



REPUBLIKA HRVATSKA
UPRAVNI SUD U SPLITU
Split, Put Supavla 1

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 Splitu, po sucu pojedincu toga suda Studenku Vuleti, uz sudjelovanje sudske zapisničarke Nataše Rogošić, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, u daljnjem tekstu: HAKOM, zastupanog po opunomoćenici [...] i zaposlenici tuženika, prema generalnoj punomoći pohranjenoj u Uredu predsjednice suda, radi rješavanja spora između korisnika i operatera [...], nakon javne rasprave zaključene 19. studenog 2025. godine u prisutnosti stranaka, 19. prosinca 2025.,

p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev kojim se traži poništenje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (HAKOM-a), KLASA:UP/I-344-08/2501/172, URBROJ:376-05-2-25-04 od 05. svibnja 2025. godine.

Obrazloženje

1. U tužbi kojom pobija zakonitost osporenog rješenja tuženika, KLASA: UP/I-344-08/25-01/172, URBROJ:376-05-2-25-04 od 05. svibnja 2025. godine tužitelj je u bitnom naveo: da je teško, 2014. godine dobio telefonski priključak na broj: [...], kojeg je skupo platio iako je sam iskopao kanal za kabel u dužini od oko 350 metara; da mu je telefonski priključak neophodan iz razloga koje navodi u tužbi; da je nakon mukotrpnog i višemjesečnog čekanja na otklanjanje kvara na priključku kako bi mogao koristiti telefon, ga operater uputio da se može obratiti HAKOM-u; da predmetno rješenje tuženika od 05. svibnja 2025. godine osporava iz svih razloga; da je on od tuženika tražio pomoć u rješavanju spora, a ne sugestiju operateru za eliminaciju priključka; da tuženik u osporenom rješenju navodi na je njegov zahtjev neosnovan, a da ga je takav stav tuženika duboko povrijedio. Navodi da operater nema nikakva potraživanja od njega kao korisnika; da on trpi štetu od kolovoza 2025. godine, koju mu operater ni ne pokušava ozbiljno otkloniti; da u osporenom rješenju tuženik prisiljava tužitelja kao korisnika usluge da od operatera zatraži raskid ugovora. Navodi da mu tuženik nije dostavio ništa od onog što je njemu dostavio operater [...], kako bi se on po tome mogao očitovati. Tužbenim zahtjevom je predložio da se poništi osporeno rješenje tuženika.

2. Tuženik u odgovoru na tužbu navodi da smatra da ista nije osnovana iz razloga navedenih u obrazloženju istog rješenja; da je tuženik 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, načelo utvrđivanja materijalne istine iz članka 8. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj: 47/09. i 110/21, dalje: ZUP-a; da je osporena odluka u svemu obrazložena i da je u skladu s odredbom članka 98. stavak 5. ZUPa; da se je u predmetnom upravnom postupku kao sporno pojavilo pitanje otklona kvara na usluzi telefonskog priključka [...] koji traje od kolovoza 2024. godine; da je postupajući po zahtjevu tužitelja za rješavanje spora tuženik donio osporenu odluku kojom je u vezi naloga za otklon kvara (točka I. izreke osporene odluke) odbijen tužiteljev zahtjev; da je zahtjev odbijen jer u slučajevima dugotrajnog otklona kvara, nema pravne osnove da se zainteresiranoj osobi naloži točan datum otklona kvara, već se kao krajnja mjera, u situacijama kada se dokaže za zainteresirana osoba ne ispunjava obveze sukladno uvjetima ugovora, može naložiti raskid ugovora bez naplate naknade za prijevremeni raskid, u smislu odredbe članka 145. stavka 9. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj: 76/22. i 14/24, dalje: ZEK-a). Stoga da je tuženik u točki III. izreke osporene odluke naložio zainteresiranoj osobi da tužitelju na njegov zahtjev omogućiti raskid ugovora za telefonski priključak, a imajući u vidu da tužitelj zbog činjenice što kvar nije otklonjen ima pravo na raskid ugovora; da je tuženik u točki II. izreke osporene odluke naložio zainteresiranoj osobi da izvrši otpis svih zaduženja po računima od kolovoza 2024. godine do otklona kvara, a imajući u vidu da zainteresirana osoba nije izvršila umanjenje predmetnih računa te činjenicu da kvar na usluzi nije otklonjen. U odnosu na navode tužitelja vezano za raskid ugovora za telefonski priključak, tuženik je istakao da je tužitelj u slučaju da je zainteresirana osoba pokrenula postupak za raskid ugovora za telefonski priključak bez njegovog zahtjeva, imao mogućnost da nakon takvog raskida podnese prigovor zainteresiranoj osobi u smislu članka 153. ZEK-a, a kojim prigovorom će tužitelj u novom postupku osporavati osnovanost raskida ugovora za telefonski priključak. U odnosu na navod tužitelja da mu nije dostavljena dokumentacija koju je tuženiku dostavila zainteresirana osoba, tuženik je istakao da je postupak rješavanja spora između korisnika i operatera jednostavni upravni postupak, gdje se spor rješava na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku; da je člankom 154. stavak 7. ZEK-a propisano da nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 4. ovoga članka tuženik odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provođenja usmene rasprave. Predloženo je da se tužbeni zahtjev odbije.odbaci (odbije).

3. Osporenim odlukom tuženika, KLASA:UP/I-344-08/25-01/172, URBROJ: 376-05-2-25-04 od 05. svibnja 2025. godine pod točkom I. izreke rješenja odbija se kao neosnovan zahtjev za rješavanje spora korisnika [...] s operaterom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...]. Točkom II. izreke nalaže se operateru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] da u roku od 15 dana od dana zaprimanja ove odluke, korisniku [...] izvrši otpis svih zaduženja po računima od kolovoza 2024. godine pa nadalje do otklona kvara. Točkom III. nalaže se operateru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] da na zahtjev korisnika [...] izvrši raskid ugovora za uslugu telefonski broj [...], na adresi [...].

4. Na ročištu zakazanom od 19. studenog 2025.godine tužitelj je iskazao da u cijelosti ostaje kod sadržaja tužbe i tužbenog zahtjeva. Naveo je da u razdoblju od prijave kvara pa do danas nije od operatera primao račune za predmetni broj fiksnog telefona, što potvrđuje da on kao korisnik nema nikakvog dugovanja prema operateru, niti operater može imati prema njemu buduću da račune nije izdavao, s obzirom da je broj telefona bio u kvaru, pa ga on i nije mogao koristiti.

Opunomoćenica tuženika je iskazala da ostaje kod odgovora na tužbu i obrazloženja osporenog rješenja. Navela je da je osporena odluka od 05. svibnja 2025. godine donijeta temeljem stanja spisa i saznanja tuženika o činjenicama koje je pribavljao od [...]. Istakla je da u predmetno vrijeme [...] nije dostavio račune tužitelju za razdoblje od kolovoza do prosinca 2024. godine, slijedom čega da tuženik nije imao saznanja je li je isti operater s obzirom na kvar na predmetnom broju, izvršio umanjenje računa tužitelju; da [...] tuženiku nije dostavio niti karticu kupca iz koje kartice utvrđuje ima li kao operater potraživanja prema tužitelju; da je iz navedenih razloga tuženik kao pod točkom II. izreke predmetne odluke od 05. svibnja 2025. godine te naložio [...] da izvrši otpis svih računa počevši od kolovoza 2024. godine pa sve do otklona kvara. Također da tuženik nije imao saznanja da je [...] nije ispostavljao račune tužitelju za razdoblje trajanja kvara odnosno do danas, zbog čega je naloženo kao u točki III. izreke, sve radi zaštite tužitelja kao korisnika; da je tuženik u ovoj stvari rješavao u korist tužitelja, što je vidljivo iz prethodno iznijetog, obzirom da je u točki II. izreke naložen otpis svih zaduženja po računima za razdoblje trajanja kvara sve do otklona kvara; da je točkom II. izreke osporene odluke tužitelj upućen da može raskinuti ugovor bez naplate naknade zbog prijevremenog raskida, upravo zbog razloga dugotrajnog kvara, koji još nije otklonjen; da je iz spisa vidljivo da je do kvara na predmetnom broju tužitelja došlo uslijed udara groma zbog čega je izgorjela spojnica na liniji u šahtu; da tuženik nema mogućnosti da ulazi u tehničke mogućnosti rješavanja konkretnog kvara s obzirom očekivanje [...], niti može istom operateru naložiti da kvar riješi do određenog datuma, jer je to isključivo stvar tehničke prirode koja je u nadležnosti operatera. Svakako, da u navedenoj situaciji je pravo tužitelja kao korisnika da ukoliko nije zadovoljan da traži raskid ugovora. Slijedom navedenog da je tuženik osporenim odlukom odlučio kao pod točkom I. i III. izreke odluke.

5. U dokaznom postupku pregledana je tužba, odgovor na tužbu, osporeno rješenje od 05. svibnja 2025. godine, te je pregledan cjelokupni sudski spis, kao i spis upravnog tijela dostavljen uz odgovor na tužbu.

6. Ocjenom svih dokaza zajedno i svakog dokaza posebno, a uzimajući u obzir navode stranaka, tužbeni zahtjev nije osnovan.

7. Predmet spora je ocjena zakonitosti osporene odluke tuženika, KLASA:UP/I-344-08/25-01/172, URBROJ:376-05-2-25-04 od 05. svibnja 2025. godine.

8. Člankom 140. stavak 1., 2. 3. i 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22, dalje: ZEK-a) između ostalog je propisano da se prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i korisnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom (u daljnjem tekstu: pretplatnički ugovor), da ugovor mora sadržavati odredbe koje su utvrđene zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača te drugim posebnim propisima, pri čemu sastavni dio ugovora čine uvjeti poslovanja koji obuhvaćaju opće uvjete, posebne uvjete pružanja usluga i cjenik usluga za koji se taj ugovor sklapa.

Člankom 27. stavak 1. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“, broj: 86/23, dalje Pravilnik) propisano je da ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatera javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, a koju operator nije uklonio u roku od 24 sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova mjesečna naknada ili krajnji korisnik, ukoliko je isti suglasan, na drugi način obeštećuje, i to razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan je izvršiti umanjeno računa za svako obračunsko razdoblje u kojem krajnji korisnik nije imao uslugu, osim u slučaju kada je krajnji korisnik odabrao drugi način obeštećenja.

9. Prema stanju spisa proizlazi da je tužitelj korisnik telefonskog priključka na adresi [...] a da je na predmetnom broju tužitelja došlo uslijed udara groma zbog čega je izgorjela spojica na liniji u šahtu, koji kvar i nemogućnost korištenja traje od kolovoza 2024. godine, a da je operator pokušavao otkloniti kvar ali da kvar do danas nije otklonjen tako da tužitelj ne može koristiti navedeni telefonski broj.

10. Tužitelj se je obratio tuženiku sa zahtjevom za pomoć i rješavanje navedene situacije. Postupajući po zahtjevu tužitelja tuženik je od operatera [...] zatražio očitovanje te podatke o navedenom telefonskom broju.

11. Kako je do kvara na predmetnom broju tužitelja došlo uslijed udara groma zbog čega je izgorjela spojica na liniji u šahtu, a obzirom da se radi o tehničkom pitanju, tuženik nije imao mogućnosti da ulazi u tehničke mogućnosti rješavanja konkretnog kvara, niti je mogao istom operateru naložiti da kvar riješi do određenog datuma, jer je to isključivo stvar tehničke prirode koja je u nadležnosti operatera. Slijedom navedenog pod točkom I. izreke osporene odluke odbijen je zahtjev tužitelja, ali je rješavajući u interesu tužitelja kao korisnika tuženik tužitelju ponudio druge mogućnosti, kako je određeno točkom II. i III. izreke osporene odluke

12. Operater [...] nije tuženiku dostavio podatke o računima tužitelj izdanim tužitelju za razdoblje od kolovoza do prosinca 2024. godine, a nije dostavio niti karticu kupca iz koje kartice utvrđuje ima li kao operater potraživanja prema tužitelju. Slijedom navedenog tuženik nije imao saznanja je li je isti operater s obzirom na kvar na predmetnom broju, izvršio umanjeno računa tužitelju: Radi navedenog rješavajući u interesu tužitelja kao korisnika, tuženik je pod točkom II. izreke osporene odluke naložio [...] kao operateru da tužitelju izvrši otpis zaduženja po računima od kolovoza 2024. godine (kada je kvar nastao) do otklona kvara. Kako je naknadno utvrđeno (i na raspravi ponovljeno od tužitelja) da operater tužitelju od nastanka kvara na telefonskom broju, nije ispostavljao račune, tužitelj nema nikakvog dugovanja prema operateru. Navedena točka izreke osporene odluke je jasno donijeta opreza radi, kako bi se zaštitili interesi tužitelja kao korisnika.

13. U navedenoj situaciji budući da se radilo o dugotrajnom kvaru na telefonskom priključku tužitelja, te kako se radi o tehničkom pitanju koje je isključivo u nadležnosti operatera i da tuženik ne može operateru [...] naložiti da do određenog dana otkloni kvar, tuženik je točkom III. izreke tužitelju dao na znanje da u navedenoj situaciji može zatražiti raskid ugovora za navedeni telefonski priključak, te u vezi s time se istom točkom operateru nalaže da na zahtjev tužitelj (ako tužitelj takav zahtjev podnese), izvrši raskid ugovora za telefonski priključak bez naplate naknade zbog prijevremenog raskida, kako bi se zaštitio tužitelj kao korisnik.

14. U navedenoj situaciji operater [...] može raskinuti ugovor za telefonski po zahtjevu tužitelja. Dakle, tužitelj sam odlučuje hoće li zbog navedene situacije tražiti raskid ugovora. Međutim, ukoliko bi operater bez tužiteljevog zahtjeva za raskid ugovora izvršio raskid ugovora, tužitelj bi imao drugih pravnih mogućnosti da osporava takav raskid ugovora.

15. Osporena odluka od 05. svibnja 2025. godine donijeta temeljem stanja spisa i saznanja tuženika o činjenicama koje je pribavljao od [...], te je navedenom odlukom tuženik želio zaštititi interese tužitelja kao korisnika, radi čega je odlukom regulirao situacije za koje je prema stanju spisa procijenio da bi eventualno mogle biti štetne za tužitelja.

16. Sud ocjenjuje da je u postupku potpuno i pravilno utvrđeno činjenično stanje, te da su na utvrđeno činjenično stanje pravilno primijenjene mjerodavne odredbe propisa, pa je osporeno rješenje zakonito.

Stoga, valjalo je, na temelju odredbe članka 116. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“, broj: 36/24, dalje, ZUS-a), odbiti tužbeni zahtjev tj. odlučiti kao u izreci presude.

U Splitu, 19. prosinca 2025.

SUDAC

Studenko Vuleta

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ove presude dopuštena je žalba, u roku 15 dana od dana primitka pisanog otpravka iste, u dovoljnom broju primjeraka za sud i sve stranke u sporu, putem ovog suda pisano, za Visoki upravni sud Republike Hrvatske (čl. 126. st. 1. ZUS-a). Žalba odgađa izvršenje presude (čl. 126. st. 6. ZUS-a).

DNA:

- tužitelju, [...]
- tuženiku, HAKOM-u Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9,
- u spis.