



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U SPLITU  
Put Supavla 1

## U IME REPUBLIKE HRVATSKE

### PRESUDA

Upravni sud u Splitu, po sutkinji Marici Goreta, uz sudjelovanje zapisničarke Nataše Brajević, u upravnom sporu tužitelja iz protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, OIB: 87950783661, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, radi rješavanja spora korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, dana 13. prosinca 2022.,

### presudio je

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev tužitelja kojim traži oglašavanje ništetnim, podredno poništenje rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Klasa: UP/I-344-08/22-01/27, Urbroj: 376-08-21-04 od 05. travnja 2022.

### Obrazloženje

1. Osporavnim rješenjem tuženika, Klasa: UP/I-344-08/22-01/27, Urbroj: 376-08-22-04 od 05. travnja 2022. odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika (ovdje tužitelja) protiv operatora javnih komunikacijskih usluga radi računa za studeni 2021.

2. Tužitelj u pravovremeno podnesenoj tužbi ovome sudu, u dijelu tužbe koji se odnosi na osporavanje rješenja čija ocjena zakonitosti je predmet ovog spora, navodi da isto pobija zbog bitne povrede pravila upravnog postupka, pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja te pogrešne primjene materijalnog prava. U tužbi se navodi da u izreci osporavanog rješenja nije napisana odluka glede zahtjeva tužitelja da se utvrdi povreda odredaba pretplatničkog ugovora – kršenja članka 12.8 operaterovih Općih uvjeta poslovanja budući je tužitelju operator poslao opomenu unatoč činjenici što postupci osporavanja tražbine nisu bili gotovi. Navedenim da tuženik nije postupio sukladno odredbi članka 98. Zakona o općem upravnom postupku jer u izreci rješenja ne postoji odluka o kojoj je odlučeno u obrazloženju rješenja, dakle, tuženik je povrijedio pravila postupka pa da je stoga osporavano rješenje nezakonito. Slijedom navedenog tužitelj tužbenim zahtjevom traži da se ovdje osporavano rješenje tuženika oglasi ništetnim podredno poništi.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu prigovara svim navodima tužbe. Prvenstveno ističe kako su razlozi i postupak pojedinačnog rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga propisani člankom 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje ZEK). Ističe da prigovori na sadržaj odgovora operatora na prigovore, kao i sam postupak rješavanja prigovora te slanje opomena može eventualno biti predmet inspekcijskog nadzora, u slučaju da isto ukazuje na nepravilnosti u postupanju, a što da nije predmet pojedinačnih postupaka rješavanja sporova. U konkretnom slučaju činjenica je li operator nešto napisao u odgovorima ili ne da nije od utjecaja na rješavanje ove upravne stvari. Naime, tužitelj da je jasno u svom zahtjevu za rješavanja spora naveo prigovore za koje je zahtijevao postupak rješavanja spora te da je o svim tužiteljevim prigovorima tuženik odlučio, uvažavajući svoje ovlasti i razloge za podnošenja zahtjeva za rješavanje pojedinačnih sporova temeljem članka 51. stavka 1. ZEK-a. U postupku rješavanja spora tuženik da donosi odluku temeljem raspoložive dokumentacije i utvrđenih činjenica te ukoliko ne može odmah utvrditi sve okolnosti slučaja da traži dodatna očitovanja stranaka u postupku pa tako i operatora. U konkretnom slučaju da su iz dokumentacije koja prileži urudžbiranom predmetu utvrđene sve činjenice važne za donošenje osporavanog rješenja. U odnosu na osporavano produljenje pretplatničkog ugovora kao i račun za mjesec studeni 2021. koji je proizašao temeljem tog pretplatničkog ugovora tuženik da je u svom rješenju detaljno pojasnio razloge odbijanja. Nadalje u odnosu na navode tužitelja o nepoštenoj poslovnoj praksi koja se prema njegovim navodima odnosi na oglašavanje operatora, tuženik ističe kako je za obračun usluge relevantan pretplatnički ugovor koji je tužitelj u konačnici sklopio. Nepoštena poslovna praksa trgovca, kao operatora u promidžbenim aktivnostima da može biti predmet i inspekcijskog nadzora Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja te da ne utječe na obračun usluga tužitelja koji da u konačnici nije morao sklopiti pretplatnički ugovor prema uvjetima i cijeni koja je u njemu određena. Naime, ukoliko se u posebnom inspekcijskom postupku utvrdi takva praksa, daljnje takvo postupanje da će se zabraniti ali navedeno da ne utječe na valjanost pretplatničkog ugovora koji je tužitelj sklopio. U odnosu na navedeno navodi o rješavanju eventualnog prethodnog pitanja oglašavanja usluga da nisu od utjecaja na sklopljeni pretplatnički ugovor. S tim u vezi tuženik smatra potrebnim napomenuti kako niti sam tužitelj tijekom postupka nije dostavio dokaze da je od operatora zaprimio konkretnu ponudu iz koje bi proizlazilo kako su mu obećani popusti, nagrade i dodatne pogodnosti te o kojim se konkretno pogodnostima za njega osobno radi, čime da su njegovi navodi u tom dijelu ocijenjeni kao paušalni s obzirom da je pristao na uvjete i cijene pretplatničkog ugovora. Zaključno tuženik navodi da tužitelj u svojoj tužbi između ostalog navodi prigovore vezano uz postupak koji nije od utjecaja na rješavanje ove upravne stvari te napominje i neke okolnosti koje osim što nisu od utjecaja na pojedinačne postupke rješavanja sporova niti na konkretan slučaj, niti su sadržani u samim razlozima za podnošenja zahtjeva za rješavanjem spora, izričito navedenim na stranici 6. Zahtjeva. Postupanje operatora za vrijeme trajanja postupka da nije utjecalo na meritorno rješavanje zahtjeva pred tuženikom jer da je o svim zahtjevima tužitelja u postupku pojedinačnog rješavanja spora pred tuženikom odlučeno. Slijedom navedenog tuženik predlaže odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

4. Tužitelj je u podnesku zaprimljenom kod ovoga suda dana 20. listopada 2022. odgovorio na tuženikom odgovor na tužbu. U podnesku u bitnome ističe da je nesporno da je glede ovdje osporavanog rješenja u tužbi napisao jedan tužbeni razlog i to da je manjkava izreka rješenja jer u izreci rješenja nije navedena odluka o povredi odredaba pretplatničkog ugovora budući je tužitelju operator poslao opomenu unatoč

činjenici što postupci osporavanja tražbine nisu gotovi. O tome da u tuženikovom odgovoru na tužbu nema niti jednog slova. Ono o čemu se tuženik očitovao da nema dodirnih točaka sa sadržajem tužiteljeve tužbe. Suprotno navodima tuženika tužitelj smatra da je sadržaj operaterovih odgovora bitan za odlučiti o sporu iz članka 51. ZEK-a odnosno da je od utjecaja na rješavanje ove upravne stvari. Budući tuženik nije ovlašten odlučivati o valjanosti ugovora, prakticiranju nepoštene poslovne prakse itd. tužitelj da je u podnesku od 21.siječnja 2022. (tužiteljeve oznake hakom-04/22) zatražio od tuženika da prekine upravni postupak dok se ne riješi prethodno pitanje – dok Državni inspektorat Republike Hrvatske ne odluči da li je operator pružio tužitelju uslugu onako kako ju je reklamirao. Nadalje se u bitnome navodi da tuženik pogrešno navodi i što je tužitelj od njega tražio u zahtjevu za rješavanje spora. Naime, u tužiteljevom Zahtjevu za rješavanje spora od 11.siječnja 2022 (tužiteljeve oznake hakom-02/22) na šestoj stranici tužitelj da u točki 3. traži da tuženik utvrdi da je operator postupio suprotno propisanom u članku 12.8. Općih uvjeta poslovanja jer je tužitelju poslao opomenu iako je znao da su u tijeku prigovorno-reklamacijski-HAKOM postupci, a ne kako to pogrešno navodi tuženik da nisu niti sadržani u samim razlozima za podnošenje zahtjeva za rješavanje spora, izričito navedenim na stranici 6. Zahtjeva. Ističe se da tuženik ne zna što je tužitelj u tužbi napisao glede ovdje pobijanog rješenja već da je isti copy-paste jedan te isti odgovor na tužbu u predmetima poslovni broj UsI-1241/22, UsI-1229/22, UsI-1230/22 i UsI-1231/22. Tužitelj je ustrajao u zahtjevu da se osporavano rješenje oglasi ništetnim podredno poništi.

5.U smislu odredbe članka 36. stavka 4. ZUS-a sud je odlučio bez održavanja rasprave, na temelju razmatranja svih pravnih i činjeničnih pitanja (članak 55. stavak 3. ZUS-a) i utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

6.Predmet ovog upravnog spora je ocjena zakonitosti osporavane Odluke tuženika kojim je odbijen zahtjev za rješavanje spora korisnika (ovdje tužitelja) protiv operatora javnih komunikacijskih usluga radi računa za studeni 2021., a koje rješenje je donijeto pozivom na odredbe članka 12. stavak 1. točka 11. i članka 17.stavak 3. u svezi sa odredbom članka 51. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine" broj 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14 i 72/17; dalje: ZEK).

7.Iz podataka spisa tuženog tijela dostavljenog uz odgovor na tužbu proizlazi da je tužitelj tuženiku dana 14. siječnja 2022. dostavio zahtjev za rješavanje spora korisnika protiv operatora javnih komunikacijskih usluga

u kojem zahtjevu, u bitnome, prigovara drugostupanjskom odgovoru od 12. siječnja 2022. kojom je odlučio o njegovoj reklamaciji od 13. prosinca 2021., a odnosi se na iznos zaduženja za studeni 2021. za paket Unlimited i iznos rate za uređaj, a obzirom da je osporio valjanost ugovora te traži da se utvrdi da je postupio suprotno obvezi iz članka 29. stavak 7. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19); da se utvrdi da je postupio suprotno članku 12.8. Općih uvjeta poslovanja jer je korisniku poslao opomenu iako je znao da su u tijeku postupci pred operatorom te traži da se zabrani pozivati ga kao korisnika da plati dug dok tuženikove odluke ne budu pravomoćne.

8.Odredba članka 50. ZEK-a propisuje: Krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti operatoru javnih komunikacijskih usluga 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 i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu (stavak 1.). Prigovor iz

stavka 1. ovoga članka krajnji korisnik usluga podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku operatoru javnih komunikacijskih usluga, koji provodi postupak rješavanja prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji (stavak 2.). Krajnji korisnik usluga može podnijeti prigovor iz stavka 1. ovoga članka: 1. na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu u roku od 30 dana od dana dospjeća računa za pružene usluge, 2. na kakvoću pružene usluge u roku od 30 dana od dana pružanja usluge, 3. u svim drugim slučajevima iz stavka 1. ovoga članka u roku od petnaest dana od dana saznanja za radnju ili propust operatora javnih komunikacijskih usluga, a najkasnije u roku od 30 dana od dana povrede odredaba pretplatničkog ugovora (stavak 3.). U slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka operator javnih komunikacijskih usluga mora provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju izvršene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator javnih komunikacijskih usluga obvezan je izdati krajnjem korisniku usluga 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. Operator javnih komunikacijskih usluga u cijelosti odgovara za istinitost svih navoda u izdanoj potvrdi (stavak 4.). Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, do rješavanja prigovora plaća nesporni dio iznosa računa za pružene usluge ili prosječni iznos kojim je bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor. U slučaju nepodmirenja nespornog dijela iznosa računa za pružene usluge ili prosječnog iznosa kojim je krajnji korisnik usluga bio zadužen u razdoblju od najviše tri mjeseca prije razdoblja na koje se odnosi prigovor, operator ima pravo postupiti u skladu s odredbama članka 48. ovoga Zakona (stavak 5.). Pretplatniku iz stavka 5. ovoga članka, koji uredno podmiruje sve sljedeće nesporne račune za pružene usluge, operator javnih komunikacijskih usluga ne smije obustaviti pružanje usluge, niti isključiti pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže u skladu sa člankom 48. ovoga Zakona, do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom iz članka 51. ovoga Zakona ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je pretplatnik raskinuo pretplatnički ugovor (stavak 6.). Ako je operator javnih komunikacijskih usluga već obustavio pružanje usluge pretplatniku, ili isključio pretplatničku terminalnu opremu iz elektroničke komunikacijske mreže, prije nego što je od pretplatnika, nadležnog tijela ili osobe primio obavijest o postupku rješavanja spora prema članku 51. ovoga Zakona, ili o pokrenutom sudskom postupku ili drugom izvansudskom postupku rješavanja spora, obvezan je bez odgode i bez naknade ponovno započeti i nastaviti pružati uslugu pretplatniku (ponovno uključenje), do završetka sudskog postupka, postupka rješavanja spora pred Agencijom iz članka 51. ovoga Zakona ili kojega drugoga izvansudskog postupka rješavanja spora, osim u slučaju kada je pretplatnik raskinuo pretplatnički ugovor (stavak 7.). Obveza operatora javnih komunikacijskih usluga iz stavka 7. ovoga članka postoji i u slučaju kada operator pokrene postupak prisilne naplate protiv pretplatnika (stavak 8.). Krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka na kakvoću pružene usluge, može tražiti naknadu štete od operatora javnih komunikacijskih usluga, ako se utvrdi da je kakvoća pružene usluge manja od razine kakvoće usluge utvrđene pretplatničkim ugovorom, sklopljenim s operatorom javnih komunikacijskih usluga, općim uvjetima poslovanja operatora javnih komunikacijskih usluga ili pravilnikom iz članka 34. ovoga Zakona (stavak 9.). Operator javnih komunikacijskih usluga nije obvezan platiti naknadu štete iz stavka 9. ovoga

članka ako je razina kakvoće pružene usluge manja od propisane ili ugovorene razine kakvoće usluge zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja pretplatničkog ugovora, a koji se u vrijeme sklapanja tog ugovora nisu mogli predvidjeti, spriječiti, izbjeći ili otkloniti (viša sila) (stavak 10.). Ako se utvrdi da je operator javnih komunikacijskih usluga povrijedio odredbe pretplatničkog ugovora ili neopravdano obustavio pružanje usluge, krajnji korisnik usluga, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka zbog povreda odredaba pretplatničkog ugovora, ili prigovor na neopravdanu obustavu pružanja usluge, ima pravo raskinuti pretplatnički ugovor bez naknade te pravo na povrat svih neopravdano naplaćenih novčanih iznosa (stavak 11.). Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. ovoga članka u roku od najviše petnaest dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora u slučaju iz članka 49. stavka 6. ovoga Zakona (stavak 12.). Na pisani odgovor operatora iz stavka 12. ovoga članka krajnji korisnik usluga ima pravo podnijeti pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javnih komunikacijskih usluga u roku od 30 dana od dana dostavljanja pisanog odgovora. Povjerenstvo za pritužbe potrošača operatora javnih komunikacijskih usluga obavezno je dostaviti pisani odgovor krajnjem korisniku usluga u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (stavak 13.).

9. Odredba članka 51. ZEK-a propisuje: 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 (stavak 1.). Agencija po službenoj dužnosti pazi na svoju stvarnu nadležnost tijekom cijelog postupka rješavanja spora iz stavka 1. ovoga članka. Ako krajnji korisnik usluga u postupku rješavanja tog spora zbog iste činjenične i pravne osnove podnese tužbu nadležnom sudu, obustavlja se postupak rješavanja spora pred Agencijom (stavak 2.). Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa (stavak 3.). Povjerenstvo iz stavka 3. ovoga članka ima svojstvo i zadaće savjetodavnog tijela koje se osniva pri Agenciji prema posebnom zakonu kojim je uređena zaštita potrošača. Način rada Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka pobliže se propisuje pravilnikom koji donosi Vijeće Agencije (stavak 4.). Operator javnih komunikacijskih usluga obavezan je sudjelovati u postupcima rješavanja sporova iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Agencijom u svrhu rješavanja spora, te dostavljati Agenciji sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja, u skladu s odredbama članka 15. ovoga Zakona (stavak 5.). Nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 3. ovoga članka Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave (stavak 6.). Agencija donosi odluku o rješenju spora iz stavka 1. ovoga članka u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od četiri mjeseca od dana podnošenja zahtjeva za rješavanje tog spora (stavak 7.). Odluka Agencije o rješenju spora iz stavka 1. ovoga

članka mora biti detaljno obrazložena (stavak 8.). Odluku iz stavka 8. ovoga članka Agencija objavljuje u skladu s odredbama članka 14. ovoga Zakona (stavak 9.).

10. Tuženik je, vezano za navedeni zahtjev tužitelja, od [redacted] zatražio očitovanje koje je [redacted] tuženiku dostavio dana 7. veljače 2022. U očitovanju se u bitnome navodi da korisnik i u drugim postupcima osporava pretplatnički ugovor od 04. lipnja 2021. kojim je produljio pretplatnički odnos na tarifi UNLIMITED uz kupnju mobilnog uređaja Iphone 11 g4 GB uz ugovaranje obveznog trajanja od 24 mjeseca te da korisnik smatra spornom mjesečnu naknadu za navedenu tarifu i iznos rate za uređaj. Stoga da isti od lipnja 2021. ne plaća izdane mjesečne račune u tom dijelu odnosno konkretno račun za studeni 2021. ispostavljen je na iznos 876,42 kn od čega 401,38 kn čine rate za mobilni uređaj te 475,04 kn naknade za usluge uključujući opciju uređaj. Iz uplate nespornog dijela od 306,04 kn proizlazi da je nesporna mjesečna naknada za uslugu 2STAY. Opcija uređaj za router od 130 kn te pozivi izvan paketa za broj [redacted] dok su sporni mjesečna naknada za tarifni paket Unlimited od 169 kn te rata uređaja iPhone 11 64 GB od 217 kn te ih korisnik od lipnja 2021. nije platio budući da svaki račun osporava iz istog razloga. Djelomičnim uplatama da se prvenstveno zatvaraju rate za uređaj po starosti, a ne, kako to korisnik smatra, nesporna usluga 2STAY i router. U postupcima koji se rješavaju pred HAKOM-om, a koji još nisu konačno riješeni, korisnik da osporava predugovorno oglašavanje i predugovorne obavijesti koje je dobio vezano za popuste i posebne pogodnosti za postojeće korisnike. Isti da ovdje tvrdi kako osporava valjanost samog ugovora glede iznosa za tarifu UNLIMITED i glede rate za uređaj. Tarifu i rate za uređaj da ne plaća te se žali na svaki izdani račun sporeći ugovorene iznose, što da praktično znači da usluge i uređaj koristi besplatno. Opomena od 19. studenog 2021. da je izdana nakon dovršetka reklamacijskog postupka kod [redacted] u kojem su korisnikovi prigovori negativno riješeni te da je stoga što se tiče svakog pojedinog prigovora do zaprimanja informacije kako je vezano za isti pokrenut i spor pred HAKOM-om, za predmetno potraživanje nesporno te da ima pravo i pozvati korisnika na uplatu odnosno poslati opomenu sukladno članku 48. Zakona o elektroničkim komunikacijama. Poziva se na članak 50. stavak 6. ZEK-a te na članak 29. stavak 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga navodeći da iz tih normi proizlazi kako nije zabranjeno slanje opomene, kako to korisnik smatra, ukoliko je reklamacijski postupak kod operatora završen te je donesena negativna odluka vezano za sporni iznos, sve do informacije o pokretanju spora. Unatoč slanju opomene, korisniku da nisu ni u jednom trenutku obustavljene usluge no isti da isti iako usluge neometano koristi svaki mjesec podnosi prigovor na račun. Iz samog Zahtjeva da jasno proizlazi da i sam korisnik ne spori kako nije plaćao račune. Korisnik da svaki mjesec vrši uplate no u potpuno proizvoljnim iznosima. Zaključno, u odnosu na navode korisnika kako ga do dovršetka postupaka pred nadležnim tijelima, uključujući HAKOM, kojim će se odlučiti da li je ugovor valjan, ne može pozvati na podmirenje obveza po izdanim računima (čime i priznaje da se doista radi o njegovim obvezama), [redacted] ističe kako su iste potpuno netočne i pravno neutemeljene budući da isti ne podmiruje niti nesporne iznose. Ističe se da je s korisnikom komunicirano kako će mu [redacted] omogućiti raskid bez naplate naknade za prijevremeni raskid za njegove usluge, međutim, navedeno da nije učinio.

11. Iz navedenog proizlazi da je među strankama sporan račun za mjesec studeni 2021. te slanje opomene za vrijeme trajanja postupka osporavanja računa pred operatorom i tuženikom.

12. Odredbom članka 41. stavak 1. ZEK-a 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. istog članka 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. istog članka 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.

13. Spisu tuženika prileži zahtjev za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. \_\_\_\_\_ od 4. lipnja 2021. i Prilog zahtjevu za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. \_\_\_\_\_ kojim je ugovorena tarifa Paket UNLIMITED/169.00 kn, za pretplatnički broj \_\_\_\_\_ uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca te kupnju IPHONE 11 64GB RED, cijena 6.799,00 kn, cijena s popustom 5.207,60 kn, iznos mjesečne rate 217,00 kn. Iz navedenog zahtjeva i Priloga je razvidno da su potpisani od ugovornih stranaka odnosno od strane tužitelja i ovlaštene osobe \_\_\_\_\_ te da je tužitelj, kao korisnik, potvrdio zasnivanje ugovornog odnosa, prihvatio obveze koje proizlaze iz pretplatničkog odnosa, da ga je \_\_\_\_\_ na jasan način upoznao te mu uručio sastavne dijelove pretplatničkog ugovora navedene u Prilogu odnosno da prihvaća da će ih preuzeti na internetskoj stranici operatora. Sve navedeno tužitelj ne prigovara a ne prigovara da pretplatnički ugovor ne bi bio u skladu sa cjenikom te Uvjetima korištenja \_\_\_\_\_ paketa za pretplatnike, između ostalih, i predmetnog paketa. Osim toga tužitelj za svoje navode iz predmetnog zahtjeva podnesenog tužitelju (točka 5.2.3.) da se prijavljeni ( \_\_\_\_\_ ) koristio nepoštenom poslovnom praksom jer da ga je kod produljenja Ugovora od 04. lipnja 2021. nije nagradio obećanim posebnim popustom, tijekom upravnog postupka koji je prethodio donošenju osporavanog rješenja nije dostavio relevantne dokaze pa se njegov prigovor u svezi računa za studeni 2021. ne može ocijeniti osnovanim.

14. Iz podataka spisa proizlazi nespornim da je \_\_\_\_\_ tužitelju dana 19. studenog 2021. poslao opomenu kojom ga opominje na plaćanje nepodmirenog dospjelog dugovanja u iznosu od 2.099,01 kn. Ovo je u protivnosti sa citiranom odredbom članka 51. stavak 1. ZEK-a. Osim toga odredbom članka 29. stavak 8. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16168/19, dalje: Pravilnik) propisano je da je u slučaju podnošenja prigovora operatoru javnih komunikacijskih usluga, operator obvezan zastati sa svim radnjama, odnosno postupcima, u svrhu prisilne naplate osporavanog iznosa, uključujući i slanje opomene, do okončanja postupka rješavanja prigovora ili spora pred Agencijom. Obzirom na navedeno je u konkretnom slučaju slanjem tužitelju opomene postupio suprotno navedenim odredbama ZEK-a i navedenog Pravilnika o čemu će tuženik izvijestiti inspektora elektroničkim komunikacija. Iz podataka spisa, a suprotno navodima tužitelja u podnesku zaprimljenom kod ovoga suda dana 20. listopada 2022., ne

proizlazi da bi tužitelj tuženiku predlagao da se predmetni upravni postupak prekine do donošenja odluke Državnog inspektorata.

15. Vezano za tužbene navode da tuženik nije postupio sukladno odredbi članka 98. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09 i 110/21 – dalje ZUP) jer da u izreci rješenja ne postoji odluka o kojoj je odlučeno u obrazloženju rješenja je za reći da je tuženik, po ocjeni ovoga suda, a suprotno navodima tužitelja, osporavanim rješenjem odlučio o njegovom zahtjevu od 14. siječnja 2022. odnosno osporavano rješenje sačinjeno je u skladu sa odredbom članka 98. ZUP-a te je tuženik, uzevši u obzir citirane zakonske odredbe i prednja utvrđenja, zakonito postupio kada je odbio zahtjev tužitelja uz razloge i argumentaciju izloženu u osporenom rješenju.

16. Uzevši u obzir sve izloženo te obzirom da je ovaj sud izvršio uvid u dokumentaciju koja prileži spisu ovog upravnog spora kao i onu koja prileži spisu tuženog tijela dostavljenog uz odgovor na tužbu ovaj sud drži da navodi tužitelja iz podneska zaprimljenog kod ovoga suda dana 20. listopada 2022. nisu od utjecaja za drugačije rješavanje ove upravne stvari.

17. Slijedom navedenog, po ocjeni ovoga suda, u upravnom postupku koji je prethodio donošenju osporavanog rješenja nisu povrijeđena pravila postupka koja bi bila od utjecaja na rješavanje upravne stvari, utvrđene su sve činjenice i okolnosti bitne za zakonito i pravilno rješavanje predmetne upravne stvari uz pravilnu primjenu mjerodavnog materijalnog prava. Prigovor tužitelja nisu osnovani niti su od utjecaja na donošenje drugačije odluke u ovom sporu. Stoga je, a kako ovaj sud ne nalazi ostvarenje kojega od razloga ništavosti pojedinačne odluke iz odredbe članka 128. stavak 1. ZUP-a na temelju članka 57. stavak 1. ZUS-a tužbeni zahtjev tužitelja valjalo kao neosnovan odbiti odnosno presuditi kao u izreci ove presude.

U Splitu, 13. prosinca 2022.

S U T K I N J A

Marica Goreta

**UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:**

Protiv ove presude dopuštena je žalba u roku od 15 dana od dana dostave. Žalba se podnosi ovome sudu u 3 primjerka. O žalbi odlučuje Visoki upravni sud Republike Hrvatske.

DNA:

- tužitelju,
- tuženiku,
- u spis.

Na znanje:

Dokument je elektronički potpisan:

MARICA GORETA

Vrijeme potpisivanja:

13-12-2022

09:39:41

DN:  
C=HR  
O=UPRAVNI SUD U SPLITU  
2.5.4.97=#130D48523435373635381837383338  
L=SPLIT  
S=GORETA  
G=MARICA  
CN=MARICA GORETA

