



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U RIJECI  
Erazma Barčića 5

Poslovni broj: 5 UsI-1630/2018-20

## U IME REPUBLIKE HRVATSKE

### PRESUDA

Upravni sud u Rijeci, po sucu Vedranu Juričiću, dipl. iur., uz sudjelovanje zapisničara Varše Vidakovića, u upravnom sporu tužitelja [redacted], zastupanog po opunomoćenici [redacted], odvjetnici u [redacted], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, zastupanog po službenoj osobi [redacted] uz sudjelovanje zainteresirane osobe Hrvatski Telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 20. rujna 2019.,

### presudio je

- I. Odbija se tužbeni zahtjev radi poništenja rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/17-01/927, URBROJ: 376-05-18-5 od 16. studenog 2018.
- II. Odbija se zahtjev tužitelja za naknadu troškova ovog upravnog spora.

### Obrazloženje

Pobijanom odlukom tuženika (u tč. I izreke) zahtjev tužitelja za rješavanje spora korisnika i operatera u dijelu koji se odnosi na problem kvalitete usluge u razdoblju od siječnja 2017. - 18. travnja 2018, odbačen je zbog nepostojanja zakonskih pretpostavki za vođenje postupka, dok je tč. II. izreke zahtjev tužitelja za rješavanje spora korisnika i operatera koji se odnosi na kvalitetu usluge u razdoblju od 18. travnja – srpnja 2018, odbijen kao neosnovan.

Protiv gore citirane odluke tuženika tužitelj je pravodobno podnio tužbu ovom Sudu. U tužbi i tijekom spora (podnesak od 22. svibnja 2019.; održana glavna rasprava), u bitnom, izlaže kako slijedi. Prije svega, ističe da se pobijana odluka uopće ne odnosi na predmet zahtjeva budući da se e-mail adresa koja se spominje u rješenju tuženika [redacted] uopće nije adresa koju koristi [redacted] u odnosu za koju je zasnovao pretplatnički odnos po ugovoru broj 7040066907 [redacted]. Nadalje, u odnosu na odluku iz tč. I. pobijanog rješenja tužitelj navodi kako od utjecaja na ovu odluku ne bi trebao biti trenutak podnošenja prigovora, već činjenica da li je operator svojem korisniku pružio odgovarajuću kvalitetu usluge a obzirom da nepružanjem iste uvjeti za podnošenje prigovora traju neprekidno, u konkretnom slučaju od siječnja 2017 pa sve do danas, pa su stoga isti postojali u trenutku podnošenja prigovora. U odnosu na odluku iz tč. II. pobijanog rješenja, tužitelj navodi da se višekratno obraćao operatoru s ciljem rješavanje problema glede slanja e-mail poruka budući da je dolazilo do smetnji u slučajevima kada bi se slale poruke

veličine veće od 4 MB. Dodatno, pojašnjava kako bi se u takvim situacijama mail prividno blokirao te bi djelovalo kao da se isti nalazi u izlaznoj pošti dok bi primatelj primio stotine mailova, o čemu on kao pošiljatelj ne bi bio obaviješten.

U odgovoru na tužbu tuženik je ostao kod navoda iz obrazloženja osporavanog rješenja, te je predložio da se tužba odbije kao neosnovana.

Zainteresirana osoba nije dostavila odgovora na tužbu.

U sporu je održana rasprava te je strankama, u skladu s odredbom čl. 6. Zakona o upravnim sporovima (NN br. 20/10, 143/12, 152/14, 94/16, 29/17; dalje ZUS), dana mogućnost da se izjasne o zahtjevima i navodima druge strane te o svim činjenicama i pravnim pitanjima koja su predmet ovog upravnog spora.

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 osporavana odluka tuženika te uvidom u dokumentaciju koja se nalazi u spisu ovog upravnog spora.

Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, Sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sukladno odredbi čl. 50. st. 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17; dalje: ZEK) korisnik ovlašten podnijeti operatoru prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora te prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Prema odredbi st. 3. istog čl. prigovor na kakvoću pružene usluge može podnijeti u roku od 30 dana od dana pružanja usluge (tč. 2.), a u svim ostalim slučajevima u roku 15 dana za od dana saznanja za radnju ili propust operatora, a najkasnije u roku 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora (tč. 3).

Slijedom navedenog, a obzirom da iz sadržaja spisa proizlazi da se tužitelj dana 18. travnja 2017. obratio operatoru podnošenjem prigovora kojim osporava kakvoću pružene usluge u razdoblju od siječnja 2017. pa nadalje to je razvidno da je prigovor koji se odnosi na razdoblje siječanj 2017 – ožujak 2018. nepravodobno podnesen pa je stoga pravilno javnopravno tijelo postupilo kada je za taj period odbacilo zahtjev, utvrdivši da ne postoje zakonske pretpostavke za pokretanje postupka.

Sukladno odredbi čl. 41. st. 1. ZEK-a prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju se njihovim međusobnim ugovorom. Prema st. 4. istog čl. sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

Iz sadržaja spisa proizlazi da je tužitelj dana 21. veljače 2018. zainteresiranoj osobi podnio Zahtjeva za fiksnim uslugama temeljem kojeg je, za telefonski priključak ugovorena MAXadsl usluga – MAX2 paket u trajanju 24 mjeseca s Magena . pogodnostima; da prema Cjeniku internet usluga HT-a (dalje: Cjenik) MAXadsl usluga uključuje, između ostalog, 5 e-mail adresa s osnovnom veličinom elektronskog sandučića (po adresi) od 100 MB te da je proširenje elektronskog sandučića naplaćuje 18,75 za svakih dodatnih 10 MB diskovnog prostora.

Slijedom prethodno navedenog, obzirom da je veličina poslana (i primljene) elektroničke pošte ograničena veličinom elektronskog sandučića, odnosno potpunosti istog to je u provedenom postupku pravilno utvrđeno da nemogućnost slanja e-mail poruka većih od 4 MB nije uzrokovana postupanjem operatora, pa je stoga prigovor tužitelja na kakvoću pružene usluge pravilno odbijen kao neosnovan.

Zaključno, a vezano za navode tužitelja da se njegov prigovor na kakvoću pružene usluge ne odnosi na e-mail adresu već adresu valja navesti da se radi o istovjetnim adresama budući da je domena t-com.hr. prestala koristiti pripajanjem društva T-Mobile Hrvatska d.o.o društvu HT d.d. te su se sukladno tome mijenjale i mail adrese.

Slijedom ovako izloženog stanja stvari, Sud utvrđuje da osporavanom odlukom tuženika nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja te je stoga, temeljem odredbe čl. 57. st. 1. ZUS-a, odlučeno kao u tč. I. izreke.

Odluka o troškovima spora (tč. II. izreke) temelji se na odredbi čl. 79. st. 4. ZUS-a.

U Rijeci, 20. rujna 2019.

Sudac  
Vedran Juričić, dipl. iur., v.r.

**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. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. st. 5. ZUS-a)

DNA:

- opunomoćenici tužitelja ; odvjetnici

tuženiku Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ul. Roberta Frangeša Mihanovića 9

- zainteresiranoj osobi Hrvatski telekom d.d., Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9

- Vladi Republike Hrvatske radi objave presude u „Narodnim novinama“

Za točnost otpavka - ovlašteni službenik  
Vanja Vidaković

REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Primljeno:	3.10.2019. 8:56:45	
Klasifikacijska oznaka	Org. jed.	
034-07/19-01/12	376-08	
Urudžbeni broj:	Pril.	Vrij.
437-19-8		0



Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or introductory paragraph.

Second block of faint, illegible text, appearing as a separate paragraph.

Third block of faint, illegible text, continuing the document's content.

Fourth block of faint, illegible text, possibly a list or detailed notes.

Fifth block of faint, illegible text, appearing as a distinct section.

Sixth block of faint, illegible text, continuing the narrative or list.

Seventh block of faint, illegible text, possibly a concluding paragraph.



Final block of faint, illegible text at the bottom of the page, possibly a footer or signature area.