



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U ZAGREBU
Zagreb, Avenija Dubrovnik 6

Poslovni broj: Us I-2683/2024-12

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 Anti Drezgi, uz sudjelovanje Branke Crnogorac, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe: [...], radi rješavanja spora između korisnika i operatera, 16. rujna 2026.,

p r e s u d i o j e

I. Poništava se rješenje Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-01/119, URBROJ: 376-05-2-24-01 od 2. svibnja 2024. u točkama I. i II. izreke te se predmet u tom dijelu vraća tuženiku na ponovni postupak, u kojem je tuženik dužan postupiti u skladu s pravnim shvaćanjima i primjedbama Suda izraženima u obrazloženju ove presude u roku od 60 dana od dana dostave pravomoćne presude.

II. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-08/24-01/119, URBROJ: 376-05-224-01 od 2. svibnja 2024. u točki III. izreke.

Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika, KLASA: UP/I-344-08/24-01/119, URBROJ: 376-05-2-24-01 od 2. svibnja 2024. odlučeno je: „I. Odbija se u cijelosti kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...], u vezi poteškoća u korištenju usluga nakon instalacije usluge putem optičke infrastrukture. II. Odbacuje se u cijelosti kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...], u vezi računa za listopad, studeni i prosinac 2023. zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka. III. Odbacuje se u cijelosti kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...], u vezi obeštećenja zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka.“

2. Tužitelj u tužbi u bitnom iznosi kronologiju problema sa uslugom nakon priključena na optički kabel umjesto postojećeg žičanog te problem uvećanih računa za listopad, studeni i prosinac 2023.

3. Tuženik u odgovoru na tužbu u bitnom navodi da tužitelj navodi nezadovoljstvo radovima i uslugama zainteresirane osobe nakon priključenja optičkog kabela, ističe probleme s računima i poteškoće u korištenju usluga, tvrdi da su mu računi

bili prekomjerni te traži obeštećenje. Tuženik je utvrdio da su poteškoće pravovremeno evidentirane i otklonjene, a da je korisnik naknadno zahtijevao trajno isključenje usluge. U vezi računa nije ispravno proveo postupak rješavanja prigovora kod operatora pa nije bilo osnove za rješavanje spora pred tuženikom a da je za zahtjev za obeštećenje nadležan redovni sud, a ne tuženik. Tuženik smatra da je rješenje zakonito i predlaže odbijanje tužbenog zahtjeva kao neosnovanog.

4. Zainteresirana osoba nije podnijela odgovor na tužbu.
5. Ocjenjujući zakonitost osporavanih rješenja Sud je pregledao sudski spis i spis tuženika te je održao raspravu u prisutnosti stranaka.
6. Tužbeni zahtjev je djelomično osnovan.
7. U postupku koji je prethodio donošenju osporavanog rješenja utvrđeno je:
 - da je tužitelj prijavio poteškoće u korištenju usluga nakon instalacije optičke infrastrukture;
 - da je prva prijava poteškoće bila 19. studenoga 2023., a otklonjena je 20. studenoga 2023. uz napomenu tehničara kako je korisnik popravio kućnu instalaciju;
 - da je druga prijava bila 18. siječnja 2024., a otklonjena je 20. siječnja 2024., uz napomenu kako je tužitelj isključio korisničku opremu te da ne želi popravak već isključenje usluge;
 - da je trajno isključenje izvršeno 22. siječnja 2024. na temelju zahtjeva tužitelja iz navedenog tehničkog izvješća;
 - da je tuženik utvrdio kako tužitelj nije pravodobno podnio prigovore na račune za listopad, studeni i prosinac 2023. godine;
 - da je tuženik zaključio kako za te račune nije prethodno vođeni propisani postupak rješavanja prigovora kod operatora;
 - da je operator odobrio djelomično financijsko umanjeње računa (50% za studeni i prosinac te naknade za ponovno uključenje).

8. Na temelju navedenog tuženik je utvrdio da su sve prijavljene tehničke poteškoće otklonjene u propisanom roku sukladno Pravilniku o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj 86/23), dakle da je operator postupio sukladno zakonskim obvezama glede otklona kvara. Stoga je ocijenio da ne postoji pravna osnova za usvajanje zahtjeva tužitelja u vezi nepravilnosti prilikom otklona poteškoća.

8.1. Tuženik je odbacio zahtjev za rješavanje spora u vezi računa za listopad, studeni i prosinac 2023. godine zbog nepostojanja pravnih pretpostavki za vođenje postupka, odnosno nedostatka prethodnog prigovora operatoru na iznos za pruženu uslugu.

8.2. Tuženik je odbacio zahtjev u vezi obeštećenja uz obrazloženje da navedeni zahtjev nije zahtjev iz članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, broj 76/22. i 14/24., dalje ZEK), da tuženik nije stvarno nadležan za odlučivanje o naknadi štete, već da tužitelj eventualnu štetu može potraživati u parničnom postupku pred nadležnim sudom.

9. Sud nalazi da je tužba osnovana u dijelu kojim se osporavaju točke I. i II. izreke osporenog rješenja.

9.1. Iz upravnog spisa proizlazi da je tužitelj tijekom cijelog prethodnog postupka pred operatorom dosljedno tvrdio kako nakon instalacije optičkog priključka nije mogao koristiti ugovorene usluge telefona i televizije te da je jedino internetska usluga djelomično funkcionirala. Nadalje je od početka isticao kako ga operator prije izvođenja radova nije upozorio da postojeća kućna instalacija nije prikladna za korištenje usluga putem optičke infrastrukture niti da će za uredno korištenje svih ugovorenih usluga biti potrebni dodatni građevinski ili instalaterski zahvati unutar njegove nekretnine. Tužitelj je također navodio da su

tehničari nakon naknadnog izlaska na teren upravo takvu okolnost i potvrdili, odnosno da su naveli kako je potrebno provesti novu instalaciju do televizijskog prijamnika.

9.2. Međutim, tuženik navedene prigovore nije sadržajno ocijenio. Naime, osporeno rješenje gotovo isključivo polazi od utvrđenja da su prijavljene tehničke poteškoće evidentirane 19. studenoga 2023. i 18. siječnja 2024. te da su otklonjene u rokovima propisanim člankom 27. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga (Narodne novine, broj 86/23). Takvo utvrđenje samo po sebi nije dostatno za ocjenu zakonitosti postupanja operatora u konkretnom slučaju. Naime, predmet zahtjeva korisnika nije bio ograničen isključivo na pitanje jesu li prijavljeni kvarovi otklonjeni u propisanim rokovima, nego je korisnik od početka osporavao kakvoću pružene elektroničke komunikacijske usluge, tvrdeći da ugovorena usluga nakon instalacije optičke infrastrukture uopće nije bila funkcionalno uspostavljena jer telefon i televizija nisu radili, da nije bio upozoren na nužnost prilagodbe kućne instalacije te da je operator uslugu aktivirao i nastavio naplaćivati premda je tužitelj tvrdio da nije mogao koristiti sve ugovorene usluge. Takvi navodi po svojem sadržaju predstavljaju prigovor na kakvoću pružene usluge u smislu članka 153. ZEK-a te ih je tuženik bio dužan raspraviti i o njima dati jasne i potpune razloge. Umjesto toga, tuženik je predmet spora sveo isključivo na pitanje poštovanja rokova za otklanjanje prijavljenih kvarova, pri čemu nije utvrdio niti obrazložio jesu li ugovorene usluge nakon instalacije doista bile stavljene u funkciju na način koji korisniku omogućava njihovo redovito korištenje, je li operator prije izvođenja radova bio dužan upozoriti korisnika na potrebu prilagodbe kućne instalacije te predstavlja li okolnost da je nakon instalacije bilo moguće koristiti samo dio ugovorenih usluga nedostatak u kakvoći pružene usluge.

9.3. Slijedom navedenoga Sud ocjenjuje da odlučne činjenice u tom dijelu nisu potpuno utvrđene, dok obrazloženje osporenog rješenja ne sadrži razloge o svim bitnim prigovorima tužitelja, zbog čega nije moguće ispitati zakonitost donesene odluke.

10. Osnovani su i tužbeni navodi kojima se osporava zakonitost točke II. izreke osporenog rješenja.

10.1. Tuženik je zahtjev u odnosu na račune za listopad, studeni i prosinac 2023. odbacio uz obrazloženje da nije proveden postupak propisan člankom 153. ZEK-a.

10.2. Takav zaključak nije u skladu sa sadržajem upravnog spisa. Iz sadržaja tužiteljeva prigovora od 14. prosinca 2023. proizlazi da je tužitelj, uz kakvoću pružene usluge, osporavao i obvezu plaćanja računa za usluge koje, prema njegovim tvrdnjama, nije mogao koristiti. Nadalje, iz pritužbe Povjerenstvu i odluke Povjerenstva od 19. siječnja 2024. proizlazi da je spor obuhvatio i račune za listopad, studeni i prosinac 2023. Konačno, iz odluke Povjerenstva od 19. siječnja 2024. proizlazi da je Povjerenstvo odlučilo upravo o pritužbi tužitelja, pri čemu nije razmatralo samo pitanje tehničkih poteškoća, nego i pitanje obračuna mjesečnih naknada, odobrilo financijska umanjena računa za studeni i prosinac 2023., umanjeno naknade za ponovno uključeno te izrijekom odredilo koje iznose korisnik treba podmiriti po računima za listopad, studeni i prosinac 2023. Iz navedenoga proizlazi da su upravo sporni računi bili predmet drugostupanjskog postupka kod operatora, zbog čega nije jasno na temelju kojih činjenica tuženik zaključuje da nisu bile ispunjene procesne pretpostavke za vođenje postupka iz članka 154. ZEK-a. Pri ocjeni je li podnesen prigovor iz članka 153. ZEK-a odlučan je njegov sadržaj, a ne naziv ili pravna kvalifikacija

koju mu je dao korisnik. Osim sadržaja podnesaka tužitelja, na to da su sporni računi bili predmet prethodnog postupka upućuje i sama odluka Povjerenstva, kojom je ono meritorno odlučilo o njihovoj visini, odobrilo određena financijska umanjenja te odredilo preostale iznose za plaćanje. U takvim okolnostima zaključak tuženika da prethodni postupak iz članka 153. ZEK-a nije proveden zahtijevao je posebno i određeno obrazloženje.

10.3. Ako je tuženik smatrao da pojedini dio zahtjeva nije bio obuhvaćen prethodno provedenim postupkom kod operatora, bio je dužan jasno obrazložiti na koji se dio zahtjeva takav zaključak odnosi i iz kojih razloga smatra da prethodni postupak nije proveden. Kako takvo obrazloženje u osporenom rješenju izostaje, Sud nije u mogućnosti ispitati zakonitost točke II. izreke osporenog rješenja.

10.4. Slijedom navedenoga, Sud ocjenjuje da u odnosu na točku I. izreke nisu potpuno utvrđene činjenice odlučne za ocjenu kakvoće pružene usluge, dok u odnosu na točku II. izreke nisu pravilno ocijenjeni sadržaj prethodno podnesenih prigovora i pritužbe te značenje odluke Povjerenstva za ocjenu ispunjenosti pretpostavki iz članaka 153. i 154. ZEK-a. Osporeno rješenje stoga u tim dijelovima ne sadrži dostatne razloge o odlučnim činjenicama i pravnim pitanjima, zbog čega ga je valjalo poništiti i predmet vratiti tuženiku na ponovni postupak.

11. Tužba nije osnovana u dijelu kojim se osporava točka III. izreke rješenja. Pravilno je tuženik zaključio da zahtjev za obeštećenje odnosno naknadu štete nije predmet pojedinačnog spora iz članka 154. ZEK-a. Ovlasti tuženika ograničene su na odlučivanje o sporovima koje izrijeком propisuje navedena zakonska odredba, dok odlučivanje o građanskopravnim zahtjevima za naknadu štete nije u njegovoj stvarnoj nadležnosti. Stoga je tuženik pravilno odbacio taj dio zahtjeva, pri čemu tužitelj u upravnom sporu nije iznio nijedan pravni argument koji bi doveo u pitanje takav zaključak. Eventualnu naknadu štete koju smatra da je pretrpio zbog postupanja operatora tužitelj može ostvarivati pred nadležnim redovnim sudom, zbog čega je tužbu u tom dijelu valjalo odbiti kao neosnovanu.

12. S obzirom na sve naprijed navedeno odlučeno je kao u točki I. izreke ove presude primjenom odredbe članka 117. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima (Narodne novine, broj: 36/24., dalje ZUS) te odredbe članka 119. stavka 4. ZUS-a u vezi članka 151. ZUS-a, dok je primjenom odredbe članka 116. stavka 1. ZUS-a odlučeno je kao u točki II. izreke ove presude.

U Zagrebu, 16. rujna 2026.

Sudac:
Ante Drezga

Uputa o pravnom lijeku:

Protiv točke I. izreke ove presude žalba nije dopuštena (članak 127. stavak 1. ZUS-a).

Protiv točke II. izreke dopuštena je žalba Visokom upravnom sudu Republike Hrvatske. Žalba se podnosi putem ovog suda u roku od 15 dana od dana dostave presude.

DNA:

1. [...]
2. Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti – elektroničkim putem
3. [...],
4. U spis