



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6

Poslovni broj: Us I-627/2025-11

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 sutkinji toga Suda Meri Dominis Herman, uz sudjelovanje Gordane Katarine Ronyi zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja [...], kojeg zastupa opunomoćenik [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe [...], koju zastupa opunomoćenica [...], odvjetnica iz Odvjetničkog društva [...] radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 9. listopada 2026.

p r e s u d i o j e

I Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje točke IV. izreke rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/24-01/542, URBROJ: 376-05-2-25-15 od 13. siječnja 2025.

II Odbija se zahtjev za naknadu troškova upravnog spora.

III Nalaže se tužitelju (OIB: [...]) da u roku od 30 (trideset) dana od dana dostave pravomoćne odluke naknadi zainteresiranoj osobi (OIB: [...]) troškove upravnog spora u zatraženom iznosu od 500,00 (petsto) eura.

Obrazloženje

1. Rješenjem tuženika KLASA: UP/I-344-08/24-01/542, URBROJ: 376-05-2-25-15 od 13. siječnja 2025. u točki IV. izreke rješenja odbijen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] u vezi isplate naknade za kašnjenje u otklonu kvara za deset telefonskih brojeva u iznosu od 4.778,00 eura.

2. Tužitelj u tužbi osporava točku IV. izreke osporenoga rješenja i u bitnom navodi da je tuženik pogrešno primijenio materijalno pravo na temelju kojeg je rješavao upravnu stvar i da je rješenje u dijelu točke IV. izreke nezakonito. Poziva se na Pravilnik o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te Opće uvjete poslovanja [...] te ističe da mu je tuženik kao korisniku za 10 telefonskih brojeva, koji su bili u kvaru, priznao pravo na naknadu zbog nepravovremenog otklona kvara samo u iznosu od 450,00 eura, odnosno 30,00 eura po danu. Smatra da je najveću dopuštenu naknadu od 450,00 eura odnosno 477,80 eura prema Općim

uvjetima poslovanja [...] tuženik trebao obračunati za svaki broj za koji je [...] kasnio u otklonu kvara, a ne samo za jedan broj. Ističe da je propisani iznos naknade za nepravovremeni otklon kvara propisom predmnijevana naknada štete za nepravovremeni otklon kvara jedne telefonske linije pa se ne može smatrati da tako propisana naknada popravljaju štetu koja je nastala nepravovremenim otklonom kvara za deset telefonskih linija.

3. Predlaže da se poništi rješenje tuženika u dijelu točke IV. izreke rješenja te potražuje troškove upravnog spora.

4. Tuženik se u odgovoru na tužbu poziva na razloge iznijete u obrazloženju osporavanoga rješenja te ukazuje na činjenice utvrđene u upravnom postupku. Ističe da je temeljem Zahtjeva za promjenu pretplatničkog odnosa od 20. lipnja 2024. ugovoren Paket usluga [...], tehnologija priključka [...], za 9 pretplatničkih brojeva te da je u postupku utvrđeno da je došlo do kašnjenja pri otklonu kvara na [...] paketu usluga, u trajanju od 49 dana. Naglašava da je riječ o jednoj ugovorenoj telefonskoj usluzi [...] koja je bila u kvaru te za koju je ugovoreno plaćanje jede tarife, dok su unutar te usluge ugovoreni dodatni govorni kanali na istoj lokaciji koji su svi povezani unutar telefonske centrale (PBX). Ističe da ugovor za brojeve [...] i [...] je na zahtjev korisnika od 3. lipnja 2024. raskinut 15. srpnja 2024. te nije unutar pretplatničkog ugovora, dok broj [...] također nije dio pretplatničkog ugovora. Predlaže tužbu odbiti.

5. Na navode tuženika tužitelj se očitovao podneskom od 22. svibnja 2025. te je istaknuo kako je kvar nastupio 9. srpnja 2024., nakon zamjene opreme, a da je kvar telefonskim pozivom prijavio zainteresiranoj osobi 10. srpnja 2024., s time da je od 10. srpnja 2024. do 16. srpnja 2024., u više navrata kontaktirao Službu za korisnike zainteresirane osobe, a nakon čega je tehničar na teren izašao tek 16. srpnja 2024. odnosno kvar nije otklonjen u roku od pet dana od prijave kvara. Ističe da broj telefonske linije [...] glasi na fizičku osobu [...], a ne na njega, međutim ističe da se radi o očitoj pogrešci u pisanju broja telefonske linije te ispravan broj telefonske linije je [...]. Također, navodi da je elektroničkom poštom zainteresirane osobe od 8. siječnja 2025., zainteresirana osoba dostavila je tuženiku dopis od 30. srpnja 2024., koji je bio upućen njemu, o povratu opreme isporučene prilikom uključenja usluge i za taj broj ([...]), a iz dopisa proizlazi i da je pretplatnički ugovor raskinut i usluga isključena 26. srpnja 2024.

6. U odnosu na navode tužitelja i tuženika zainteresirana osoba očitovala se podneskom od 10. lipnja 2026. U istome u bitnome navodi kako je nesporno da je tijekom migracije korisnika sa starog paketa [...], došlo do tehničkih poteškoća te kašnjenja u otklonu kvara te da zbog toga tijekom upravnog postupka nije osporavala postojanje prava korisnika na naknadu za nepravovremeni otklon kvara, kao niti pravo na raskid ugovora bez naknade za prijevremeni raskid. Ističe da predmet spora nije pitanje postojanja kvara niti trajanja njegovog otklona, već isključivo pitanje načina obračuna naknade propisane člankom 27. stavkom 3. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Pravilnik) koji propisuje da krajnji korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30,00 EUR za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara, pri čemu se naknada obračunava za najviše 15 dana kašnjenja. Stoga ističe da je pravo na naknadu vezano je uz kvar usluge, a ne uz broj telefonskih brojeva koji se koriste unutar pojedine usluge. Navodi da suprotno navodima tužitelja, predmetni pretplatnički odnos nije obuhvaćao deset zasebnih telefonskih usluga, već jednu ugovorenu telefonsku uslugu unutar paketa [...], koja se pružala putem PBX sustava i koristila više pretplatničkih brojeva. Slijedom navedenog, smatra da je pravilno utvrđeno da korisniku pripada jedna naknada za nepravovremeni otklon kvara predmetne usluge i to u maksimalnom iznosu propisanom člankom 27. stavkom 3. Pravilnika, odnosno u iznosu

od 450,00 EUR. Dodatno navodi da je neosnovano pozivanje tužitelja na načela razmjernosti i jednakosti te da naknada iz članka 27. stavka 3. Pravilnika ne predstavlja naknadu štete u građanskopravnom smislu, već posebno regulatorno pravo korisnika čiji su uvjeti i opseg ostvarivanja unaprijed određeni propisom pa da se stoga njezin iznos ne određuje prema stvarnoj ili pretpostavljenoj šteti koju korisnik smatra da je pretrpio, niti prema broju telefonskih brojeva kojima se koristio, već isključivo prema kriterijima propisanim Pravilnikom. Ujedno ističe kako dio telefonskih brojeva za koje tužitelj zahtijeva zasebnu naknadu nije niti bio obuhvaćen predmetnim ugovornim odnosom odnosno nije bio dio usluge za koju je utvrđeno kašnjenje u otklonu kvara. Predlaže da Sud odbije tužbeni zahtjev.

7. Dana 2. listopada 2026., održana je usmena rasprava u prisutnosti opunomoćenika tužitelja, tuženika i zainteresirane osobe. Sud je uzeo u obzir provedene dokaze i činjenice utvrđene u postupku donošenja osporavane odluke i izvršen je uvid u spis tuženika. Na temelju razmatranja svih činjeničnih i pravnih pitanja (članak 114. stavak 3. Zakon o upravnim sporovima – Narodne novine, 36/24. – dalje ZUS), Sud je utvrdio da tužbeni zahtjev nije osnovan.

8. Iz podataka spisa proizlazi da je tužitelj 20. lipnja 2024. operatoru [...] podnio zahtjev za promjenu pretplatničkog odnosa, a temeljem kojeg Zahtjeva je ugovorena usluga [...] za devet pretplatničkih brojeva [...],[...],[...],[...],[...],[...],[...], [...] i [...], uz ukupni iznos mjesečne naknade u iznosu od 104,63 eura.

9. Tokom srpnja 2024. došlo je do kvara na navedenom paketu usluga te je otklanjanje kvara trajalo duže od 45 dana od dana prijave samog kvara, a za koje vrijeme, zbog nastalog kvara, tužitelj nije bio u mogućnosti koristiti navedenu uslugu.

10. Stoga, je u postupku utvrđeno kako je nesporno da je došlo do kašnjenja pri otklonu kvara na usluzi [...] u trajanju dužem od 45 dana, ali je sporna visina naknade koju tužitelj ostvaruje zbog nepravovremenog otklona kvara.

11. Odredbom članka 140. stavkom 1. Zakona o električnim komunikacijama (Narodne novine 76/22., 14/24.) propisano je da se prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i krajnjih korisnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom. Ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te drugim posebnim propisima. Sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koje se taj ugovor sklapa.

11.1. Odredbom članka 27. stavka 2. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj 86/23., dalje: Pravilnik), propisano je da su operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezni utvrditi složenost kvara u roku od najviše 3 dana od prijave i obavijestiti krajnjeg korisnika o vremenu otklona kvara. Ukoliko je kvar na terminalnoj opremi koja je dodijeljena krajnjem korisniku, odnosno koja je u vlasništvu operatora, isti operator mora otkloniti u roku od 5 dana od dana prijave kvara. Za sve ostale vrste kvarova koji su u području njegove odgovornosti, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga je obvezan otkloniti najkasnije u roku od 15 dana od dana prijave kvara, a u roku od najviše 3 dana od prijave, obavijestiti krajnjeg korisnika o vremenu i načinu otklona kvara. Ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne otkloni kvar u navedenim rokovima, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida ugovora, osim ukoliko je kašnjenje u otklonu kvara uzrokovano krivnjom krajnjeg korisnika, višom silom ili postupanjem treće strane kojim je onemogućen pristup infrastrukturi i/ili mreži u svrhu otklona kvara, pod uvjetom da je operator javno

dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga prethodno pravovremeno poduzeo sve potrebne radnje u svrhu pristupa infrastrukturi i/ili mreži.

11.2. Stavkom 3. istog članka Pravilnika propisano je da ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga nije otklonio kvar u rokovima propisanim stavkom 2. ovog članka, a krajnji korisnik nije iskoristio pravo na raskid ugovora iz prethodnog stavka, krajnji korisnik ima pravo na naknadu za nepravovremeni otklon kvara u iznosu od 30,00 eura po danu za svaki započeti dan kašnjenja do dana otklona kvara. Iznos naknade se obračunava za najviše 15 dana kašnjenja otklona kvara. U tom slučaju krajnji korisnik podnosi prigovor na kakvoću usluge uz zahtjev za isplatom naknade sukladno članku 153. Zakona. Kvarom u smislu stavka 2. smatra se kvar koji predstavlja potpuni prekid usluge, odnosno potpunu nemogućnost korištenja usluge od strane krajnjeg korisnika.

11.3. Stavkom 4. istog članka Pravilnika propisano je da ukoliko operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga ne otkloni kvar ni u roku od 45 dana od dana prijave kvara, krajnji korisnik ima pravo na raskid ugovora bez plaćanja naknade za prijevremeni raskid, neovisno o ostvarenom pravu na naknadu za nepravovremeni otklon kvara iz stavka 3. ovog članka.

12. Tužitelj je s operatorom [...] ugovorio uslugu [...] za devet pretplatničkih brojeva [...],[...],[...],[...],[...],[...],[...], [...] i [...], uz ukupni iznos mjesečne naknade u iznosu od 104,63 eura.

13. S obzirom na navedeno pravilno je prema ocjeni ovoga suda tuženik odredio da se isplata naknade za nepravovremeni otklon kvara isplaćuje po ugovorenoj usluzi, a ne po broju telefonskih linija ili telefonskih brojeva koji su tom uslugom obuhvaćeni. Naime, u konkretnom slučaju tužitelj nije za svaki telefonski broj sklopio zasebni ugovor, već se radi o tome da su navedeni brojevi dio pretplatničkog ugovora (jednog paketa) i svi dodatni govorni kanali i telefonski brojevi koji su ugovoreni unutar tog paketa i spojeni unutar telefonske centrale predstavljaju jednu uslugu, a kvar koji se dogodio na ugovorenoj telefonskoj usluzi je jedan štetni događaj, a ne deset kako to pogrešno smatra tužitelj.

14. Slijedom naprijed navedenog, pravilnim i zakonitim se ocjenjuje osporavano rješenje tuženika, a tužbeni navodi tužitelja nisu, niti mogu biti od utjecaja na drugačije rješenje predmetne upravne stvari.

15. Prijedlog tužitelja za saslušanjem [...], zamjenice direktora kod tužitelja i [...], direktora tužitelja o okolnostima u povodu nastalog kvara nisu relevantni za ovaj predmetni spor te ne bi doveli do drugačijeg rješenja ove upravne stvari, obzirom na to da je nesporna činjenica da je došlo do kašnjenja pri otklonu kvara na ugovorenoj usluzi [...] u trajanju dužem od 45 dana.

16. Trebalo je stoga temeljem odredbe članka 116. stavak 1. ZUS-a, odlučiti kao u točki I izreke.

17. Odluka o troškovima tužitelja utemeljena je na odredbi članka 147. stavak 1. ZUS-a (točka II izreke).

18. Točkom III izreke presude, Sud je dosudio zainteresiranoj osobi trošak upravnog spora temeljem članka 147. stavak 1. ZUS-a, a koji se sastoji od sastava odgovora na tužbu te zastupanja na ročištu u zatraženom iznosu od 500,00 eura.

U Zagrebu 9. listopada 2026.

Sutkinja
Meri Dominis Herman

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.

DNA:

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

