



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-344-07/25-01/45

URBROJ: 376-05-4-25-01

Zagreb, 22. listopada 2025.

Na temelju članka 16. stavka 1. točke 25., članka 24. i članka 161. stavka 1. i 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (NN br. 76/22 i 14/24; dalje: ZEK), članka 73. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (NN br. 86/23; dalje: Pravilnik) te članka 41. stavka 1. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, 110/21) po zahtjevu Odvjetničkog ureda [...], u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom KORČULA HILL d.o.o., Žrnovo 657A, Žrnovo, OIB: 37070938294 radi neovlaštenog pružanja usluge pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži, inspektor elektroničkih komunikacija Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da je trgovačko društvo KORČULA HILL d.o.o., Žrnovo 657A, Žrnovo, OIB: 37070938294, u razdoblju od 1. siječnja 2022. do 8. kolovoza 2025. pružalo uslugu pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži za 20 korisnika na području Žrnova:
 - bez podnesene Prethodne obavijesti o početku pružanja usluge pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži protivno odredbi članka 24. stavka 4. ZEK-a,
 - bez sklapanja ugovora o pružanju usluga koji sadrže opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga protivno odredbi članka 140. stavka 1. ZEK-a.
- II. Utvrđuje se da je trgovačko društvo KORČULA HILL d.o.o., Žrnovo 657A, Žrnovo, OIB: 37070938294, u razdoblju od 1. siječnja 2022. do 8. kolovoza 2025. izdavalo račune za pružanje usluge pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži koji nisu sastavljeni sukladno članku 147. ZEK-a i članku 23. Pravilnika.
- III. Utvrđuje se da trgovačko društvo KORČULA HILL d.o.o., Žrnovo 657A, Žrnovo, OIB: 37070938294, nije imenovalo članove povjerenstva za rješavanje prigovora sukladno odredbi članka 153. stavka 12. ZEK-a..
- IV. Nalaže se trgovačkom društvu KORČULA HILL d.o.o. da u roku od 60 dana od dana zaprimanja ovog rješenja imenuje članove povjerenstva za rješavanje prigovora te o istom obavijesti inspektora elektroničkih komunikacija.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) zaprimila je 4. lipnja 2025. zahtjev Odvjetničkog ureda [...] (dalje: Odvjetnički ured) u svojstvu punomoćnika [...] (dalje:

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9
10110 Zagreb
OIB: 87950783661
www.hakom.hr



korisnik) za pokretanje inspekcijskog nadzora protiv trgovačkog društva KORČULA HILL d.o.o. Žrnovo 657A, Žrnovo, OIB: 37070938294 (dalje: KORČULA HILL) radi sumnje u neovlašteno pružanje usluge pristupa internetu u nepokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži (dalje: usluga pristupa internetu).

U svom zahtjevu Odvjetnički ured navodi kako KORČULA HILL dostavlja korisniku račune za uslugu pristupa internetu, iako ne posjeduje potrebnu licencu HAKOM-a niti postoji pravna osnova ili valjani ugovorni odnos koji bi takvu naplatu opravdao. Također, Odvjetnički ured navodi kako je KORČULA HILL u više navrata izvršilo naplatu usluga telekomunikacija bez odgovarajuće licence, te bez valjanog ugovora s korisnikom, a što se smatra kršenjem ZEK-a i drugih relevantnih propisa. U prilogu zahtjeva dostavljeni su računi za uslugu pristupa internetu za razdoblje od siječnja 2022. do rujna 2024. Nakon što je KORČULA HILL korisniku prvi put poslala račun s opisom usluge „pristup internetu“, upućen je prigovor, nakon čega su naredni računi izmijenjeni tako da glase na „održavanje mrežne infrastrukture“, što Odvjetnički ured smatra da se radi o pokušaju izbjegavanja obveza iz ZEK-a. Na primjer, računi broj Rn-191-1-1 od 31. kolovoza 2024. i Rn-219-1-1 od 30. rujna 2024. sadrže opis „Održavanje mrežne infrastrukture za stan Banya 5“. Nadalje, u svom zahtjevu Odvjetnički ured navodi kako KORČULA HILL nije dostavilo pisani ugovor kojim bi se regulirali uvjeti pružanja ovih usluga, što dodatno potvrđuje nezakonitost naplate. Također, Odvjetnički ured ističe kako je korisnik u više navrata pokušao uspostaviti vlastitu internetsku uslugu putem ovlaštenih operatora, ali mu isto nije omogućeno, što dodatno dovodi u pitanje zakonitost postupanja KORČULA HILL.

S obzirom na postojanje razloga za pokretanje postupka inspekcijskog nadzora, sukladno članku 161. i 162. ZEK-a, inspektor je u svrhu utvrđivanja činjeničnog stanja 23. srpnja 2025. proveo inspekcijski nadzor nad trgovačkim društvom KORČULA HILL.

U okviru inspekcijskog nadzora, KORČULA HILL u svojstvu nadzirane osobe, očitovala se na prijavu korisnika kako slijedi. KORČULA HILL „dovukla“ je optički kabel do resorta. Optički kabel je u vlasništvu HT-a te KORČULA HILL ima ugovor s HT-om za uslugu Data office. Ističe da KORČULA HILL trenutno ima 20 korisnika koji koriste uslugu interneta. Nadalje, izjavljuje da korisnik nema ugovorni odnos s KORČULA HILL-om vezano za pružanje usluga interneta, korisnik nije platio niti jedan izdani račun za uslugu interneta međutim usluga je konzumirana. Zaključno navodi da je korisnik podnio prijavu HAKOM-u tek nakon što je osigurao vlastiti Internet putem STARLINK-a, a istovremeno koristi mrežu i Switch zgrade koji su u vlasništvu KORČULA HILL-a.

Uvidom u dostavljene račune inspektor je utvrdio kako je prvi račun ispostavljen u ožujku 2024., za razdoblje od siječnja 2022. do siječnja 2024. za uslugu Internet mreža za stan Blue water 4. Sljedeći računi izdavani su za mjesečna razdoblja s tim da se mijenjao naziv usluge.

Iz očitovanja KORČULA HILL-a kao i ispostavljenih računa nedvojbeno prozlaži da KORČULA HILL korisnicima (njih 20) pruža uslugu pristupa internetu od 1. siječnja 2022.

Sukladno članku 24. ZEK-a pružanje elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga na području Republike Hrvatske je slobodno, uz uvjete utvrđene ZEK-om, i propisima donesenim na temelju ZEK-a te je podložno općem ovlaštenju. Stavkom 4. istog članka propisano je da poduzetnik koji ostvaruje prava i obveze na temelju općeg ovlaštenja mora u roku od 15 dana unaprijed, obavijestiti HAKOM elektroničkim putem o početku pružanja elektroničkih komunikacijskih mreža i/ili usluga. Poduzetnik može započeti s pružanjem mreža i/ili usluga nakon dostave prethodne obavijesti.

Uvidom u evidenciju prethodnih obavijesti koju vodi HAKOM, utvrđeno je da KORČULA HILL u trenutku inspekcijskog nadzora nije podnijela prethodnu obavijest, radi čega je Zapisnikom o obavljenom inspekcijskom pregledu od 23. srpnja 2025. naloženo KORČULI HILL u roku od 8 dana podnijeti Prethodnu obavijest o početku pružanja usluge davanja pristupa internetu.

Trgovačko društvo KORČULA HILL podnijelo je 25. srpnja 2025. Prethodnu obavijest o početku pružanja usluge pristupa internetu u nepokretnoj mreži s datumom početka obavljanja usluge 9. kolovoza 2025., s obzirom da je člankom 24. stavkom 4. ZEK-a propisano da se Prethodna obavijest podnosi u roku od najmanje 15 dana prije početka obavljanja djelatnosti.

Sukladno utvrđenom činjenično stanju, inspektor zaključuje da je KORČULA HILL pružala elektroničke komunikacijske usluge u obliku pružanja pristupa internetu bez prethodne obavijesti u razdoblju od 1. siječnja 2022. do 8. kolovoza 2025. protivno članku 24. stavku 4. ZEK-a.

Nadalje, u okviru inspekcijskog nadzora, KORČULA HILL je navela kako nema ugovorni odnos s korisnikom. Sukladno članku 140. stavku 1. ZEK-a propisano je da se prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom. Sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa. Radi navedenog, Zapisnikom o obavljenom inspekcijskom pregledu od 23. srpnja 2025., KORČULI HILL je naloženo u roku od 60 dana sklopiti ugovore o pružanju usluge s postojećim korisnicima, izraditi Opće uvjete poslovanja (sukladno članku 4. Pravilnika) i cjenik sukladno članku 143. ZEK-a. Isto tako u ostavljenom roku od 60 dana, KORČULA HILL je bila obvezna imenovati članove povjerenstva za rješavanje prigovora sukladno članku 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN br. 19/22 i 59/23), Naime, temeljem članka 153. stavka 12. ZEK-a krajnji korisnik ima pravo podnijeti pritužbu povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga. Radi navedenog operatori su obvezni imenovati povjerenstvo sukladno članku 26. Zakona o zaštiti potrošača.

Također, uvidom u izdane račune utvrđeno je kako isti nisu sastavljani sukladno 147. ZEK-a i članku 23. Pravilnika radi čega je Zapisnikom o obavljenom inspekcijskom pregledu od 23. srpnja 2025. KORČULI HILL naloženo na računima navesti sadržaj u smislu davanja jasnih informacija o dospjeću računa uvjetima i rokovima podnošenja prigora, kontaktima službe za korisnike te omogućavanju detaljnog ispisa po zahtjevu.

KORČULA HILL je inspektoru 28. kolovoza 2025. dostavila na uvid Opće uvjete poslovanja i cjenik te 23. rujna 2025. račun Rn-163-1-1, Poslovnik o radu povjerenstva i Ugovor o pružanju internetskih usluga čime je KORČULA HILL djelomično postupila po Zapisniku o obavljenom inspekcijskom pregledu od 23. srpnja 2025.

Slijedom tako utvrđenog činjeničnog stanja, inspektor je utvrdio kršenje odredbi iz članka 24. stavka 4., članka 140. stavka 1. i članka 147. ZEK-a u periodu od 1. siječnja 2022. do 8. kolovoza 2025. kako je definirano u točkama I. i II izreke ovog rješenja.

KORČULA HILL nije postupila po Zapisniku o obavljenom inspekcijskom pregledu od 23. srpnja 2025. u dijelu koji se odnosio na obvezu imenovanja članove povjerenstva za rješavanje prigovora sukladno članku 153. stavka 12. ZEK-a, kako je utvrđeno u točki III. izreke. Međutim, KORČULA HILL je izjavila kako je u kontaktu s Hrvatskom gospodarskom komorom po tom pitanju radi čega

joj se dodjeljuje dodatan rok od 60 dana za imenovanje povjerenstva kako je odlučeno točki IV. izreke.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na internetskoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom Republike Hrvatske u roku od 30 dana od dana primitka istog.

***INSPEKTOR
ELEKTRONIČKIH KOMUNIKACIJA***

Igor Kasipović, mag.ing.univ.spec.elect.comm.

Dostaviti:

1. KORČULA HILL d.o.o., Žrnovo 657A, Žrnovo, UP - osobnom dostavom
2. U spis