



Republika Hrvatska  
Upravni sud u Splitu  
Split, Put Supavla 1

Poslovni broj:

Us I-3320/2023-14

## 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 sutkinji tog suda Anđeli Becka, uz sudjelovanje zapisničarke Nataše Brajević, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 87950783661, uz sudjelovanje zainteresirane osobe trgovačkog društva [...], radi rješavanja spora između korisnika i operatora javnih komunikacijskih usluga, nakon javne rasprave zaključene 21. studenoga 2025. u prisutnosti tužitelja i generalne opunomoćenice tuženika [...], generalna punomoć pohranjena u Uredu predsjednice suda, broj: [...], objavljene 9. siječnja 2026.

### p r e s u d i o j e

Odbija se tužbeni zahtjev tužitelja radi oglašavanja ništavim, podredno radi poništenja odluke tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/23-01/464, URBROJ: 376-08-23-04 od 31. listopada 2023.

### Obrazloženje

1. Odlukom tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), KLASA: UP/I-344-08/23-01/464, URBROJ: 376-08-23-04 od 31. listopada 2023., pozivom na odredbu članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 76/2022, dalje: ZEK), odbijen je zahtjev za rješavanje spora korisnika [...], ovdje tužitelja, protiv operatora javnih komunikacijskih usluga [...].
2. Pravodobno podnesenom tužbom koja je kod ovog suda zaprimljena pod gornjim poslovnim brojem 8. prosinca 2023. tužitelj pobija odluku tuženika u cijelosti, te ističe kako je on u zahtjevu od 1. rujna 2023. prigovorio zbog nedostataka na digitalnoj usluzi, jer da se u periodu od 17. srpnja 2023. do 21. srpnja 2023. nije mogao služiti niti jednom uslugom koju pruža [...], ovdje zainteresirana osoba, a posebno jer se nije mogao služiti internetom, budući da se nije mogao spojiti na operatorovu mobilnu Internet mrežu (sa signalom kako je sve u redu, ali ne dopušta spajanje na Internet mrežu). Ističe kako je u predmetnom zahtjevu postavio četiri zahtjeva odnosno kako je tražio da se utvrdi: kako je operator nezakonito postupao; kako je operator prakticirao nepoštenu poslovnu praksu; kako je operator izdao neispravnu administrativno-tehničku provjeru (dalje: ATP), te da postoji nedostatak na digitalnoj usluzi kojeg operator nije otklonio u propisanom roku, a zbog čega je on tražio da mu se umanji iznos računa za srpanj 2023. Nadalje, ističe kako tuženik nije primijenio Zakon o zaštiti potrošača („Narodne Novine“, broj 19/22 i 59/23), odnosno nije postupio po odredbama iz članka 26. stavka 1. navedenog Zakona, te u pobijanoj odluci nije odlučio o niti jednom jedinom tužiteljevom potrošačkom pravu. Također, ističe kako tuženik nije primijenio ni odredbe o odgovornosti za nedostatke na digitalnoj usluzi koja proizlazi iz Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o obveznim odnosima („Narodne

Novine“ broj 35/05, 41/08, 125/11, 78/15 i 29/18, dalje ZOO), te pojašnjava kako nedostatak na digitalnoj usluzi postoji jer je digitalna usluga koju je pružao operator u mjesecu srpnju 2023. imala nedostatak iz članka 404.a stavka 2. ZOO-a. Ističe kako prema odredbi članka 410. stavak 1. točka 3. i stavak 5. ZOO-a potrošač može tražiti smanjenje cijene digitalne usluge ako operator ne otkloni nedostatak na digitalnoj usluzi, međutim, o navedenom kako tuženik nije odlučio u pobijanoj odluci. Nadalje, ističe kako u konkretnom slučaju nije bilo mjesta primjeni odredbi Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga („Narodne novine“, broj 154/11, 149/13, 82/14, 24/15, 42/16 i 68/19, dalje Pravilnik), budući da je on prijavio nedostatak na digitalnoj usluzi, a ne otklanjanje kvara. Međutim, ukoliko sud zaključi da ima mjesta primjeni Pravilnika, napominje kako tuženik nije postupio sukladno odredbi članka 47. stavak 3. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“, broj 47/09 i 110/21, dalje ZUP) budući da od tužitelja nije zatražio dostavu dokaza kada je kvar prijavio i je li operator istog otklonio u roku od 24 sata od trenutka prijave kvara. Pri tome ujedno napominje kako teret dokaza da nedostatak na digitalnoj usluzi nema, nije na tužitelju, nego na operatoru, a što kako je propisano u članku 400. stavci 9. i 11. ZOO-a. Nadalje, ističe kako je tuženik pogrešno ocijenio prijedlog tužitelja za umanjenje računa za srpanj 2023. neosnovanim, budući da operator nije otklonio nedostatak na digitalnoj usluzi, te ujedno ističe kako tuženik nije primijenio ni odredbe o prakticiranju nepoštene poslovne prakse. Tužitelj dalje navodi kako je tuženik pogrešno odlučio da su prava tužitelja iz članka 29. Pravilnika konzumirana, te pojašnjava kako je tuženik prekoračio svoje ovlasti, budući da se stavio u procesnu ulogu operatora i umjesto operatora odgovorio na reklamacijske razloge. Također, ističe kako je tuženik u pobijanoj odluci pogrešno odlučio kako je ATP-a valjana, te pojašnjava kako je ATP napravljen samo na adresi [...], a što kako ne bi bilo sporno da ne postoji reklamacijski razlog da se nedostatak na digitalnoj usluzi nije dogodio na navedenoj adresi, već na različitim lokacijama u Splitu, a o čemu se tuženik nije očitovao. Pri tome ističe kako, suprotno mišljenju tuženika, operator običava izdavati ATP za čitav Grad Split, pa su uopćene lokacije dovoljne za provođenje konkretnih provjera. Nadalje, ističe kako je tuženik pogrešno utvrdio kako postoji pretplatnički ugovor između njega i operatora, te navodi kako javne objave operatora i drugih korisnika o istom kvaru kojeg ima i tužitelj, predstavljaju odlučne činjenice u ovom postupku. Tužitelj dalje navodi kako je tuženik počinio niz povreda upravnog postupka, i baš odredbe članka 7., članka 8. članka 9., članka 44. (jer nije spojio zahtjeve tužitelja od 1. rujna i 15. rujna 2023. u jedan postupak), članka 47. stavak 3., članka 52. stavak 2. i članka 98. stavci 3. i 5. ZUP-a. Potonje iz razloga jer u pobijanoj odluci nije naveo razloge zbog kojih nije usvojen zahtjev tužitelja da je operator postupio suprotno odredbi članka 29. stavak 7. Pravilnika, odnosno jer nije naveo razloge zbog kojih nije usvojen zahtjev tužitelja da se utvrdi kako je operator izdao neispravan ATP. Tužbenim zahtjevom predlaže da sud oglasi ništavom osporenu odluku tuženika, podredno istu poništi.

3. U odgovoru na tužbu tuženik ističe kako odluke donosi u skladu s odredbom članka 154. ZEK-a, koja propisuje uvjete rješavanja zahtjeva korisnika. Suština zahtjeva za rješavanje spora korisnika (tužitelja), kako se odnosila na prigovor na kakvoću usluge u razdoblju od 17. do 21. srpnja 2023. i posljedično na umanjenje računa za srpanj 2023. razmjerno broju dana trajanja poteškoća. O navedenom kako je to tijelo odlučivalo uzimajući u obzir odredbe ZEK-a i Pravilnika, te je razloge odbijanja zahtjeva korisnika obrazložilo, pa je tvrdnja tužitelja kako to tijelo nije odlučilo o njegovim potrošačkim pravima sukladno Zakonu o zaštiti potrošača paušalna i neutemeljena. Tuženik dalje navodi kako je u osporenoj odluci utvrđivao jesu li

ispunjeni uvjeti za primjenu članka 29. stavak 12. Pravilnika, odnosno je li uslijed tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku bio onemogućen pristup ili korištenje usluga te posljedično, je li zbog navedenog stekao pravo na umanjenje mjesečne naknade razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tuženik pojašnjava kako prema navedenoj podzakonskoj odredbi da bi korisnik stekao pravo na umanjenje naknade za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili na drugi način obeštećenja razmjerno broju dana trajanja tehničke smetnje, moraju biti kumulativno ispunjena dva uvjeta: da se radi o tehničkoj smetnji i/ili smanjenju kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, i da ista nije uklonjena u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara te da zbog iste krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga. U konkretnom slučaju kako je sam tužitelj naveo kako su poteškoće trajale od 10 min do dva sata nekoliko puta u danu, pa nije ispunjen uvjet da je poteškoća trajala dulje od 24 sata od trenutka prijave kvara te da zbog iste krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga. Nastavno tuženik pojašnjava kako se radi o kratkotrajnim poteškoćama koje su se dešavale povremeno tijekom dana te da zbog istih korisnik nije ostvario pravo na umanjenje mjesečne naknade, pa je odbijen zahtjev korisnika za obeštećenje. U osporenoj odluci kako je to tijelo odlučivao je li [...] postupio u skladu s člankom 153. stavci 5. i 9. ZEK-a te članka 29. stavak 5. Pravilnika te je li provedena ATP u skladu s navedenim odredbama.

Nadalje, napominje kako time što je utvrdio da tužitelj nema pravo na obeštećenje zbog tehničkih poteškoća u spornom razdoblju, je to tijelo negativno odlučio i o zahtjevu tužitelja da se utvrdi kako je zainteresirana osoba postupala nezakonito kao i da je prakticirala nepoštenu poslovnu praksu, a što kako je navedeno u izreci i obrazloženju osporavane odluke, slijedom čega da ne stoje navodi tužitelja kako je tuženik propustio odlučiti o svim njegovim zahtjevima kao i da je propustio utvrditi činjenično stanje i primijeniti Zakon o zaštiti potrošača, zatim odredbe ZOO-a kao i ostale zakone koje tužitelj nabraja. Nadalje, ističe kako je promašen prigovor tužitelja da to tijelo nije moglo umjesto zainteresirane osobe odlučiti o njegovim reklamacijskim razlozima, budući da je to obveza tuženika propisana odredbom članka 154. ZEK-a. U osporenoj odluci kako su jasno obrazloženi razlozi zbog kojih je odbijen zahtjev tužitelja za otpisom računa za srpanj 2023., kao i razlozi zbog kojih je utvrđeno da je ATP ispravnosti računa u skladu s člankom 153. stavak 9. ZEK-a, te je odlučeno o svim zahtjevima korisnika navedenim u reklamacijskom postupku, a čime su prava korisnika na pravnu zaštitu u potpunosti konzumirana. Nadalje, tuženik ističe kako je neosnovana tvrdnja tužitelja kako sa zainteresiranim osobom nema potpisani pretplatnički ugovor, budući da je iz dostavljenog Zahtjeva za produljenje pretplatničkog odnosa i ugovaranje obveznog trajanja br. [...], potpisanog od obje ugovorne strane 4. lipnja 2021. s ugovornom obvezom od 24 mjeseca, vidljivo kako je isti sklopljen. Napominje se kako je tužitelj očito pomiješao obvezno trajanje ugovora (koje je isteklo) s činjenicom trajanja ugovora, pri čemu tuženik upućuje na pretplatnički ugovor, u kojem se navodi kako pretplatnički odnos je zasnovan na neodređeno vrijeme, a ukoliko je ugovoreno obvezno trajanje ugovora, po isteku tog razdoblja ugovor se nastavlja, sve dok ga korisnik ili [...] ne raskinu. Navedeno kako je u skladu s odredbom članka 18. stavak 1. Pravilnika, koja propisuje da je istekom razdoblja minimalnog obveznog trajanja pretplatničkog ugovora, operator dužan nastaviti pružati ugovorene usluge pod uvjetima ugovorenim u pretplatničkom ugovoru te sukladno važećim općim uvjetima i cjenikom, osim u slučaju raskida ugovora, što se u konkretnom slučaju nije dogodilo. Predlaže odbiti tužbu tužitelja.

4. Pozvana u smislu odredbe članka 20. stavak 3. Zakona o upravnim sporovima ("Narodne novine", broj 36/24), koji zakon je za primijeniti u konkretnoj upravnoj stvari prema odredbi članka 169. stavak 1. tog Zakona, da kao zainteresirana osoba sudjeluje u sporu, te se očituje na navode tužitelja iz tužbe, trgovačko društvo [...], nije dalo odgovor na tužbu.
5. Podneskom od 21. siječnja 2024. tužitelj je osporio navode tuženika iz odgovora na tužbu, ustrajući u tužbenim navodima, opetovano navodeći kako je tuženik povrijedio pravila upravnog postupka, kako je pogrešno primijenio materijalno pravo, te je pogrešno i nepotpuno utvrdio činjenično stanje.
6. U sporu je održana rasprava 21. studenoga 2025., čime je strankama u skladu s odredbom članka 6. ZUS-a dana mogućnost da se očituju o svim činjenicama i pravnim pitanjima, koja su predmet ovog upravnog spora, na koju nije pristupila uredno pozvana zainteresirana osoba, pa je rasprava pozivom na odredbu članka 91. stavak 3. u svezi s odredbom članka 89. stavak 4. ZUS-a održana bez prisutnosti zainteresirane osobe, kojom prilikom je tužitelj u bitnom istaknuo kako je on svoju prijavu tuženiku utemeljio na činjenici da se u konkretnom slučaju radi o kršenju ugovora, dok je tuženik predmetnu stvar rješavao kao da se radi o prigovoru na kakvoću usluge. Generalna opunomoćenica je istaknula kako su odredbe o kakvoći usluge dio samog ugovora, te su sadržane u Općim uvjetima poslovanja kao dio pretplatničkog ugovora. Pri tome je posebno naglasila kako mobilna mreža po svojim tehničkim karakteristikama ne može biti dostupna u svako vrijeme i na svakom mjestu.
7. U cilju ocjene zakonitosti osporenog rješenja tuženika tijekom dokaznog postupka pregledana je i čitana cjelokupna dokumentacija sadržana u sudskom spisu, kao i dokumentacija priložena u spisu tuženika.
8. Tužbeni zahtjev tužitelja nije osnovan.
9. Predmet ovog upravnog spora je u smislu odredbe članka 3. ZUS-a ocjena zakonitosti osporenog rješenja tuženika, pri čemu je među strankama sporno utvrđeno činjenično stanje, te s tim u vezi i primjena materijalnog prava.
10. Odredbom članka 153. stavak 1. ZEK-a propisano je kako krajnji korisnik ima pravo podnijeti operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga prigovor u vezi s pružanjem usluga, prigovor na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge, prigovor zbog povrede odredaba ugovora i prigovor zbog povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Stavkom 5. navedene zakonske odredbe je propisano kako je u slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovoga članka operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezan provjeriti iznos zaduženja za pruženu uslugu ili kakvoću pružene usluge, te na temelju provedene administrativne i tehničke provjere potvrditi iznos zaduženja ili ga prilagoditi točnom iznosu. U slučaju odbijanja prigovora kao neosnovanog operator je obvezan izdati krajnjem korisniku potvrdu o izvršenoj provjeri, s točno i pregledno navedenim sastavnicama administrativne i tehničke provjere svih dijelova mreže i sustava u djelokrugu odgovornosti operatora, a za koje je provjera izvršena. Prema stavku 9. te zakonske odredbe krajnjem korisniku, koji je podnio prigovor iz stavka 1. ovoga članka, operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga umanjiti će iznos računa u dijelu koji se odnosi na više zaračunani iznos za pružene usluge, ako se provjerom utvrdi da je u razdoblju, na koje se odnosi prigovor, postojala tehnička ili koja druga neispravnost, prijevara ili zlouporaba za koju je utvrđeno da je uzrokovala povećano zaduženje. Ako je iznos za pružene usluge plaćen u cijelosti, krajnjem

korisniku vraća se više zaračunani iznos, ili se za taj iznos umanjuje račun za prvo sljedeće razdoblje.

11. Odredbom članka 154. u stavku 1. ZEK-a je propisano kako 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. Prema stavku 4. te zakonske odredbe Agencija rješava sporove iz stavka 1. ovoga članka na transparentan, objektivan i nediskriminirajući način, na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, u skladu s odredbama ovoga Zakona i posebnih propisa. Stavkom 7. navedene zakonske odredbe je propisano kako nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva iz stavka 4. ovoga članka Agencija odlukom rješava spor iz stavka 1. ovoga članka na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, u pravilu bez provedbe usmene rasprave.
12. Odredbom članka 29. Pravilnika propisano je kako operator javnih komunikacijskih usluga u svojim općim uvjetima poslovanja detaljno propisuje postupak podnošenja i rješavanja prigovora krajnjeg korisnika na iznos kojim je zadužen za pruženu uslugu, prigovor na kakvoću pružene usluge te prigovor zbog povrede odredaba pretplatničkog ugovora u skladu sa Zakonom i propisima donesenim na temelju Zakona (stavak 1.); kako je u slučaju podnošenja prigovora iz stavka 1. ovog članka, nadležna služba operatora obvezna obaviti provjere iz članka 50. stavak 4. Zakona pri čemu administrativna provjera mora obuhvatiti i provjeru svih podataka o pretplatniku i njegovoj potrošnji usluga zabilježenih u bazama podataka operatora, a tehnička provjera mora obuhvatiti i detaljnu provjeru tehničke ispravnosti elektroničke komunikacijske mreže i pretplatničke terminalne opreme za obavljanje elektroničku komunikacijsku uslugu, kao i dostupnost pretplatničke linije neovlaštenom korištenju izvan područja pretplatnika. Provjera dostupnosti između ostalog uključuje dostupnost na priključnoj točki u zajedničkim prostorijama zgrade, ulici, te se odnosi i na neovlašteno korištenje od strane djelatnika samog operatora (stavak 5.); kako je u slučaju kada je krajnji korisnik podnio prigovor iz stavka 1. istog članka na kakvoću obavljenih usluga, operator dužan provesti provjere i mjerenja vezano za utvrđivanje kakvoće pružene usluge (stavak 10.); kako ako zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge u djelokrugu odgovornosti operatora, a koju operator nije uklonio u roku od dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, umanjuje se njegova naknada za mjesečni ili tromjesečni pristup komunikacijskom sustavu ili se korisnik na drugi način obeštećuje, i to razmjeno broju dana trajanja tehničke smetnje. Tehničkom smetnjom iz ovoga stavka ne smatra se nepokrivanje određenog područja korisnim signalom operatora komunikacijske mreže, te pretplatnici koji se zateknu na tom području, ne ostvaruju pravo na umanjenje naknade utvrđeno ovim stavkom (stavak 12.).
13. Iz dokumentacije priložene u spisu predmeta upravnog postupka proizlazi kako je tužitelj podnio tuženiku zahtjev za rješavanje spora sa zainteresiranom osobom, koji je kod tuženika zaprimljen 1. rujna 2023. U zahtjevu tužitelj je prigovorio kakvoći pružene mobilne usluge u razdoblju od 17. srpnja 2023. do

21. srpnja 2023., u kojem razdoblju kako mu je svaki dan, u različite sate, nestao signal, pa nije mogao zvati, koristiti SMS poruke, niti bilo što drugo. Također, u navedenom razdoblju kako se nije mogao spojiti na Internet putem mobilne mreže, koje smetnje kako su se događale na različitim lokacijama u gradu Splitu, u različite sate u danu, nekoliko puta u danu, te koje su trajale od 10 min do 2 sata. Nadalje, ističe kako je 5. kolovoza 2023. od [...] zaprimio odgovor, koji kako sadržava ATP za lokaciju [...], međutim, s kojim odgovorom kako nije bio zadovoljan, pa je uputio reklamaciju Povjerenstvu za reklamacije zainteresirane osobe, te je 24. kolovoza 2023. zaprimio odgovor. Poziva se na općepoznatu činjenicu da je [...] u razdoblju od 17. srpnja 2023. do 23. srpnja 2023. imao probleme u mreži, a što kako je naveo u prigovoru, kao i da se veliki broj drugih korisnika također žalio na identične probleme. Ističe kako se [...] nije očitovao o njegovim reklamacijskim razlozima, da razlozi odbijanja njegove reklamacije nemaju dodirnih točaka s reklamacijskim razlozima, da su netočni i zavaravajući te da [...] nije postupio po članku 29. stavak 7. Pravilnika, ujedno navodeći kako odluka Povjerenstva nema potpis i pečat. Zaključno, traži umanjenje računa za srpanj 2023. razmjerno razdoblju u kojem nije imao uslugu; da se ponašanje [...] oglasi nezakonitim; da se utvrdi da [...] nije postupio po članku 29. stavak 7. Pravilnika jer se nije očitovao o niti jednom reklamacijskom razlogu; da se utvrdi da je [...] u periodu od 17. srpnja 2023. do 23. srpnja 2023. imao probleme, odnosno da je poduzeo ATP koju tužitelj niti ne navodi.
14. Iz spisa tuženika nadalje proizlazi kako je po zaprimljenom zahtjevu tužitelja tuženik zatražio od [...] očitovanje na okolnosti navedene u zahtjevu za rješavanje spora, kao i da je [...] dostavio očitovanje 8. rujna 2023. U očitovanju se navodi kako se prigovor odnosi na pokrivenost za pretplatnički broj [...] i na račun za mjesec srpanj 2023. Na temelju prigovora kako je 21. srpnja 2023. izvršena detaljna provjera dostupnosti [...] signala na području [...], budući da je to jedina adresa koju je korisnik naveo u prigovoru. Prema podacima dostupnim u sustavima [...], na navedenom području je signal visoke snage i kvalitete zbog čega ne bi trebalo biti poteškoća u korištenju [...] usluga. Također, kako je izvršena i provjera svih mrežnih elemenata koji odašilju signal na navedeno područje i kojom nije utvrđena nepravilnost u radu ili poteškoće koje bi uzrokovale probleme u korištenju usluga. Međutim, da unatoč navedenom, na dobro pokrivenim područjima, a vezano uz mikrolokaciju prijamnika signala, u određenim situacijama pod određenim uvjetima može doći do manjih problema u prijemu signala i korištenju usluga (npr. u podrumskim prostorijama, prostorima konfiguracije nepovoljne za prijam radijskog signala, iza višestrukih građevinskih ili ostalih struktura i sl.). Nadalje, ističe kako na navedenoj lokaciji dodatno poboljšanje pokrivenosti nije planirano u skorije vrijeme, a ukoliko je potrebno izvršiti provjeru neke druge lokacije, kako je potrebno da korisnik dostavi točnu adresu na kojoj se poteškoća događa. Pri tome ističe kako se u predmetnom slučaju radi o usluzi koja se pruža u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i njezino korištenje da nije vezano uz fiksnu lokaciju, pa postoji mogućnost da se korisnik nađe na području smanjene kakvoće usluge, međutim, napominje kako konstantno radi na poboljšanju kvalitete usluge, jačini signala i pokrivenosti signalom. Poziva se na odredbe Općih uvjeta poslovanja [...], kojima je definirano kako [...] pruža usluge unutar tehničkih i operativnih mogućnosti [...] mreže zbog čega je moguće da usluge neće biti dostupne u svako doba i na svakom mjestu, međutim, neovisno o navedenom kako je

korisnik obvezan plaćati mjesečnu naknadu; kako se tehničkom smetnjom ne smatra nepokrivanje određenog područja [...] signalom. Napominje kako se u predmetnom slučaju radi o usluzi koja se pruža u pokretnoj elektroničkoj komunikacijskoj mreži i njezino korištenje nije vezano uz fiksnu lokaciju, pa korisnik ne ostvaruje pravo na smanjenje računa ukoliko se nade na području smanjene kakvoće usluge, budući da korisnik odabire područje na kojem će koristiti uslugu, odnosno [...] mu ne nalaže na kojem području će koristiti uslugu. Navedeno kako znači da je predmetnu uslugu moguće koristiti i na području veće kvalitete [...] usluge, a imajući u vidu da korisnik odabire područje na kojem će se koristiti uslugom, kako je neopravdano tražiti umanjenje računa zbog kvalitete [...] usluge na području koje je korisnik odabrao za korištenje uslugom. Smatra da nema mjesta drugačijem rješenju korisnikovog prigovora.

15. Iz obrazloženja osporene odluke proizlazi kako je na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika, a sukladno odredbi članka 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama tuženik u postupku rješavanja spora utvrdio da zahtjev nije osnovan, uz obrazloženje u bitnom kako je u konkretnom slučaju operator ispravno izvršio ATP; kako poteškoće koje je tužitelj imao u razdoblju od 17. do 21. srpnja 2023., a koje su trajale od 10 min do 2 sata dnevno, nisu razlog za umanjenje naknade iz članka 29. stavak 12. Pravilnika, odnosno tuženik utvrđuje kako tužitelj (kao korisnik) u konkretnom slučaju nije stekao pravo da mu se zbog tehničke smetnje i/ili smanjenja kakvoće usluge koja je u djelokrugu odgovornosti operatora, umani naknada za mjesečni pristup telekomunikacijskim sustavu za mjesec srpanj 2023., a s kojim utvrđenjem je ovaj sud suglasan u cijelosti, budući da i prema ocjeni ovog suda u konkretnom slučaju nisu bile ispunjene pretpostavke za umanjenje računa za srpanj 2023., dok prigovori tužitelja nisu osnovani.
16. Naime, tuženik je osporenu odluku donio u skladu s odredbom članka 154. ZEK-a koja propisuje uvjete i procedure prilikom rješavanja zahtjeva korisnika. U konkretnom slučaju, suština samog tužiteljevog zahtjeva za rješavanje spora korisnika odnosi se zapravo na temeljni prigovor koji se pak odnosi na kakvoću usluge u i to razdoblju od 17. do 21. srpnja 2023., te posljedično, na umanjenje računa za srpanj 2023. razmjerno broju dana trajanja poteškoća. Tuženik je u obrazloženju odluke, suprotno navodima tužitelja, odgovorio na prigovor tužitelja koji se odnosi na kakvoću usluge u razdoblju od 17. do 21. srpnja 2023. i posljedično, na zahtjev za umanjenje računa za srpanj 2023., pri čemu su dani jasni i argumentirani razlozi, pa se prigovori tužitelja u tom smjeru otklanjanju kao neosnovani.
17. Također, tuženik je u provedenom postupku, a na temelju svoje obveze i ovlasti iz članka 154. ZEK-a, utvrđivao osnovanost zahtjeva tužitelja iz prigovora, reklamacije i zahtjeva za rješavanje spora, nakon čega je u osporenoj odluci odlučio o svim zahtjevima korisnika na koji način su prava korisnika (tužitelja) na pravnu zaštitu u potpunosti konzumirana, pa je inzistiranje tužitelja na tome da se utvrdi kako je [...] u reklamacijskom postupku prekršio odredbu članka 29. stavak 7. Pravilnika bespredmetno.
18. Zaključno, tvrdnja tužitelja kako ga tuženik nije pozvao da dostavi dokaze o tome kada je kvar prijavio i je li operator istog otklonio u roku od 24 sata, u cijelosti je netemeljena, budući da i sam tužitelj u svom prigovoru upućenom operatoru navodi kako poteškoće koje je imao u razdoblju od 17. do 21. srpnja 2023., te koje su se događale u različite sate u danu, nekoliko puta u dana, na različitim lokacijama u Splitu, su trajale od 10 min do 2 sata, iz čega nedvojbeno

proizlazi kako u konkretnom slučaju nije riječ o poteškoći koja je trajala neprekidno dvadeset i četiri (24) sata od trenutka prijave kvara, zbog koje krajnjem korisniku nije bio omogućen pristup ili korištenje usluga, pa je sasvim jasno kako nije bilo ni potrebno dodatno utvrđivati navedenu činjenicu.

19. Slijedom sveg navedenog, ocjena je ovog suda kako osporenim rješenjem tuženika uz obrazloženje koje je njime dano nije povrijeđen zakon na štetu tužitelja. Također nisu ostvareni ni razlozi za oglašavanje osporene odluke tuženika ništavom iz članka 128. stavak 1. ZUP-a, na koje ovaj sud sukladno odredbi članka 43. stavak 3. ZUS-a pazi po službenoj dužnosti.
20. Stoga je sud pozivom na odredbu članka 116. stavak 1. ZUS-a odbio tužbeni zahtjev tužitelja pa je presuđeno kao u izreci.
21. Odluka o trošku je izostala budući da isti nije zatražen.

U Splitu, 9. siječnja 2026.

S U T K I N J A

Anđela Becka

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. Žalba odgađa izvršenje pobijane presude.

DNA:

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

Rj./

- I. Vrijednost predmeta spora je neprocjenjiva. II. Tužitelja obvezati na plaćanje sudske pristojbe u skladu s odredbom članka 22. Zakona o sudskim pristojbama („Narodne novine“, broj 118/18 i 51/23), te u svezi s Tar.br. 30. i 31. Uredbe o Tarifi sudskih pristojbi („Narodne novine“, broj 37/23), u ukupnom iznosu od 119,45 EUR, nakon pravomoćnosti presude.
- III. Vratiti spis tuženika nakon pravomoćnosti presude. IV. Kalendar 30 dana.