Pobijana odluka nije odluka koja se odnosi na zaštitu prava potrošača iz ZoZP-a jer se u njoj baš nigdje ne spominje ni ZoZP ni ZoOO ni zaštita prava koja tužitelj navodi. Pravna pitanja bitna za rješavanje ovog spora jesu je li tuženik dužan donositi odluke koje se odnose na zaštitu prava potrošača iz ZoZP-a, je li dužan odlučivati o zaštiti potrošača i u skladu s propisanim u ZoZP-u i ZoOO-u, odnosno je li tuženik dužan rješavati spor i u skladu s odredbama iz ZoZP-a. Tuženik je pogrešno primijenio materijalno pravo i glede provedbenog propisa o elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama, što tužitelj navodi kao 4. tužbeni razlog. Tužitelj je prigovore izjavio u prosincu 2023., a drugostupanjsku reklamaciju u siječnju 2024., do dana 31. prosinca 2023. bio je na snazi Pravilnik 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), dok je od dana 1. siječnja 2024. na snazi Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne Novine“ br. 86/23) (u daljnjem tekstu: Pravilnik). Tuženik je glede tužiteljevih prvostupanjskih prigovora bio obavezan primijeniti Pravilnik 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), što nije učinio, a glede tužiteljeve drugostupanjske reklamacije bio obavezan primijeniti Pravilnik („Narodne Novine“ br. 86/23) što je učinio. Tuženik je pogrešno primijenio materijalno pravo i glede odgovornosti operatora za nedostatke na digitalnoj usluzi i prava na umanjenje računa, što tužitelj navodi kao 5. tužbeni razlog. Meritum spora je kakvoća pružene usluge koja je tijekom čitavog prosinca 2023. bila značajno manja od kakvoće ugovorene usluge budući više dana više puta u danu u različite sate katkad na par minuta katkad na par sati ugovorene usluge nije bilo (nekoliko sati na dan svaki dan). Tuženik je primijenio članak 27. Pravilnika („Narodne Novine“ br. 86/23) (u daljnjem tekstu: Pravilnik) unatoč činjenici što ga je tužitelj upozorio da članak 27. Pravilnika („Narodne Novine“ br. 86/23) ograničava odgovornost operatora za nedostatke na digitalnoj usluzi i pravo na umanjenje računa samo u situaciji kad usluga uopće nije pružena. Tuženik nije primijenio odredbe ZoZP-a i ZoOO-a glede odgovornosti operatora za nedostatke na digitalnoj usluzi unatoč činjenici što ga je tužitelj upozorio da ZoZP i ZoOO propisuju da je operator odgovoran za nedostatke na digitalnoj usluzi i mora umanjiti račun u svim situacijama kad kakvoća pružene usluge odstupa od kakvoće ugovorene usluge. Prethodno pitanje bitno za rješavanje ovog spora jest jesu li odredbe članka 27.

Pravilnika („Narodne Novine“ br. 86/23) zakonite budući proturječe odredbama ZoZPa i ZoOO-a glede odgovornosti operatora za nedostatke na digitalnoj usluzi. Tuženik je pogrešno primijenio materijalno pravo i glede postupka rješavanja reklamacije na kakvoću pružene usluge, što tužitelj navodi kao 6. tužbeni razlog. Reklamacija na kakvoću pružene usluge se trebala rješavati primjenom članka 26. Pravilnika („Narodne Novine“ br. 86/23), čiji je naslov „Postupak rješavanja prigovora“. Nesporno je da je tuženik u pobijanoj odluci utvrdio da je tužiteljeva reklamacija glede nemogućnosti spajanja u operaterovu mrežu podatkovnog prometa valjana, ali da to nije od utjecaja budući članak 27. Pravilnika („Narodne Novine“ br. 86/23), čiji je naslov „Naknada i obeštećenje u slučaju kvara“, propisuje da potrošač ima pravo na umanjenje računa samo u situaciji kad usluga uopće nije pružena, što baš i nije točno budući da odredbe ZoZP-a i ZoOO-a o odgovornosti operatora za nedostatke na digitalnoj usluzi propisuje da potrošač ima pravo na umanjenje računa u svim situacijama kad kakvoća pružene usluge odstupa od kakvoće ugovorene usluge. Pravna pitanja bitna za rješavanje ovog spora jesu je li se reklamacija na kakvoću pružene usluge rješava primjenom članka 26. Pravilnika („Narodne Novine“ br. 86/23) ili primjenom članka 27. Pravilnika („Narodne Novine“ br. 86/23) / odredbi ZoZP-a i ZoOO-a o odgovornosti operatora za nedostatke na digitalnoj usluzi i primjenom odredbi o odgovornosti operatora za štetu, odnosno je li se reklamacija na kakvoću pružene usluge, zahtjev za umanjenje računa i pitanje postojanja štete trebaju rješavati svaki za sebe. Tuženik je pogrešno primijenio materijalno pravo i glede prava na raskid pretplatničkog ugovora bez naknade, što tužitelj navodi kao 7. tužbeni razlog. Tužitelj smatra da odredbe iz članka 145. stavka (9) ZoEK-a nisu primjenjive glede predmetnih okolnosti budući da je preduvjet za korištenje prava na raskida pretplatničkog ugovora bez naknade nemogućnost ispunjenja ugovorne obveze u skladu s ugovornim uvjetima, pa je tuženik i glede prava na raskida pretplatničkog ugovora bez naknade pogrešno primijenio materijalno pravo. Tuženik je pogrešno utvrdio činjenično stanje glede pretplatničkog ugovora br. od 4. lipnja 2021., što tužitelj navodi kao svoj 8. tužbeni razlog. Tužitelj je 13. svibnja 2022. raskinuo pretplatnički ugovor br.

od 4. lipnja 2021., stoga, nije točno da „pretplatnički ugovor nije sporan među strankama“ kako navodi tuženik u pobijanoj odluci. Tuženik je pogrešno utvrdio činjenično stanje glede obveze operatora da odgovori na bitne tužiteljeve reklamacijske razloge, što tužitelj navodi kao svoj 9. tužbeni razlog. S obzirom na navedeno u točkama 11. b) – 11. g) ove tužbe, sasvim je jasno da se operator u operaterovom drugostupanjskom odgovoru nije očitovao o niti jednoj okolnosti koja je predmet spora, odnosno o niti jednom bitnom tužiteljevom reklamacijskom razlogu, već se raspisao o okolnostima koje nemaju apsolutno nikakve dodirne točke s predmetnom spora. Tuženik je propustio utvrditi da operator ni u operaterovim prvostupanjskim odgovorima ni u operaterovom drugostupanjskom odgovoru nije napisao zašto se tužitelj nije mogao spojiti u operaterovu mrežu podatkovnog prometa i zašto je dana 6. prosinca 2023. tvrdio da je tužitelj potrošio 10 GB podatkovnog prometa iako mu je tužitelj više puta napisao da dana 6. prosinca 2023. 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. Tuženik je propustio utvrditi i da se i operaterovi prvostupanjski odgovori i operaterov drugostupanjski odgovor bave problemima sa signalom, odnosno što treba napraviti kad se potroši 10 GB podatkovnog prometa, što uopće nije predmet spora, i to unatoč činjenici što tužitelj i u svojim prvostupanjskim prigovorima i u svojoj drugostupanjskoj reklamaciji jasno navodio da je sa signalom sve u redu, odnosno da dana 6. prosinca 2023. nije potrošio 10 GB podatkovnog prometa. S obzirom na navedeno u točkama

11. i) – 11. m) ove tužbe, sasvim je jasno da operator nije naveo jasne i argumentirane razloge na temelju kojih je odbio tužiteljeve prvostupanjske prigovore, odnosno tužiteljevu drugostupanjsku reklamaciju, budući problemi sa signalom i što se treba napraviti kad se potroši 10 GB podatkovnog prometa nisu predmet spora – predmet spora je nemogućnost spajanja u operaterovu mrežu podatkovnog prometa i kvar u sustavu računanja potrošnje potkovanog prometa (budući operator tvrdi da je tužitelj dana 6. prosinca 2023. potrošio 10 GB podatkovnog prometa iako tužitelj toga dana nije potrošio 10 GB podatkovnog prometa). 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. Zainteresirana osoba, iako je rješenjem ovog suda poslovni broj: Usl1420/2024-5 od 1. kolovoza 2024. pozvana da sudjeluje u ovom sporu te da u roku od 30 dana dostavi odgovor na tužbu, koje rješenje je uredno zaprimila, međutim nije se uključila u spor, niti je do dana zaključenja glavne rasprave dostavila odgovor na tužbu.

4. U sporu je održana rasprava 28. studenog 2024. čime je dana mogućnost strankama da se u skladu s odredbom članka 6. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, br. 36/24. - dalje ZUS) izjasne o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora, na koju su pristupili tužitelj i opunomoćenica tuženika, dok nije pristupila uredno pozvana zainteresirana osoba, pa je rasprava održana u njezinoj odsutnosti.

5. U dokaznom postupku sud je pročitao tužbu zajedno sa svim priložima, odgovor na tužbu tuženika, podnesak tužitelja od 2. srpnja 2024. zajedno s priložima, dokumentaciju priloženu u spis od strane tužitelja na održanoj raspravi, te je pročitao spis upravnog tijela dostavljen od strane tuženika u pravitku odgovora na tužbu.

6. Daljnjih dokaznih prijedloga nije bilo.

7. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

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

9. Naime, osporenim odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-01/60, URBROJ: 376-08-24-06 od 30. travnja 2024. odbijeni su zahtjevi za rješavanje spora korisnika protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

kao neosnovani, 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).

10. Među strankama ovog spora spornim se ukazuje je li tuženik pravilno i zakonito postupio kada je osporenim rješenjem odbio zahtjeve 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.

11. Članak 153. st. 5. ZEK-a propisuje da je u slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu iii kakvoću pružene usluge, te

na temelju provedene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja iii 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.

Odredbom čl. 26. st. 6. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne Novine“ br. 86/23) propisano je da u slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, nadležna služba operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezna obaviti provjere iz članka 153. stavka 5. Zakona.

Odredbom čl. 27. st. 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne Novine“ br. 86/23) propisano je da ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, a koju operator nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova mjesečna naknada ili se krajnji korisnik, ukoliko je isti suglasan, na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezan je izvršiti umanjenje računa za svako obračunsko razdoblje u kojem krajnji korisnik nije imao uslugu, osim u slučaju kada je krajnji korisnik odabrao drugi način obeštećenja. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se ne pokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora elektroničke komunikacijske mreže te krajnji korisnici, koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom.

12. Najprije je za istaknuti kako je u konkretnom slučaju tuženik zakonito i pravilno postupio kada je osporenim rješenjem odbio zahtjeve za rješavanje spora korisnika, tužitelja u ovom sporu protiv operatora javnih komunikacijskih usluga, kao neosnovane, a ovo stoga što i ovaj sud nalazi da su takvi zahtjevi neosnovani, s tim da su sudu u cijelosti prihvatljivi navodi obrazloženja osporenog rješenja u kojima su obrazloženi razlozi zbog kojih su tužiteljevi zahtjevi neosnovani, pa ovaj sud cijeni osporeno rješenje tuženika u cijelosti pravilnim i zakonitim, čijim pak donošenjem nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja.

13. Sud nalazi potrebnim najprije navesti kako je iz podataka spisa dostavljenom uz odgovor na tužbu od strane tuženika razvidno kako je osporena odluka donesena u postupku rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga zainteresirane osobe u ovom sporu, temeljem odredbe čl. 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama, s čim u vezi je za navesti kako je tuženik ovlašten svoje odluke donositi u skladu s citiranom odredbom koja propisuje uvjete i procedure prilikom rješavanja zahtjeva korisnika. Također, iz dostavljenog upravnog spisa proizlazi kako se suština tužiteljevih zahtjeva za rješavanje spora korisnika odnosila zapravo na prigovor na kakvoću usluge tijekom prosinca 2023. i posljedično, na umanjenje računa za prosinac 2023. razmjerno broju dana trajanja poteškoća, o kojim zahtjevima je tuženik odlučivao na temelju prethodno citiranih odredbi ZEK-a i Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te je razloge odbijanja zahtjeva korisnika obrazložio u osporenoj odluci, a protiv koje je tužitelj prenuo predmetni upravni spor.

14. Glede tužbenih navoda u kojima tužitelj ukazuje na povredu njegovih procesnih prava u provedenom postupku, pa tako između ostalog navodi kako mu tuženik nije dostavio na očitovanje prijedlog Povjerenstva za zaštitu prava korisnika

usluga kao ni očitovanje operatora od 8. veljače 2024., za kazati je kako sud ovakve prigovore ne nalazi osnovanima.

15. Naime, upravo na temelju naprijed citirane odredbe čl. 154. st. 4. ZEK-a, tuženik rješava sporove između krajnjeg korisnika i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, a na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika (dalje: Povjerenstvo), u skladu s odredbama ZEK-a i posebnih propisa. Nadalje, stavkom 7. članka 154. ZEK-a propisano je da nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 4. ovoga članka, HAKOM odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provedbe usmene rasprave. Temeljem odredbe stavka 9. istog članka, Agencija donosi odluku o rješavanju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 60 dana od dana podnošenja urednog zahtjeva za rješavanje toga spora. Temeljem odredbe čl. 2. st. 5. Pravilnika o načinu rada Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga (Narodne novine br. 126/23, dalje: Pravilnik) Povjerenstvo predlaže način rješavanja sporova i zahtjeva, većinom glasova svih članova Povjerenstva, na sjednici Povjerenstva. Temeljem čl. 3. st. 1. istog Pravilnika, Povjerenstvo nakon rasprave na sjednici u skladu sa zakonima i podzakonskim aktima daje HAKOM-u prijedlog o načinu rješavanja spora. Kako zapisnici sa sjednica Povjerenstva sadrže podatke o provedenim raspravama te vijećanju i glasanju članova Povjerenstva o svim predmetima koji su na dnevnom redu sjednice, isti zbog zaštite podataka drugih sudionika o čijim se pravima i interesima raspravlja na sjednicama Povjerenstva, nisu sastavni dio pojedinačnog spisa temeljem čl. 84. st. 1. Zakona o općem upravnom postupku, uslijed čega je potpuno jasno da se prijedlog Povjerenstva nije ni mogao dostaviti tužitelju na očitovanje, kod kojeg stanja stvari sud nalazi da je tuženik postupak proveo pravilno i zakonito i to upravo u skladu s citiranim zakonskim i podzakonskim odredbama, na koji način nije došlo do procesnih povreda na štetu tužitelja koje bi bile od utjecaja na zakonitost osporene odluke.

16. Nadalje, u odnosu na navod tužitelja da mu tuženik nije dostavio očitovanje operatora od 8. veljače 2024., najprije je za istaknuti da je tuženik u osporenoj odluci reproducirao sadržaj istog, na koji način je tužitelju predmetno očitovanje učinio dostupnim i zbog čega ga je tužitelj u upravnom sporu mogao osporiti, s tim da je dodatno za istaknuti kako ostaje nejasno koje bi to činjenice ili dokazi iz navedenog očitovanja o kojima tužitelj ne bi imao saznanja tijekom dva postupka provedena pred operatorom, a koje bi bile od utjecaja na rješavanje konkretne upravne stvari, uslijed čega sud zaključuje kako niti na ovaj način nije došlo do procesnih povreda na štetu tužitelja koje bi bile od utjecaja na zakonitost osporene odluke, uslijed čega se radi o paušalnom i neutemeljenom prigovoru.

17. U odnosu pak na tužbene navode u kojima tužitelj ističe kako tuženik nije odlučio o svih devet njegovih zahtjeva koje je zatražio, za istaknuti je kako i po stajalištu ovog suda takva tvrdnja tužitelja nije točna, to stoga što brojni zahtjevi tužitelja ustvari predstavljaju nepotrebno ponavljanje identičnog prigovora, a to je prigovor na kakvoću usluge u razdoblju od 4. do 11. prosinca 2023. i posljedično, zahtjev za umanjenje računa za prosinac 2023. razmjerno broju dana trajanja poteškoća, što je i sam tuženik detaljno obrazložio na stranici 3. osporavane odluke, pa se radi nepotrebno ponavljanja tužitelja u tom pogledu upućuje na obrazloženje akta tuženika s čijim obrazloženjem je u cijelosti suglasan i ovaj sud.

18. Nadalje, u svezi prethodno iznesenog, dodatno je za kazati kako u postupku koji je prethodio donošenju osporavane odluke, tuženik je utvrđivao jesu li ispunjeni uvjeti za primjenu odredbe čl. 27. st. 2. Pravilnika, odnosno radi li se o tehničkoj smetnji

i/ili smanjenju kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora koju operator nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka prijave kvara, zbog čega je krajnjem korisniku bio onemogućen pristup ili korištenje usluga te je li zbog navedenog korisnik stekao pravo na umanjeње mjesečne naknade razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje, pa je tako na stranici 5. osporene odluke tuženik obrazložio da je zbog tvrdnje korisnika kako se radi o povremenoj nemogućnosti spajanja u sustav podatkovnog prometa, da su poteškoće trajale, cit: „svakog dana više puta u danu u različite sate katkad na par minuta, katkad na par sati“ nedvojbeno utvrđeno kako iste ne mogu biti razlog za umanjeње naknade iz čl. 27. st. 1. Pravilnika. Ovo iz razloga što uvjet za umanjeње mjesečne naknade iz citirane odredbe su kumulativno ispunjena dva uvjeta i ti prvi da tehnička smetnja i/ili smanjenje kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara te drugi da u tom razdoblju krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga. Kod ovog neprijepornog stanja stvari, neupitno je da u konkretnom slučaju nije bio ispunjen uvjet da bi poteškoća u području odgovornosti operatora trajala dulje od 24 sata od trenutka prijave kvara te da zbog iste krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga. Stoga je tuženik pravilno utvrdio da nije ispunjen uvjet iz navedene odredbe, a na koji način je i odlučio o svim relevantnim zahtjevima tužitelja, zbog čega su tužbeni prigovori tužitelja u kojima tvrdi suprotno u cijelosti neosnovani.

19. Potom, je li se u konkretnom slučaju radilo o gubitku korisnog signala operatora ili drugoj tehničkoj poteškoći u području odgovornosti operatora (koju tuženik naziva nedostatak na digitalnoj usluzi), tuženik je utvrđivao nastavno na činjenice i dokaze koje mu je dostavio korisnik, kao i dokumentaciji koju je dostavio

Tuženik je temeljem čl. 154. ZEK-a obvezan provesti postupak i odučiti o svim zahtjevima korisnika, što je tuženik u osporavanoj odluci i učinio, dok nepotrebnim nabravanjem i ponavljanjem niza zahtjeva koji se suštinski svode na isto, tj. pravo na obeštećenje ukoliko se utvrdi da je došlo do tehničkih poteškoća u području odgovornosti operatora, tuženik zapravo bezuspješno pokušava dokazati da je tuženik počinio propuste jer ne bi odlučio o svim njegovim zahtjevima, koje propuste niti ovaj sud ne nalazi. Ujedno, time što je utvrdio da nema pravo na obeštećenje zbog tehničkih poteškoća u spornom razdoblju, tuženik je negativno odlučio i o svim drugim zahtjevima tužitelja, uključujući i o prigovoru da operator nije odgovorio na sve njegove reklamacijske razloge, a kako je navedeno u izreci i obrazloženju osporavane odluke, s kojim je u cijelosti suglasan i ovaj sud.

20. S prethodnim u vezi dodatno je za navesti u odnosu na navode tužitelja kako tuženik u osporenoj odluci nije dao odgovor na sve njegove prigovore, da 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 4. do 11. prosinca 2023. i posljedično, zahtjev za umanjeње računa za prosinac 2023. razmjerno broju dana trajanja poteškoća, 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. Stoga, svi tužbeni navodi koje tužitelj nabraja, a odnose se na eventualne propuste operatora u odgovoru na prigovor i reklamaciju, su bespredmetni budući da je o svima njima tuženik odlučivao u postupku donošenja osporavane odluke. Upravo je tuženik u provedenom postupku, a temeljem svoje obveze i ovlasti iz čl. 154. ZEKa, utvrđivao osnovanost zahtjeva tužitelja iz prigovora, reklamacije i zahtjeva za rješavanje spora. U osporavanoj odluci tuženik je odlučio o svim zahtjevima korisnika, uključujući i o onima o kojima je operator propustio odlučiti te su time prava korisnika na pravnu zaštitu u potpunosti konzumirana, pa su svi navodi tužitelja u kojima tvrdi suprotno neutemeljeni.

22. Vezano za administrativno-tehničku provjeru, koju tužitelj također problematizira u tužbi, tuženik je u osporenoj odluci na stranici 5. naveo kako u dostavljenim ATP nedostaju podaci koji se odnose na tehničku provjeru svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, dakle utvrđeno je da nije izvršio ATP u skladu s obvezom navedenom u čl. 153. st. 5. ZEK-a, a također da nedostaju ATP za dane za koje je korisnik naveo da je imao tehničke poteškoće, a to su 5., 8. i 11. prosinca 2023., kada je korisnik podnosio prigovore operatoru s navodima da se ne može spojiti na mobilnu Internet mrežu na različitim lokacijama u Splitu, međutim, bez obzira na navedene nedostatke, zbog tvrdnje korisnika da se radi o povremenoj nemogućnosti spajanja u sustav podatkovnog prometa, tuženik pravilno i zakonito utvrđuje da iste ne mogu biti razlog za umanjene naknade iz čl. 27. st. 1. Pravilnika, kod kojeg stanja stvari nisu osnovani prigovori tužitelja da je tuženik propustio odlučiti o svim njegovim zahtjevima kao i da je propustio utvrditi činjenično stanje i primijeniti Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o obveznim odnosima kao i ostale zakone koje tužitelj citira.

23. U odnosu na tužiteljev prigovor koji se odnosi na primjenu Pravilnika, za kazati je kako s obzirom da je postupak pred HAKOM-om započeo 29. siječnja 2024., dakle nakon stupanja na snagu Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine br. 86/23), sukladno odredbi članka 85. st. 1. istog, u osporenoj odluci je pravilno primijenjen navedeni Pravilnik, pa se i ovaj prigovor tužitelja ukazuje u potpunosti neutemeljenim.

24. Isto tako, neosnovano je i tužiteljevo problematiziranje u odnosu na postojanje pretplatničkog ugovora s obzirom da tvrdi kako je 13. svibnja 2022. raskinuo pretplatnički ugovor br. [redacted] od 4. lipnja 2021. te da nije točno da je isti nesporan, ovo stoga što je upravo iz dokaza br. 3. kojeg je sam tužitelj dostavio uz tužbu, vidljivo je da je 13. svibnja 2022. deaktivirana ugovorna obveza, dok je ugovor sklopljen 4. lipnja 2021. i dalje na snazi, pa je očigledno kako tužitelj pogrešno percipira obvezno trajanje ugovora (koje je prestalo) u odnosu na samo trajanje ugovora, budući je na stranici 2. pretplatničkog ugovora navedeno da pretplatnički odnos zasnovan je 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. 17. 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. Stoga je tuženik ispravno utvrdio da je ugovor između tužitelja i [redacted] sklopljen 4. lipnja 2021. za pretplatnički broj [redacted]; s ugovorenom tarifom [redacted] i dalje na snazi i nesporan među strankama, kao i da ugovorna obveza više nije aktivna (stranica 5. osporene odluke).

25. Konačno, ne stoji ni prigovor pogrešne primjene materijalnog prava u odnosu na raskid ugovora bez naknade iz razloga što operator nije u mogućnosti ispuniti ugovornu obvezu u skladu s ugovorenim uvjetima, to iz razloga što je razdoblje obveznog trajanja ugovornog odnosa prestalo, a što je nesporno utvrđeno u osporenoj odluci, pa je tuženik ispravno utvrdio da je korisnik u svakom trenutku slobodan raskinuti pretplatnički ugovor i sklopiti ugovor s drugim operatorom, s tim da niti preostali tužbeni navodi koje tužitelj opsežno obrazlaže u tužbi nisu od utjecaja na zakonitost odluke čija ocjena zakonitosti je predmet ovog spora.

26. 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.

27. 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.

28. 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 47. stavak 3. ZUS-a pazi po službenoj dužnosti, radi čega je valjalo pozivom na odredbu članka 116. stavak 1. ZUS-a odbiti tužbeni zahtjev tužitelja kao neosnovan te presuditi kao u izreci ove presude.

U Splitu, 23. prosinca 2024.

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 otppravka. Žalba se podnosi putem ovog suda, a o istoj odlučuje Visoki Upravni sud Republike Hrvatske.

DNA:

- tužitelju, uz zapisnik o objavi,
- tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz zapisnik o objavi,
- , uz zapisnik o objavi, - u spis.

Rj./- Spis u kalendar 30 dana.

