



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U ZAGREBU  
Avenija Dubrovnik 6 i 8

## 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 Zagrebu, po sucu pojedincu toga suda Tamari Bogdanović, uz sudjelovanje Lidije Deak, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja \_\_\_\_\_ iz \_\_\_\_\_ protiv tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, uz sudjelovanje zainteresirane osobe \_\_\_\_\_, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, nakon usmene i javne rasprave, 11. travnja 2017.,

### p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/679, URBROJ: 376-05/GK-15-4 (IM) od 08. srpnja 2015.

### Obrazloženje

Osporavanom odlukom tuženice Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/15-01/679, URBROJ: 376-05/GK-15-4 (IM) od 08. srpnja 2015. odbijen je zahtjev tužitelja za rješavanje spora vezan uz prigovor zbog povrede odredaba pretnatničkog ugovora od operatora javnih komunikacijskih usluga \_\_\_\_\_.

Tužitelj pobija zakonitost osporavane odluke i ističe da je neistinita tvrdnja operatora \_\_\_\_\_ da je Homebox spojen na nepokretnu mrežu, jer se predmetni uređaj na nju ne može niti spojiti. S druge strane, ukoliko predmetni uređaj odnesemo u inozemstvo s \_\_\_\_\_ karticom u njemu, odmah po uključenju spojiti će se na neku pokretnu mrežu i \_\_\_\_\_ će tada debelo zaraditi na roamingu, a to je usluga koja se ne pojavljuje u nepokretnim mrežama. Tužitelj ističe da se u članku 8. stavku 14. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ne spominje da se neki uređaj iz neke druge usluge spojen na pokretnu mrežu može izuzeti iz obveze operatora da ga otključa. Tužitelj smatra da je članak 5. Uvjeta korištenja usluge, omogućavanje korištenja uređaja zaključanih na \_\_\_\_\_ mrežu u ostalim mrežama (otključavanje uređaja) u potpunom sukobu sa člankom 8. stavkom 14. navedenog Pravilnika, a kao što je tužitelj obrazložio u svom zahtjevu za rješavanje spora. Naime, članak 5. navedenih Uvjeta \_\_\_\_\_ pokušava u suprotnosti sa člankom 8. stavkom 12. navedenog Pravilnika izuzeti uređaje koji se koriste u uslugama Homebox, Officebox i M2M uređajima, pa je stoga i Huawei B260A tuženik pokušao proglasiti nepokretnim. Tužitelj od suda traži da donese pravorijek o očitom sukobu članka 5. \_\_\_\_\_ Uvjeta korištenja sa člankom 8. stavkom 14. navedenog Pravilnika, jer je tuženik izbjegao direktan odgovor na to pitanje. Tužitelj ističe da je tuženik prekršio niz

pravila, pa time i sastaviti rješenje o odbijanju nepostojećeg zahtjeva za rješavanje spora, a povodom te greške već je pokrenut upravni spor pod brojem: UsI-1872/15.

Iz tužbenih navoda proizlazi da predlaže sudu da poništi osporavanu odluku tuženice priloženu uz tužbu.

Tuženica u odgovoru na tužbu u cijelosti ostaje kod navoda danih u obrazloženju osporavanog rješenja i ističe da u tužbi nije precizno postavljen tužbeni zahtjev, niti su precizirani razlozi pobijanja osporavane odluke, pa tuženica predlaže da se tužba odbaci kao neuredna, podredno ističe da je odluka tuženice zakonita. Naime, u predmetnom postupku tuženica je odlučivala o sporu tužitelja i operatora, a tužitelj je, vezano uz zahtjev tužitelja za otključavanje Homebox uređaja, a u smislu članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Materija otključavanja uređaja uređena je člankom 8. stavkom 14. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, a sukladno kojem obveza operatora mreža pokretnih komunikacija je omogućiti uslugu otključavanja uređaja jedino za mobilne uređaje i podatkovne uređaje za pristup internetu. U konkretnom slučaju, tužitelj je sklopio s operatorom ugovor o korištenju Homebox usluge, a koja usluga je govorna usluga u javnoj nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži i usluga pristupa internetu, te je nesporno da je terminalna oprema na strani korisnika Homebox, odnosno Homebox Call uređaj. Među strankama je sporno radi li se o mobilnom uređaju u smislu članka 8. stavka 14. navedenog Pravilnika, te postoji li obveza otključavanja istog. Osnovni problem oko otključavanja Homebox uređaja uvjetovan je činjenicom da isti koristi pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu za pristup, ali iz specifikacije ugovorene usluge nedvojbeno proizlazi da s operatorom nije ugovorena usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, slijedom čega za operatora ne vrijedi obveza iz članka 8. stavka 14. Pravilnika. U tom smislu je operator osnovano člankom 5. uvjeta korištenja usluge omogućavanje korištenja uređaja zaključenih na fiksnoj mreži u ostalim mrežama (otključavanje uređaja) naznačio da se za Homebox uređaj koji se koristi u okviru nepokretne mreže neće biti dostupna usluga otključavanja. Drugim riječima, za prava korisnika koja proizlaze iz ugovornog odnosa s operatorom bitan je predmet ugovaranja, a što je u ovom slučaju bila usluga u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i usluga pristupa internetu. Da bi korisnik uopće mogao koristiti navedenu uslugu, morao je koristiti terminalnu opremu u vidu Homebox uređaja, pa istu korisnik nije niti mogao pribaviti od operatora bez sklapanja predmetnog ugovora. Obveze operatora određene su vrstom usluga koju pruža i ne mogu biti veće od onoga što je ugovoreno. Slijedom navedenog, ugovaranjem usluge u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži s operatorom nepokretnih komunikacija za istog ne mogu vrijediti obveze koje imaju operatori pokretnih komunikacija.

Predlaže sudu da odbaci tužbu, a podredno da odbije tužbeni zahtjev.

Zainteresirana osoba se na tužbu očitovala na način da je istakla da je tužitelj zasnovao pretplatnički odnos 28. studenoga 2010. za Homebox uslugu koja je, na ugovoreno razdoblje od 24 mjeseca. Prava i obveze korisnika usluga i operatora uređuju se međusobnim ugovorom koji se temelji na općim uvjetima poslovanja operatora. Sastavni dio ugovora su opći uvjeti poslovanja i uvjeti korištenja odabranih tarifa i posebnih ponuda koje korisnik iskoristi, a koji se uručuju korisniku prilikom sklapanja ugovora ili ih korisnik po vlastitom izboru preuzima s internet stranice operatora. Tužitelj je 06. svibnja 2015. podnio prigovor službi za korisnike zbog nemogućnosti otključavanja Homebox uređaja na njegov zahtjev. Na prigovor je odgovoreno 07. svibnja 2015. pozivom na točku 5. Uvjeta korištenja usluge otključavanja uređaja zaključenih na fiksnoj mreži, a koji su dostupni na internet stranici operatora. Tužitelj se 13. svibnja 2015. obratio Povjerenstvu za reklamacije potrošača koje je kao nadležno tijelo u drugom stupnju 19. svibnja 2015. odbilo prigovor. Naime, Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisivao je mogućnost otključavanja jedino za mobilne uređaje i uređaje za podatkovni

pristup internetu, a u konkretnom slučaju tužitelj je ugovorio uslugu Homebox u javnoj nepokretnoj mreži. ... i usluga za pristup internetu za koju uslugu nije primjenjiva obveza iz članka 8. stavka 14. Pravilnika. Slijedom navedenog, prava i obveze između korisnika i operatora u pokretnoj mreži ne mogu se primjenjivati na korisnike u nepokretnoj mreži, a sukladno točki 5. Uvjeta korištenja, niti im se može osigurati veći opseg prava od ugovorenih.

Predlaže sudu da odbije tužbeni zahtjev.

Tužbeni zahtjev nije osnovan.

Sud je održao usmenu i javnu raspravu u prisutnosti tužitelja i opunomoćenika tuženice i u odsutnosti uredno pozvane zainteresirane osobe, na temelju ovlaštenja iz odredbe članka 39. stavka 2. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14. i 29/17.), o čemu je zainteresirana osoba bila upozorena u pozivu za raspravu.

Na raspravi, tužitelj je precizirao tužbeni zahtjev na način da traži poništenje odluke tuženika od 08. srpnja 2015. priložene uz tužbu. U sudski spis priložio je dio analize tržišta izrađenu od Hrvatske agencije za poštu i elektroničke medije, iz kojeg teksta izdvaja stranicu 21 u kojoj je navedeno da Homebox nije uređaj nego usluga, a Huawei je uređaj, te je isti na ročištu uručen opunomoćeniku tuženika.

Opunomoćenik tuženika je na poseban upit suda koja je razlika između Homebox-a i Huawei B260A i koristi li se isključivo u okviru usluge Homebox-a odgovorio da se u oba slučaja radi o uređajima, a kako je to detaljnije pojašnjeno u odgovoru na tužbu, te da se Huawei koristi isključivo u okviru usluge Homebox-a, tj. u okviru usluge iz nepokretne mreže, iz kojeg razloga usluga otključavanja uređaja Huawei nije dostupna.

Tužitelj je istakao da je u tekstu navedeno da je Homebox usluga nepokretnog bežičnog pristupa u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Istakao je da članak 8. stavak 12. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga ne spominje vrstu usluge, već samo vrstu mreže, iz kojeg razloga smatra da se navedeni članak može i treba primijeniti na njegov slučaj. Istakao je da u je u postupku izrečeno puno nedosljednosti, jer se spominje da se koristi govornom uslugom u javnoj i nepokretnoj mreži, gdje je riječ nepokretnoj netočno, te ističe da je članak 5. ... uvjeta korištenja u suprotnosti sa člankom 8. stavkom 12. navedenog Pravilnika.

Opunomoćenik tuženika istakao je da kada se govori o Homebox uređaju, to jest zaista uređaj koji koristi Homebox uslugu, kako je to propisano ... uvjetima korištenja Homebox usluge, a problema otključavanja uređaja detaljno je objašnjen u osporavanom rješenju i u odgovoru na tužbu.

Tužitelj je istakao da se u odgovoru na tužbu ponovno iznose neistine, jer u jednom dijelu odgovora na tužbu se govori o javnoj nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži, a u drugom na neki način priznaju da uređaj koristi pokretnu elektroničku mrežu.

Opunomoćenik tuženika istakao je da se pokretna elektronička mreža koristi samo za pristup usluzi.

Tužitelj je istakao da je uređaj Huawei moguće kupiti na maloprodajnom tržištu, te se ne koristi samo u okviru Homebox usluge, a ničiji uređaj se nikada nije spojio na nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu. Uređaj posjeduje utor za SIM karticu, a SIM kartica je nešto što je vezano isključivo za pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu. Uređaj koristi GSM i UMTS tehnologiju, gdje slovo M znači mobilan.

Opunomoćenik tuženika istakao je da se uređaj za koji tužitelj traži otključavanje mora povezati s uslugom koja je ugovorena.

Tužitelj je ponovno istakao da članak 8. govori o mobilnoj mreži, a ne usluzi.

Ocjenjujući zakonitost osporavane odluke, te razmatrajući sporna činjenična i pravna pitanja, sud je izvršio uvid u sudski spis predmeta i spis tuženice dostavljenog u odgovoru na tužbu.

Uvidom u osporavanu odluku sud je utvrdio da je tuženica odbila zahtjev tužitelja za rješavanje spora vezan uz prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora od operatora javnih komunikacijskih usluga . U obrazloženju je navedeno da je tuženik 28. svibnja 2015. zaprimio zahtjev tužitelja za rješavanje spora između njega i operatora , a vezano uz prigovor povrede odredaba pretplatničkog ugovora, jer

ne želi otključati Homebox uređaj. Međutim, tužitelj smatra da time postupuje suprotno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj: 154/11., 149/13., 82/14. i 24/15.). je u svom očitovanju istakao kako Homebox uređaj nije moguće otključati, jer je riječ o uređaju koji se koristi u okviru nepokretne mreže i to sukladno točki 5. Uvjeta korištenja usluge, pa kako je u postupku utvrđeno da je riječ o uređaju za korištenje fiksne telefonije, Povjerenstvo je donijelo odluku kojom se zahtjev korisnika za otključavanje Homebox uređaja odbija. Na temelju prijedloga Povjerenstva, a sukladno članku 12. i članku 41. stavku 1., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj: 73/08., 90/11., 133/12., 80/13. i 71/14.), tuženica je u postupku rješavanja spora utvrdila kako nema pravne osnove za prihvatanje zahtjeva korisnika. Naime, korisnik je svojim potpisom na zahtjevu prihvatio uvjete korištenja Homebox usluge, a člankom 1. Uvjeta propisano je da Homebox usluga podrazumijeva korištenje Homebox, odnosno Homebox Call uređaja. Korištenjem Homebox uređaja korisnik se koristi govornom uslugom u javnoj nepokretnoj telekomunikacijskoj mreži i uslugom pristupa internetu, dok se korištenjem Homebox Call uređaja koristi samo govornom uslugom u javnoj nepokretnoj komunikacijskoj mreži . Člankom 8. stavkom 14. navedenog Pravilnika propisano je otključavanje mobilnih uređaja i podatkovnih uređaja za pristup internetu (USB stick), odnosno uređaja putem kojih se pružaju javno dostupne telefonske usluge u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži. Javna govorna usluga koja se pruža putem Homeboxa ne spada u javno dostupnu telefonsku uslugu u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, već u javno dostupnu telefonsku uslugu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, te se iz navedenog razloga odredba Pravilnika ne može primijeniti za taj uređaj. Jedan od pokazatelja je i zemljopisna numeracija koja se koristi za uslugu Homebox, kao i ograničavanje korištenja Homeboxa za određenu lokaciju. Sukladno točki 5. Uvjeta korištenja usluge Omogućavanje korištenja uređaja zaključanih na mrežu u ostalim mrežama (otključavanje uređaja) se navodi: „za uređaje koji se koriste u okviru nepokretne mreže (Homebox, Office box i sl.) te uređaje za usluge M2M komunikacija (npr. autonadzor, nadzor brodova i sl.) usluga Otključavanja uređaja neće biti dostupna“. Slijedom iznesenog, tuženica smatra da nije u obvezi otključati Homebox uređaj, pa je tuženica na temelju članka 12. stavka 1. točke 11. i članka 17. stavka 3., a u vezi sa člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama, odlučila kao u izreci.

Odredbom članka 41. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da se prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora javnih komunikacijskih usluga i pretplatnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor).

Stavkom 3. navedenog članka Zakona propisano je da operatori javnih komunikacijskih usluga moraju temeljiti pretplatničke ugovore na općim uvjetima poslovanja i cjeniku usluga, u skladu s odredbama članka 42. i 42.a ovoga Zakona. Svaki krajnji korisnik usluga ima pravo sklopiti pretplatnički ugovor na temelju objavljenih općih uvjeta poslovanja iz članka 42. i cjenika usluga iz članka 42.a ovoga Zakona.

Stavkom 4. navedenog članka Zakona propisano je da sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Pretplatnički ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene posebnim zakonom kojim je uređena zaštita potrošača, te drugim posebnim propisima. Obvezno trajanje

pretplatničkog ugovora ne može biti dulje od dvije godine, pri čemu operatori javnih komunikacijskih usluga moraju nuditi i pretplatničke ugovore u trajanju od jedne godine. Ugovori sklopljeni putem sredstava daljinske komunikacije ili elektroničke trgovine, kao i ugovori sklopljeni izvan poslovnih prostora operatora, moraju sadržavati odredbe u skladu s posebnim propisima.

Odredbom članka 8. stavka 14. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga propisano je da operator javnih komunikacijskih usluga u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži može ograničiti mobilni uređaj i podatkovni uređaj za pristup internetu (USB stick) na rad unutar vlastite mreže u slučaju ako ga korisnik uzima uz sklapanje pretplatničkog ugovora uz uvjet obveznog trajanja pretplatničkog ugovora i u slučaju kupnje uređaja uz unaprijed plaćenu uslugu (pre-paid). Operator je obavezan na zahtjev korisnika, bez naknade u roku od petnaest (15) dana omogućiti korištenje uređaja u ostalim mrežama. Korisnicima unaprijed plaćene usluge (pre-paid) ista mogućnost mora biti omogućena nakon 12 mjeseci korištenja usluge uz predočenje računa o kupnji mobilnog uređaja.

Prema ocjeni suda, osporavana odluka donesena je nakon potpuno i pravilno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pravilnu primjenu materijalnog prava. Naime, uvidom u Uvjete korištenja usluge Omogućavanje korištenja uređaja zaključanih na mrežu u ostalim mrežama (otključavanje uređaja) sud je utvrdio da je u točki 5. propisano da za uređaje koji se koriste u okviru nepokretne mreže (Homebox, Office box i sl.) te uređaje za usluge M2M komunikacija (npr. autonadzor, nadzor brodova i sl.) usluga Otključavanja uređaja neće biti dostupna, a uvidom u tužiteljev zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa od 28. studenoga 2010. razvidno je da je pretplatnički odnos zasnovan za tarifni model Homebox 24. Slijedom iznesenog, tuženica je imala osnove zaključiti da se za tarifni model Homebox primjenjuje točka 5. Uvjeta korištenja usluge , a za koju je operator izričito propisao da za navedeni uređaj Homebox usluga otključavanja uređaja neće biti dostupna. Iz navedenog razloga, sud je osporavanu odluku ocijenio zakonitom, jer nema pravne osnove za prihvaćanje zahtjeva tužitelja, obzirom da se ugovor između operatora i pretplatnika sklapa na temelju obostranog pristanka, a sastavni dio pretplatničkog ugovora čine opći uvjeti poslovanja, uvjeti korištenja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Prema mišljenju suda, bilo koji korisnik koji nije zadovoljan zaključenim ugovornim odnosom s operatorom može takav ugovor jednostrano ili sporazumno raskinuti i zaključiti drugi ugovor s drugim operatorom, ukoliko to za sebe smatra povoljnijim, ali ne može tražiti da mu operator pruži drugačiju uslugu od one koja je ugovorena.

Stoga je sud na temelju članka 57. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima odbio tužbeni zahtjev kao neosnovan.

U Zagrebu, 11. travnja 2017.

Sutkinja:  
Tamara Bogdanović, v. r.

#### 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 presude. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude (čl. 66. i čl. 70. ZUS-a).

DNA:

- 1.
2. Hrvatska agencija za poštu i elektroničke komunikacije, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
- 3.
4. U spis

Za točnost **otpravka** – ovlašteni službenik:

Snježana Mijetić



REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA  
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

|                               |             |
|-------------------------------|-------------|
| Primljeno 14.4.2017. 10:34:15 |             |
| Klasifikacijska oznaka        | Org. jed.   |
| 034-07/15-01/53               | -04         |
| Uredžbeni broj                | Pril. Vrij. |
| 437-17 5                      | 0           |



d1909894