



**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**UPRAVNI SUD U OSIJEKU**  
Osijek, Trg Ante Starčevića 7/II

PRIMEKNI STAMPLO  
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Priljeno: 12.10.2021. 00:55:17 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
034-07/21-01/50	376-08/NJ	
Urudžbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-21-05	0	



d2783761

Poslovni broj: 6 Us I-548/2021-7

## U IME REPUBLIKE HRVATSKE

### PRESUDA

Upravni sud u Osijeku, po sutkinji Blanki Sajter, uz sudjelovanje zapisničarke Anice Žigmundić, u upravnom sporu tužiteljice protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb, kojega zastupaju službene osobe prema generalnoj punomoći za zastupanje, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 5. listopada 2021.,

presudio je

Poništava se odluka Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/20-01/1237, URBROJ: 376-05-2-21-5 od 8. travnja 2021., te se predmet vraća na ponovno odlučivanje.

### Obrazloženje

1. Tuženik je odlukom, KLASA: UP/I-344-08/20-01/1237, URBROJ: 376-05-2-21-5 od 8. travnja 2021., odbio zahtjev za rješavanje spora tužiteljice kao korisnika, s operatorom javnih komunikacijskih usluga

2. Tužiteljica u tužbi navodi kako je tuženik pogrešno primijenio materijalno pravo, te je nepravilno utvrdio činjenično stanje. Smatra da tuženik nije postupio u skladu s temeljnim ugovorom o pružanju usluga, kao ni skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima (Narodne novine br. 35/05., 41/08., 125/11., 78/15., 29/18.) i Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 41/14. i 110/15.). Ističe da kao operator od trenutka sklapanja ugovora s tužiteljicom nije nikada ispostavio niti jedan račun koji bi tužiteljica trebala platiti za isporučene usluge, te smatra da je operator kao pravna osoba s javnim ovlastima bio dužan uredno dostavljati račun za uslugu i isti ispostaviti na vrijeme, u skladu s načinom dogovorenog dostavljanja računa i po pravilima struke o dostavi računa. Ističe da rok zastare za usluge koje je pružio

operator prema Zakonu o obveznim odnosima iznose jednu godinu te ističe prigovor zastare pojedinih računa. Navodi da nije mogla vršiti uplate za usluge za koje nije primila nalog za plaćanje s obzirom da nije mogla znati koliko je u obvezi platiti, a navedeno postupanje operatora smatra suprotnim pozitivnim propisima o Republici Hrvatskoj kao i moralu društva. Tužiteljica ne spori da nije plaćala račune, te naglašava da je uredno plaćala druge usluge istoga operatora u odnosu na koje su joj uplatnice bile uredno dostavljane. Navod da je o činjenici duga doznala u trenutku kada joj je operator isključio uslugu i raskinuo ugovor uz naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora u iznosu od 1.197,00 kn. Tužiteljica navodi da je zbog viših računa drugih usluga istog operatora smatrala da je u tim računima obuhvaćena i usluga Interneta na navedenoj adresi. Navodi da je suprug tužiteljice u nekoliko navrata razgovarao sa djelatnicima operatora koji su potvrdili navod da niti jedan račun za uslugu Interneta nije ispostavljen tužiteljici što proizlazi iz evidencije naplate. Predlaže da sud izvede dokaz saslušanjem kao i da sud pribavi snimku razgovora s djelatnicima operatora. Slijedom navedenog predlaže da sud poništi osporavanu odluku tuženika i predmet vrati na ponovni postupak.

3. U odgovoru na tužbu tuženik navodi da je u provedenom upravnom postupku utvrdio sve činjenice koje su od važnosti za donošenje zakonitog i pravilnog upravnog akta, poštujući pri tome načelo zakonitosti iz članka 5. Zakona o općem upravnom postupku (Narodne novine broj: 47/09; dalje: ZUP) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. ZUP-a te da je osporavani upravni akt u svemu obrazložen i u skladu s odredbom članka 98. stavka 5. ZUP-a. Tuženik se poziva na primjenu odredbe članka 41. stavaka 1., 3. i 4. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine broj: 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK), te ističe da je u konkretnom slučaju sporno to što tužiteljici nisu stizali računi na ugovorenu adresu pa istoj stoga nije bilo omogućeno plaćanje istih, zbog čega je došlo do isključenja usluge, uz činjenicu da se radi o ugovoru sklopljenom uz obvezno trajanje. Dakle, tužiteljica se sklapanjem pretplatničkog ugovora obvezala na plaćanje računa ispostavljenih za ugovoreni tarifni paket. Naime, sklapanjem pretplatničkog ugovora ugovorne strane ostvaruju određena prava i obveze, koja, između ostaloga, uključuju pravo korisnika da koristi ugovorene usluge sukladno uvjetima ugovora i obvezu da podmiri račune ispostavljene od strane operatora, odnosno obvezu operatora da isporuči usluge i pravo ispostave račune za iste, sukladno uvjetima pretplatničkog ugovora. S obzirom da tužiteljica niti jedan račun nije podmirila od 14. studenog 2019. kada je izvršena aktivacija pretplatničkog odnosa, 25. kolovoza 2020. pretplatnički broj trajno je isključen iz mreže te 28. travnja 2020. na broju je zbog dugovanja aktivirana zabrana odlaznih usluga, dok je 26. lipnja 2020. izvršena aktivacija zabrane dolaznih i odlaznih usluga zbog dugovanja. je 31. prosinca 2019. tužiteljici poslao pisanu opomenu o dugovanju. Tuženik smatra da je tužiteljica trebala biti svjesna svoje obveze plaćanja računa te u slučaju ne zaprimanja računa trebala reagirati i obavijestiti operatora o istom. Isto tako, odluka tužiteljice da ne koristi ugovorene usluge ne utječe na obvezu operatora da iste isporuči tužiteljici na način da ih tužiteljica u svakom trenutku trajanja pretplatničkog ugovora može nesmetano koristiti, a niti utječe na pravo operatora da od tužiteljice naplati uredno isporučene usluge. Tuženik ističe da tužiteljica nije iznijela nikakve nove činjenice niti dokaze u odnosu na ono što je već prethodno utvrđeno, te tuženik smatra da pobijanom odlukom nije povrijeđen zakon na štetu tužiteljice i predlaže da sud odbije tužbeni zahtjev kao neosnovan.

4. Dana 28. rujna 2021. u ovome sudu je održana rasprava u nazočnosti tužiteljice, službenih osoba tuženika i supruge tužiteljice, u svojstvu

javnosti, te su stranke ostale kod svojih prethodno iznesenih navoda. Na upit sutkinje tužiteljica je navela da pisanu obavijest o postojanju duga nije dobila prije isključenja, te da također nije primila SMS poruke o postojanju duga i mogućnosti isključenja. Službena osoba tuženika navela je da je u slučaju sklapanja usluge za Magenta 1 paketa s pogodnostima korisnik trebao primiti jedan objedinjeni račun za sve usluge. Službena osoba tuženika navela je i da se telefonski broj [redacted] (na koji su navodno poslani SMS obavijesti o dugovanju) odnosi na prihvaćeni zahtjev za kućni Internet tarifnog paketa GIGA BOX S MAGENTA 1 POGODNOSTIMA, te dakle, navedeni broj nije predstavljao kontakt telefon tužiteljice.

5. Primjenom odredbe članka 33. stavak 5. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 20/10., 143/12., 152/14., 94/16. – odluka Ustavnoga suda Republike Hrvatske i 29/17.) u svezi odredbe članka 292. stavak 4. Zakona o parničnom postupku (Narodne novine 53/1991 – 70/2019), sud je odbio kao nepotrebne za rješavanje ove upravne stvari dokazne prijedloge radi saslušanja supruge tužiteljice na tužbene navode kao i dokazni prijedlog pribave snimki telefonskih razgovora [redacted] za djelatnicima [redacted] o okolnosti propusta dostave računa za uslugu Interneta, obzirom da se razlozi ocjene (ne)zakonitosti osporavane odluke nalaze u spisu tuženika, te radi izbjegavanja stvaranja dodatnih nepotrebnih troškova, u smislu članka 8. Zakona o upravnim sporovima.

6. Tijekom dokaznoga postupka sud je izvršio uvid u spis, spis upravnoga postupka te u sve isprave koje su priložene istima.

7. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja, a sukladno odredbi iz članka 55. stavka 3. Zakona o upravnim sporovima, sud je utvrdio da je tužbeni zahtjev osnovan.

8. Odredbom članka 12. stavka 1. točke 11. ZEK-a propisano je kako su u nadležnosti Agencije sljedeći regulatorni i drugi poslovi: rješavanje sporova između krajnjih korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga, utvrđivanje infrastrukturnog operatora na općem dobru i nekretninama drugih osoba te utvrđivanje visine naknade za pravo puta.

9. Iz odredbe članka 41. ZEK-a proizlazi kako 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) (stavak 1.). 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 (stavak 3.). 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 (stavak 4.).

10. Odredba članka 48. ZEK-a propisuje da ako pretplatnik nije podmirio dugovanje za pružene usluge, operator javnih komunikacijskih usluga ima pravo privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže u skladu s općim uvjetima poslovanja (stavak 1.); Operator javnih komunikacijskih usluga može privremeno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz

elektroničke komunikacijske mreže ako pretplatnik nije podmirio dospjela dugovanja u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisane opomene, s naznakom privremenog isključenja u slučaju nepodmirenja dugovanja, i ako nije podnio prigovor iz članka 50. ovoga Zakona (stavak 2.); Privremeno isključenje pretplatničke terminalne opreme iz stavka 2. ovoga članka mora se, u skladu s tehničkim mogućnostima, ograničiti samo na one usluge za koje nije podmireno dospjelo dugovanje (stavak 3.); Za vrijeme trajanja privremenog isključenja pretplatničke terminalne opreme iz stavka 2. ovoga članka pretplatnik ima pravo primati dolazne pozive kada se nalazi u Republici Hrvatskoj, te ima pravo upućivati odlazne pozive prema hitnim službama i besplatnom broju službe za korisnike usluga svojeg operatora (stavak 4.); Ako pretplatnik ne podmiri dugovanje ni nakon isteka 30 dana od dana privremenog isključenja, operator može trajno isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže i raskinuti pretplatnički ugovor u skladu s općim uvjetima poslovanja (stavak 5.).

11. Prema odredbi članka 51. stavka 1. ZEK-a u slučaju spora između krajnjeg korisnika usluga i operatora javnih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom Internetu krajnji korisnik usluga može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 50. stavka 13. ovoga Zakona. Zastara osporene tražbine ne teče za vrijeme rješavanja spora pred Agencijom, a operator javnih komunikacijskih usluga za to vrijeme ne smije pokrenuti postupak prisilne naplate niti ustupiti osporenu tražbinu.

12. Uvidom u spis upravnoga postupka utvrđeno je kako je tuženik pokrenuo, na temelju zaprimljenog zahtjeva tužiteljice od 21. prosinca 2020., postupak rješavanja spora između tužiteljice kao korisnika i kao operatora javnih komunikacijskih usluga, u skladu s odredbama članka 51. ZEK-a. U zahtjevu tužiteljica iznosi sadržaj prethodno navedenih tužbenih navoda.

13. Tužiteljica je prethodno podnijela pritužbu navedenom operatoru kojim je izrazila nezadovoljstvo isključenjem u vezi s dugovanjem za pretplatnički broj:

14. U povodu izjavljene pritužbe Povjerenstvo za rješavanje pritužbi potrošača donijelo je odluku 21. listopada 2020. kojom je pritužba odbijena, te je 22. listopada 2020. odluku pismeno izradilo i otpremilo elektroničkim putem tužiteljici. Iz navedene odluke, između ostaloga, proizlazi da je predmetni broj ( ) bio aktivan u Magenta 1 pogodnosti kao zamjena za fiksni dio usluge sa pretplatničkim brojevima a kako su trajnim isključenjem broja izgubljeni uvjeti za aktivnost Magenta 1 pogodnosti, u prvostupanjskom postupku je izvršena deaktivacija Magenta 1 pogodnosti za pretplatničke brojeve i Isto se odnosi na 40,00 kn (PDV uključen) Magenta 1 kućanstvo popusta koji je bio aktivan po broju i 20,00 kn (PDV uključen) i Magenta 1 kućanstvo popusta koji je bio aktivan po broju Po oba broja ubuduće neće biti dodijeljen dvostruki Internet promet i jedinice prema ostalim mrežama s obzirom da je isto pogodnost Magente 1.

15. Tuženik je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja zatražio očitovanje od a, te je operator u svom očitovanju naveo da je u povodu pritužbe tužiteljice izvršena detaljna provjera baze podataka javne pokretne komunikacijske mreže te je utvrđeno da je 14. studenog 2019. putem Službe za korisnike izvršena aktivacija pretplatničkog odnosa u trajanju od 24 mjeseca za broj: na tarifi Gigabox s Magenta 1 pogodnostima uz cijenu mjesečne naknade u

iznosu od 179,00 kn (PDV uključen) i kupnjom uređaja Alcatel HH70 LTE router po povoljnijoj cijeni u iznosu 1,00 kn (PDV uključen) koju je tužiteljica platila jednokratno prilikom preuzimanja. Operator je naveo da je prilikom aktivacije usluge ugovorena dostava računa putem Moj Telekom portala/aplikacije uz SMS obavijest, kako je navedeno i u zahtjevu dostavljenim uz uređaj. Obzirom da od dana aktivacije niti jedan račun nije podmiren, 28. travnja 2020. izvršeno je privremeno isključenje usluge te je dana 25. kolovoza 2020. godine izvršeno trajno isključenje pretplatničkog broja. Na računu za kolovoz 2020. naplaćena je naknada za prijevremeni raskid ugovora u iznosu od 1.197,00 kn (PDV uključen) sukladno Općim uvjetima poslovanja Pisane obavijesti o dugovanju također dostavljane su putem Moj Telekom portala/aplikacije. Ukupan iznos dugovanja po broju računa 28891906/001 na dan 22. listopada 2020. iznosio je 2544,58 kn (PDV uključen). Kako prilikom dostave računa nisu utvrđene nepravilnosti, Povjerenstvo nije pronašlo osnovane elemente za usvajanjem pritužbe tužiteljice.

16. Sukladno odredbi članka 48. ZEK-a tuženik je u provedenom postupku utvrdio da je 31. prosinca 2019. poslao pisanu opomenu o dugovanju (iz preslike koje nije razvidan način dostave, dok iz navoda proizlazi da je ista također dostavljena putem Moj Telekom portala/aplikacije), te da je 9. ožujka 2020. i 21. travnja 2020. poslao tužiteljici SMS opomene o dugovanju, na broj koji predstavlja karticu u routeru navedenog paketa pogodnosti, a ne i broj kontakta tužiteljice, a navedene SMS poruke nisu niti priložene spisu tuženika. Nadalje, tuženik je utvrdio da je 28. travnja 2020. na broju zbog dugovanja aktivirana zabrana odlaznih usluga dok je 26. lipnja 2020. izvršena aktivacija zabrane dolaznih i odlaznih usluga zbog dugovanja. S obzirom da tužiteljica nije podmirila niti jedan račun po navedenoj osnovi, od 14. studenog 2019. kada je izvršena aktivacija pretplatničkog odnosa, 25. kolovoza 2020. pretplatnički broj trajno je isključen iz mreže.

17. Operator u svom očitovanju navodi da je prilikom aktivacije usluge ugovorena dostava računa putem Moj Telekom portala/aplikacije uz SMS obavijest, kako je navedeno i u zahtjevu dostavljenim uz uređaj, međutim iz sadržaja navedenog zahtjeva proizlazi da je ugovoreno da će tužiteljici račun za navedenu uslugu biti dostavljen na kućnu adresu Vukovar, te da je kontakt telefon tužiteljice broj: bez naznake kontakt e-mail adrese tužiteljice, pri čemu je na drugoj stranici zahtjeva pod naznakom „Opcija“ navedena aktivacija - forma računa e-račun na Moj Telekom i SMS notifikacija. Stoga sud zaključuje da odnosno tuženik nije dokazao da je tužiteljici ikada doista dostavljen račun za predmetnu uslugu, niti da je ikada uredno dostavljena opomena za dugovanje, što se protivi dobrim poslovnim običajima. Zahtjev prihvaćen od strane zajedno s Općim uvjetima poslovanja čini pretplatnički ugovor, sukladno članku 41. stavku 4. ZEK-a.

18. Odredba članka 41. stavak 2. ZEK-a propisuje da pretplatnički ugovor i opći uvjeti poslovanja iz članka 42. ovoga Zakona moraju biti pisani jednostavnim jezikom, razumljivim prosječnom korisniku usluga, za razumijevanje kojeg nije potrebno posebno obrazovanje.

19. Tužiteljica je na raspravi održanoj u ovome sudu 28. rujna 2021. navela da su ona i suprug također bili korisnici Magenta 1 pogodnosti paketa na drugoj adresi (usluga Interneta), o čemu je priložila i pisane dokaze, te da je stoga bila dovedena u zabludu da dostavljeni računi za navedenu uslugu sadržavaju uračunutu i navedenu uslugu Interneta na adresi Vukovar, a kako je to

formalno i trebalo sadržavati, koji navod je potvrdila i službena osoba tuženika, te je tužiteljica na navedeni način, postupanjem dovedena u zabludu o visini duga.

20. Pravičan je navod tuženika da se, primjenom odredbi ZEK-a, prava i obveze iz pretplatničkog odnosa između operatora i korisnika javnih komunikacijskih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom, a ti se ugovori temelje na Općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga i cjenovnim sustavima u skladu sa člankom 41. ZEK-a, te potpisivanjem zahtjeva sa zasnivanjem pretplatničkog odnosa za pružanje usluga operatora podnositelj zahtjeva prihvaća uvjete korištenja usluga navedenog operatora utvrđene Općim uvjetima poslovanja za pružanje usluga u javnoj komunikacijskoj mreži.

21. Međutim u situaciji kada je navedeni ugovor nerazumljiv i proturječan (u pogledu načina dostave računa) sud odluku tuženika ocjenjuje pretjerano formalističkom. Nadalje, tuženik je propustio utvrditi i činjenicu da tužiteljici nije bila uredno dostavljena SMS obavijest o dugovanju na telefonski broj kontakta, te je za pretpostaviti da bi tužiteljica po dospijeću navedene obavijesti o dugovanju izmirila dug i ne bi nastao i dug prijevremenog raskida ugovora u iznosu od 1.197,00 kn.

22. Tako odredba članka 41. stavak 7. ZEK-a propisuje da ako operator javnih komunikacijskih usluga namjerava obustaviti pružanje svojih usluga, mora o tome obavijestiti krajnje korisnike tih usluga pisanim ili elektroničkim putem najmanje 30 dana unaprijed, što u ovoj upravnoj stvari nije dokazao, te nisu bili ispunjeni uvjeti za nastankom duga prijevremenog raskida ugovora.

23. Sud u ovoj upravnoj stvari nije utvrđivao visinu duga, te je nesporno da je tužiteljica dužna platiti stvarni (nezastarjeli) dug po osnovi usluge (fiksno) Interneta na adresi Vukovar, po osnovi detaljnog ispisa računa sukladno odredbi članka 44. ZEK-a, kao što je obveza uredna ispostava računa krajnjem korisniku.

24. Slijedom svega navedenoga sud smatra da je tuženik na opisani način ekstenzivnim formalističkim pristupom u odlučivanju, a bez potpunog utvrđenja činjeničnog stanja povrijedio zakon na štetu tužiteljice.

25. U postupku povodom ove presude tuženik će donijeti novu, zakonitu odluku, pridržavajući se pri tome pravnih shvaćanja i primjedaba suda (članak 81. st. 1. Zakona o upravnim sporovima), koju će valjano obrazložiti.

26. Stoga je valjalo, na temelju ovlaštenja iz članka 58. stavak 1. u svezi sa člankom 31. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima, odlučiti kao u izreci ove presude.

U Osijeku 5. listopada 2021.

Sutkinja  
Blanka Sajter v. r.

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv ove presude nije dopuštena žalba (odredba članka 66. a stavak 1. ZUS-a).

Za točnost otpavka  
Anica Žigmundić

