



Republika Hrvatska
Upravni sud u Zagrebu
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6 i 8

Poslovni broj: Us I-4394/2024-6

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 toga suda Ivanu Levaku, te zapisničarki Mateji Marjanović, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, R. F. Mihanovića 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe [...], radi rješavanja spora korisnika i operatora, nakon zaključene javne i usmene rasprave dana 16. svibnja 2025., u nazočnosti opunomoćenika tuženika, a u odsutnosti uredno pozvanog tužitelja i zainteresirane osobe, dana 23. svibnja 2025. godine,

p r e s u d i o j e

- I. Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-01/403, URBROJ: 376-05-24-04 od 10. rujna 2024. godine.
- II. Nalaže se tuženiku da u roku od 30 dana od dana dostave presude donese odluku o zahtjevu tužitelja za rješavanje spora od 22. srpnja 2024. godine.

Obrazloženje

1. Tužitelj je podnio tužbu ovom sudu dana 23. listopada 2024. godine protiv rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-34408/24-01/403, URBROJ: 376-05-24-04 od 10. rujna 2024. godine, kojim se odbacuje zahtjev za rješavanje spora korisnika [...] i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] u vezi nadoknade imovinske štete u iznosu od 10.000,00 eura i štete izmakle koristi u iznosu od 100.000,00 eura, zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za pokretanje postupka.

2. Tužitelj u tužbi navodi da je 18. srpnja 2024. godine kod tuženika podnio zahtjev za rješavanjem spora. Po prethodno navedenom zahtjevu, tuženik je donio predmetno osporavano rješenje, koje je tužitelj zaprimio 23. rujna 2024. godine i u kojemu tuženik odbacuje zahtjev za rješavanjem spora zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za pokretanjem spora. Zbog činjenice da u članku 16. stavku 1. točki 17. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 76/22. i 14/24.) stoji tekst: "U nadležnosti Agencije su sljedeći regulatorni i drugi poslovi: rješavanje sporova između krajnjih korisnika i operatora elektroničkih komunikacijskih usluga" i u stavku 3. istoga članka istoga Zakona stoji tekst: "Regulatorne i druge poslove iz stavka 1. točaka 1. do 32. i stavka 2. ovoga članka Agencija obavlja kao javne ovlasti.", po kojim javnim ovlastima je Agencija u predmetnom pobijanom rješenju bila ovlaštena i nadležna

prihvatiti predmetni zahtjev krajnjeg korisnika i riješiti spor između krajnjeg korisnika i operatora elektroničkih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga na način da donese odluku u kojoj u prvom dijelu odluke određuje operateru elektroničkih komunikacijskih usluga da isplati krajnjem korisniku naknadu u iznosu od 450,00 eura (30,00 eura po danu za svaki započeti dan u slučaju neželjene promjene operatora, za najviše 15 dana) sukladno članku 65. Pravilnika o uvjetima i načinima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“, broj: 86/23.) i u kojoj u drugom dijelu upućuje krajnjeg korisnika na postupak za ostvarivanje odštete kod nadležnog suda, ali je Agencija to propustila učiniti.

3. Slijedom iznesenog tužitelj predlaže da sud poništi rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-01/403, URBROJ: 376-05-24-04 od 10. rujna 2024. godine, te se postupak vraća u stanje nakon predanog zahtjeva tužitelja [...] i nalaže se tuženiku Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, donijeti rješenje po članku 16. stavku 1. točki 17. i stavku 3. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 76/22. i 14/24.) i članku 96. stavku 1. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj: 47/09. i 110/21.) u kojem u prvom dijelu rješenja određuje operateru elektroničkih komunikacijskih usluga da ispuni svoju obvezu i isplati krajnjem korisniku naknadu u iznosu od 450,00 eura (30,00 eura po danu za svaki započeti dan u slučaju neželjene promjene operatora, za najviše 15 dana) sukladno članku 65. Pravilnika o uvjetima i načinima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“, broj: 86/23.) i u kojem u drugom dijelu upućuje krajnjeg korisnika na postupak za ostvarivanje odštete kod nadležnog suda, sve u roku od 15 dana od pravomoćnosti presude. Nadalje, tužitelj predlaže da sud naloži tuženiku Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, naknaditi tužitelju [...], trošak sa zakonskom zateznom kamatom po kamatnoj stopi sukladno odredbi članka 29. ZOO-a uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta za osam postotnih poena počev od donošenja prvostupanjske presude pa do isplate, sve to u roku od 15 dana.

4. U svom odgovoru na tužbu tuženik ostaje kod razloga i navoda iznijetih u obrazloženju pobijanog rješenja, te predlaže da sud odbije tužbu i tužbeni zahtjev. Naime, tuženik prvenstveno ističe kako 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. i 110/21. - dalje: ZUP) i načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. ZUP-a, te da je osporavana odluka u svemu obrazložena i u skladu s odredbom članka 98. stavka 5. ZUP-a. Tužitelj zahtijeva od suda da nakon provedene rasprave, pa makar i zbog ogluhe ili izostanka, donese presudu kojom se poništava osporavano rješenje, da se postupak vrati u stanje nakon predanog zahtjeva tužitelja i da se naloži tuženiku donošenje rješenja po članku 16. stavku 1. točki 17. i stavku 3. ZEK-a, te članku 96. stavku 1. ZUP-a, u kojem u prvom dijelu rješenja određuje operateru elektroničkih komunikacijskih usluga da ispuni svoju obvezu i isplati krajnjem korisniku naknadu u iznosu od 450,00 EUR (30 EUR po danu za svaki započeti dan u slučaju neželjene promjene operatora, za najviše 15 dana), sukladno članku 65. Pravilnika i u kojem u drugom dijelu rješenja upućuje krajnjeg korisnika na postupak za ostvarivanje odštete kod nadležnog suda, sve u roku od 15 dana od pravomoćnosti presude kao i da se naloži tuženiku naknaditi trošak sa zakonskom zateznom kamatom po kamatnoj stopi sukladno odredbi članka 29. ZOO-a, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije

refinanciranja koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta za osam postotnih poena počev od donošenja prvostupanjske presude, pa do isplate, sve u roku od 15 dana. Tuženik navodi kako na temelju zahtjeva za rješavanje spora, očitovanja zainteresirane osobe, te cjelokupne dokumentacije priložene spisu predmeta, proizlazi da je dana 19. travnja 2024., tužitelj sredstvima daljinske komunikacije sa zainteresiranom osobom dogovorio sklapanje pretplatničkog ugovora o pružanju paketa usluga [...] na neodređeno vrijeme, uz obvezno trajanje ugovora od dvije godine po promotivnoj cijeni od 1,00 EUR, a nakon isteka promotivnog razdoblja, naplaćivao bi se iznos od 35,90 EUR mjesečno. Zapravo nije se radilo o tužiteljevom zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa, već samo o informativnoj ponudi za prijenos broja iz mreže [...] (dalje u tekstu: [...]), u nepokretnu mrežu [...] kao zainteresirane osobe, koju ponudu je ista pogrešno uzela kao zahtjev za prijenos broja, što zainteresirana osoba ne osporava. Upravo suprotno, priznaje da je došlo do predmetne nepravilnosti, što je razvidno iz odgovora - dopisa zainteresirane osobe od 13. svibnja 2024., upućenog tužitelju. U međuvremenu je dana 3. svibnja 2024., ipak izvršen prijenos tužiteljevog broja [...], iz mreže [...] u mrežu zainteresirane osobe, o čemu je ona obavijestila [...] kako bi u što kraćem roku tužitelju bio izvršen povratak broja u mrežu [...], no [...] je već raskinuo ugovor sa tužiteljem, odnosno prenio tužiteljev broj u mrežu zainteresirane osobe i usluge koje je tužitelj koristio kod [...] više nisu postojale, osim uz potpisivanje nove usluge, odnosno novog ugovora, zbog čega povrat u mrežu [...] u tom trenutku nije bio moguć. Tuženik dalje navodi kako je iz spisa predmeta razvidno da je [...] dana 24. lipnja 2024., otvorio novi zahtjev za prijenos broja tužitelja iz mreže zainteresirane osobe u svoju mrežu, te je prijenos broja izvršen dana 25. lipnja 2024. u 11:32.23. Tuženik napominje da je obzirom na utvrđene nepravilnosti od strane zainteresirane osobe koje ona nije osporavala, a koje su vezane uz prijenos, odnosno aktivaciju usluge u svojoj mreži, zainteresirana osoba ispravno postupila kada je obavijestila tužitelja da ima pravo na isplatu naknade u iznosu od 30,00 EUR po danu za svaki započeti dan u slučaju neželjene promjene operatora, a najviše za 15 dana, ukupno 450,00 EUR, sukladno članku 65. stavku 3. točki 3. i stavku 4. istoga članka Pravilnika, što je tuženik pravilno utvrdio i naveo u osporavanom rješenju. Tuženik nije zainteresiranoj osobi u osporavanom rješenju naložio isplatu navedene štete, jer nije bilo osnove da se zainteresiranoj osobi nalaže isplata iznosa koji je nesporan i koji je ona sama već dobrovoljno htjela isplatiti tužitelju, a upravo ju je tužitelj u tome onemogućio ne dostavivši joj traženi IBAN. Predmetna naknada tužitelju će biti isplaćena kad dostavi IBAN zainteresiranoj osobi. Sukladno članku 154. stavku 1. ZEK-a, u slučaju spora između krajnjeg korisnika i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora Agenciji u roku od 30 dana od dana dostave odgovora Povjerenstva za pritužbe potrošača iz članka 153. stavka 13. ovoga Zakona. Dakle, u odnosu na navedeno, u konkretnom slučaju se ne radi o sporu u smislu navedene zakonske odredbe, već o traženju naknade imovinske štete i izmakle imovinske koristi u naznačenim iznosima za koje rješavanje tužitelj nije nadležan, već je stvarno nadležan sud pred kojim tužitelj može tužbom potraživati odgovarajuću naknadu štete, ukoliko smatra da mu je ista nastala i ukoliko u konačnici dokaže da se radi o šteti upravo u naznačenim iznosima. Nastavno na navedeno, a uzimajući u obzir djelokrug nadležnosti, tuženik ističe da naknada štete ne predstavlja razlog temeljem kojeg su korisnici ovlašteni pokrenuti postupak pred HAKOM-om sukladno članku 154. stavku 1. ZEK-a, slijedom čega u konkretnom slučaju nisu ispunjene formalne pretpostavke za pokretanje, odnosno vođenje postupka u svrhu

utvrđivanja eventualne štete koja je korisniku nastala. Pri tome tužitelj posebno naglašava da područje elektroničkih komunikacija uređuje ZEK koji se primjenjuje kao *lex specialis* na međusobna prava i obveze iz ugovora sklopljenih između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga, sukladno članku 140. ZEK-a, podredno ZUP, a ne Zakon o obveznim odnosima na koji se tužitelj poziva u svojoj tužbi.

5. Tužbeni zahtjev je osnovan, a prema slobodnom uvjerenju suda, te na temelju razmatranja svih pravnih i činjeničnih pitanja, shodno članku 114. stavku 3. Zakona o upravnim sporovima.

6. Tijekom postupka izvršen je uvid u cjelokupni spis predmeta, te spis tuženika, a posebice u rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-01/403, URBROJ: 376-05-24-04 od 10. rujna 2024. godine (stranica 3-5 spisa), dopis Povjerenstva za reklamacije korisnika od 18. lipnja 2024. godine (stranica 7-9 spisa), e-mail prepisku tužitelja od 23. listopada 2025. godine (stranica 13-15 spisa), zahtjev za rješavanje spora od 22. srpnja 2024. godine, te zahtjev za zasnivanje pretplatničkog odnosa br. [...] od 19. travnja 2024. godine.

7. Kod donošenja odluke u ovom predmetu sud je polazio od sadržaja pobijanog rješenja od 10. rujna 2024. godine, kojim se odbacuje zahtjev za rješavanje spora korisnika [...] i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] u vezi nadoknade imovinske štete u iznosu od 10.000,00 eura i štete izmakle koristi u iznosu od 100.000,00 eura, zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za pokretanje postupka. Naime, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 22. srpnja 2024., zahtjev za rješavanje spora korisnika [...] (dalje: korisnik) protiv operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] (dalje: [...]). Sukladno članku 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 76/22. i 14/24. - dalje: ZEK), HAKOM je nadležan u slučaju spora između krajnjeg korisnika i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga u vezi s pružanjem usluga, iznosom kojim je korisnik zadužen za pruženu uslugu, kakvoćom pružene usluge, prigovorom zbog povrede odredaba ugovora ili prigovorom zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu, krajnji korisnik može podnijeti zahtjev za rješavanje spora HAKOM-u u roku od 30 dana od dana dostave odgovora povjerenstva za pritužbe korisnika iz članka 153. stavka 13. ZEK-a. Korisnik u bitnome navodi kako je s agentom [...] dogovorio da mu pošalje ponudu s uvjetima kako bi mogao provjeriti cijene i točan datum isteka ugovorne obveze kod trenutnog operatora. Međutim, umjesto dogovorenog, 3. svibnja 2024. dobiva obavijest da je isključen internet u mreži operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] (dalje: [...]) i doznaje da je [...], bez njegove suglasnosti, prenio uslugu u svoju mrežu. O istome je odmah obavijestio [...] i zatražio da se sve vrati na prijašnje stanje. Napominje kako svi njegovi djelatnici koriste Internet, te mu je isti neophodan u poslovanju. Navodi kako je [...] obavijestio kako mu je nastala situacija uzrokovala dnevnu štetu izmakle koristi od 2.000,00 eura po danu, bez računanja štete ugleda zbog nezadovoljstva klijenata i računanja štete gubitka kredibiliteta kod dugogodišnjih klijenata. Nastavno navodi kako je 13. svibnja 2024. dobio konačni odgovor [...] s isprikom i obavijesti da se pokrenuo povratak usluge u mrežu [...], te ponudu isplate iznosa od 30,00 eura za svaki dan bez interneta, a s kojom ponudom nije zadovoljan. U međuvremenu kontaktira [...] koji ga obavještava kako ništa ne može napraviti, jer je linija u vlasništvu [...]. Po naputku [...] obraća se tvrtki putem koje je prvobitno sklopio ugovor i dobiva informaciju kako usluge koje je koristio do isključenja više ne postoje, osim uz potpis nove usluge. Također, dobiva informaciju da će uz račun do isključenja usluge dobiti račun za naknadu za prijevremeni raskid ugovora, iako on nije ni raskinuo

ugovor nego je isto, bez njegove suglasnosti, obavio [...]. Obzirom da je riješio povrat u prijašnje stanje, ali da je zbog nečije greške došlo do velikih problema koji su mu nanijeli imovinsku štetu u iznosu od 10.000,00 eura i štetu izmakle koristi u iznosu od 100.000,00 eura za koju štetu zahtijeva isplatu od strane [...]. Navedeno iz razloga, jer je [...] priznao odgovornost za cijelu situaciju i jer ne pristaje na iznos koji mu [...] nudi u ponudi za isplatu štete. HAKOM je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja zatražio očitovanje od [...]. Napominje kako će korisniku isplatiti naknadu za neželjenu promjenu operatora u iznosu od 450,00 eura čim korisnik dostavi IBAN. Zaključno tuženik navodi kako nije nadležan za razmatranje zahtjeva za isplatu naknade za imovinsku štetu i štetu izmakle koristi, te je korisnik slobodan zahtjev za isplatu naknade štete podnijeti nadležnom sudu. HAKOM rješava prigovore korisnika na temelju mišljenja Povjerenstva za zaštitu prava korisnika (dalje: Povjerenstvo) kao savjetodavnog tijela HAKOM-a. Zahtjev za rješavanje spora korisnice obrađen je na sjednici Povjerenstva detaljnim pregledom zaprimljene dokumentacije. Na temelju prijedloga Povjerenstva, a sukladno članku 16. i 154. ZEK-a, HAKOM je u postupku rješavanja spora utvrdio kako slijedi. U odnosu na zahtjev korisnika u vezi nadoknade imovinske štete u iznosu od 10.000,00 eura i štete izmakle koristi u iznosu od 100.000,00 eura, a uzimajući u obzir da navedeni zahtjevi ne predstavlja prigovor iz članka 154. ZEK-a, HAKOM ističe da nije stvarno nadležan za odlučivanje o istom. Stoga je sukladno članku 41. stavku 2. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine”, broj: 47/09. i 110/21. - dalje: ZUP), odnosno iz razloga jer ne postoje zakonske pretpostavke za pokretanje postupka, odlučeno kao u izreci ovog rješenja. Međutim, bitno je napomenuti korisnik u vezi navedenog ima mogućnost pokrenuti odgovarajući postupak pri redovnom sudu. Nastavno, obzirom da iz zahtjeva korisnika proizlazi kako ponudu [...] da mu isplati naknadu u iznosu od 450,00 eura (30,00 eura po danu za svaki započeti dan u slučaju neželjene promjene operatora, za najviše 15 dana) smatra ponudom za isplatu štete, HAKOM napominje kako ista predstavlja obvezu [...] sukladno članku 65. Pravilnika o uvjetima i načinima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine”, broj: 86/23.).

8. Sud smatra da pobijana odluka nije zasnovana na zakonu, pa nije, barem za sada, prihvatio stajalište tuženika o odbacivanju zahtjeva za rješavanje spora korisnika [...] i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] u vezi nadoknade imovinske štete u iznosu od 10.000,00 eura i štete izmakle koristi u iznosu od 100.000,00 eura, zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za pokretanje postupka, te o primjeni članka 65. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine”, broj: 86/23.), koji u stavku 1. propisuje da ukoliko je u postupku promjene operatora došlo do nepravovremene promjene operatora krajnji korisnik ima pravo na naknadu. Pri tome je potrebno uputiti na prigovor [...] od 3. svibnja 2024. godine glede prijenosa fiksnog broja [...] [...], a koji je usvojen u cijelosti od strane [...] dana 13. svibnja 2024. godine. Tako je imenovani u svom prigovoru, između ostalog, naveo da se na istoj adresi ([...]) nalazi pravni subjekt [...] koji ima preko [...] mobilnih ugovorno vezanih linija, te internet paket vezan uz [...], ali na fizičku osobu. Stoga mu nije jasno kako je uopće moguće da [...] isključi privatnog korisnika i otvori ugovor na poslovnog korisnika bez dopuštenja [...] kao privatnog korisnika. Dana 3. svibnja 2024. godine na adresi privatnog korisnika isključen je internet, te kompletna usluga koju je imao od [...]. Samim time firma je ostala bez interneta, koji omogućava rad tvrtke [...] se bavi isključivo BPO poslovanjem, za koji je nužni uvjet internet. Imenovani ne zna kad uopće može očekivati rasplet ove situacije u koji ga je doveo [...].

U svojoj e-mail poruci od 6. svibnja 2024. godine imenovani navodi da je u prigovoru upoznao [...] da isključenjem interneta bez njegove suglasnosti dovedena tvrtka u položaj da ne može obavljati svoj svakodnevni posao, koji je u tvrtki isključivo vezan uz internet, te rad sa tvrtkama na području USA. Nadalje, u svojoj e-mail poruci od 28. svibnja 2024. godine imenovani navodi da do tog dana nije ništa riješeno, te je društvo [...] još uvijek bez interneta i ne zna do kad, jer je očito iz nečije pogreške došlo do velike zavrzlake koja je skupa za sve nas (sudionike), a naročito za društvo [...]. S obzirom na gore navedeno, sud smatra da je činjenično stanje nepotpuno utvrđeno, te je potrebno u ponovnom postupku utvrditi činjenično stanje točno i u cijelosti, a posebice tko je u konkretnom slučaju krajnji korisnik i za što, a u svezi primjene članka 154. stavka 1. ZEK-a.

9. Uslijed iznijetog, a na temelju članka 117. stavka 1., u svezi s člankom 151. stavkom 2. Zakona o upravnim sporovima, odlučeno je kao u izreci presude.

U Zagrebu 23. svibnja 2025. godine

Sudac:
Ivan Levak

Uputa o pravnom lijeku:
Protiv ove presude nije dopuštena žalba.

Dna:

1. [...]
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, 10000 Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9
3. [...]
4. U spis