



REPUBLIKA HRVATSKA
VISOKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE
Z A G R E B
Frankopanska 16

Poslovni broj: Us II-42/2025-6

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

Visoki upravni sud Republike Hrvatske u vijeću sastavljenom od sudaca toga suda Marine Kosović Marković, predsjednice vijeća, Jelene Rajić i mr.sc. Inge Vezmar Barlek, članica vijeća, te sudskog savjetnika Alana Vučkovečkog, zapisničara, u upravnom sporu tužitelja Hrvatski Telekom d.d. OIB: 81793146560, Zagreb, Radnička cesta 21, protiv rješenja tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, OIB: 87950783661, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, klasa: UP/I-34407/24-01/88, urbroj: 376-05-2-25-3 od 28. siječnja 2025., radi inspekcijskog nadzora, na sjednici vijeća održanoj 6. svibnja 2026.

p r e s u d i o j e

I. Odbija se tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-07/24-01/88, urbroj: 376-05-2-25-3 od 28. siječnja 2025.

II. Ova presuda će se objaviti u Narodnim novinama.

Obrazloženje

1. Osporenim rješenjem tuženika klasa: UP/I-344-07/24-01/88, urbroj: 376-05-225-3 od 28. siječnja 2025. utvrđeno je da je tužitelj povrijedio odredbe članka 143. stavka 1. i članka 142. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama, jer uvjete iz cjenika nije objavio i učinio dostupnim na potpun i jasan način, čime je povrijedio i obvezu transparentnosti iz članka 7. stavka 4.d) i članka 140. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama (točka I. izreke). Točkom II. izreke rješenja nalaže se tužitelju da osigura transparentnost uvjeta ugovaranja svih postojećih ponuda svojih usluga i cjenika tako da iste budu jasne i potpuno prezentirane, na način da je za ugovaranje pojedine ponude jasno navedeno o kojem se prodajnom kanalu ugovaranja radi te jasno navede eventualna ograničenja ugovaranja za korisnike, osigura da sve promotivne ponude budu prikazane nedvosmisleno, uz jasnu naznaku njihovih cijena i uvjeta primjene, teritorijalnog i vremenskog doseg te jasnog pojašnjenja kanala kroz koje su dostupne te za koju skupinu korisnika. Naloženo je tužitelju da za sve postojeće i buduće ponude svojih usluga unaprijedi sustav komunikacije prema

korisnicima, kako bi informiranje o ponudi bile dostupne na jasan, transparentan i nediskriminirajući način u svim relevantnim kanalima, uskladi unutarnje procese i upute djelatnicima prodajnih kanala kako bi se osiguralo točno i pouzdano informiranje korisnika o uvjetima i cijeni ugovaranja usluga (točka III. izreke). U slučaju da tužitelj ne postupi po naloženom inspektor će odgovornoj osobi izreći novčanu kaznu u iznosu od 8.000,00 € te će svaka slijedeća novčana kazna biti izrečena u dvostrukom iznosu u slučaju daljnjeg neizvršenja obveze (točka IV. izreke).

2. Tužitelj je protiv rješenja tuženika podnio tužbu u kojoj navodi da tuženik nije vodio računa o pravilima koja su utjecala na rješavanje stvari jer tužitelj nije bio jasno obaviješten o pravnoj osnovi za vođenje predmetnog inspekcijskog postupka, čime je povrijeđena odredba članka 30. Zakona o općem upravnom postupku. Tužitelj nije imao informaciju u pogledu kojih konkretnih obveza iz Zakona o elektroničkim komunikacijama postoji sumnja da ih je tužitelj svojim postupanjem prekršio zbog čega se nije mogao očitovati. Da je tužitelj bio informiran da mu se stavlja na teret kršenje članaka 140. stavka 2., članka 142. stavka 1., članka 143. stavka 1. i 7., stavka 4. točka d). Zakona dostavio bi tuženiku detaljno očitovanje po svakom od navedenih članaka. Stoga tužitelj nije mogao temeljem zaprimljene obavijesti o pokretanju inspekcijskog postupka pretpostaviti koji će biti rezultat istog. Tek je u osporenom rješenju tuženik jasno opisao koje aktivnosti tužitelja su bile u fokusu pa smatra da je došlo do povrede pravila postupka. Također, tuženik nije pravilno primijenio materijalno pravo jer tuženik u pobijanom rješenju pogrešno upućuje na odredbu članka 7. stavka 4. točka d) jer je tu riječ o jednom od ključnih ciljeva regulacije kojima se tuženik treba voditi prilikom obavljanja regulatornih poslova pa tužitelj nije mogao povrijediti tu odredbu. Smatra da je pogrešno i nepotpuno utvrđeno činjenično stanje jer je tužitelj svojim važećim cjenicima jasno i transparentno na stranicama 21. i 26. opisao predmetnu ponudu koju u nastavku citira. Stoga nije točna tvrdnja tuženika da predmetna ponuda kao i sva ograničenja o njenoj dostupnosti po prodajnim kanalima za koje kategorije korisnika, na kojim geografskim područjima, nisu jasno, potpuno i transparentno navedene u cjenicima. Ističe da se u svojoj komunikaciji prema krajnjim korisnicima putem različitih prodajnih kanala dosljedno pridržavao informacija navedenih u službenim cjenicima pa su djelatnici tužitelja u konkretnom slučaju korisničkog upita upućenog tužitelju putem prodajnog kanala Web prodaja, a vezano za dostupnost predmetne ponude na posebnim područjima izvan Splitsko-dalmatinske županije, konkretnog korisnika i obavijestili da takva ponuda nije dostupna na kanalu Web prodaje te je tužitelj uputio korisnika da se vezano za svoj upit obrati korisničkoj službi tužitelja na broj 08009000. Propust je tuženika uvažiti informaciju da je tužitelju uputio korisnika da se za svoj upit obrati korisničkoj službi tužitelja na broj 08009000, što je informacija sukladno objavi ponude u važećim cjenicima tužitelja imala za posljedicu nepotpuno i pogrešno utvrđeno činjenično stanje. Predlaže usvojiti tužbeni zahtjev te poništiti osporeno rješenje.
3. Tuženik u odgovoru na tužbu upućuje na dopis tuženika od 2. listopada 2024. prije pokretanja inspekcijskog nadzora u kojem se detaljno navodi koje okolnosti vezano za cjenik su sporne i predmet provjere, temeljem prijave krajnjih korisnika. Štoviše tužitelj se i sam na navedeni dopis očitovao o postojanju propusta 9. listopada 2024. Tuženik u trenutku pokretanja inspekcijskog nadzora, dok se isti ne okonča, ne može predvidjeti koje je sve povrede tužitelj napravio, ali može postaviti jasne okvire u smislu članaka ZEK-a koji upućuju na

transparentnost i cjenik što je on i učinio. Iz opširnog očitovanja tužitelja može se zaključiti da je istom itekako jasno na što se treba očitovati, a što je tužitelj i učinio. U odnosu na prigovor tužitelja da isti ne može povrijediti odredbu članka 7. stavka 4. točka d) Zakona o elektroničkim komunikacijama ističe da tuženik u obavljanju regulatornih poslova poduzima mjere radi ostvarivanja ciljeva, među kojima je cilj iz točke d) koji štiti krajnje korisnike, kao slabiju ugovornu stranku, te nalaže poticanje davanja jasnih obavijesti i to osobito u povodu objave i transparentnosti cijena i uvjeta korištenja elektroničke komunikacijskih usluga te pružanja usporedivih obavijesti krajnjim korisnicima od strane operatora. Dakle, obveza transparentnosti nije upitna. U konkretnom slučaju neupitna je i povreda članka 140. stavka 2. Zakona. Glede tvrdnje tužitelja o nepotpuno i pogrešno utvrđenom činjeničnom stanju ističe da tužitelj ponavlja očitovanja koja se tuženiku poznata pa tako opetovano ističe i pozivanje broja 08009000, a na temelju kojih očitovanja je tuženik upravo i utvrdio nejasnoće u cijenama, ponudi, u komunikaciji prema korisnicima. Ponude se ponavljaju na više različitih načina i to i u samom cjeniku, iz kojeg se ne može sa sigurnošću utvrditi što se i kako nudi te kojim kanalima, te se i sami navodi tužitelja o kanalima prodaje razlikuju što zajedno s priznanjem samog tužitelja o pogrešnoj komunikaciji korisniku sve upućuje na nejasnoću i na netransparentnost. Predlaže tužbeni zahtjev odbiti.

4. U očitovanju na odgovor na tužbu tuženika tužitelj ističe da u e-mail poruci od 2. listopada 2024. nije bilo jasno navedeno na koje sve povrede tuženik sumnja. Ističe da je u važećem cjeniku jasno navedeno da je predmetna promotivna ponuda dostupna na cijelom području Republike Hrvatske u samostalnoj ponudi i u kombinaciji s paketima usluga u nepokretnoj mreži tužitelja. Ustraje u tvrdnji da iz e-mail komunikacije tužitelja i tuženika nije navedeno u kojem se kontekstu sumnja na povredu odredaba Zakona o elektroničkim komunikacijama te ostaje kod tužbenog zahtjeva.
5. Tužbeni zahtjev nije osnovan.
6. Prema odredbi članka 140. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22. i 14/24., dalje: ZEK) operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, osim usluga prijenosa koje se upotrebljavaju za pružanje usluga komunikacije između strojeva, obvezan je, na jasan i razumljiv način, prije sklapanja ugovora pružiti krajnjem korisniku sve podatke u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača, te podatke iz Priloga 7. ovoga Zakona u mjeri u kojoj se ti podaci odnose na uslugu koju pruža operator.
 - 6.1. Odredbom članka 142. stavka 1. ZEK-a propisano je da su operatori, koji pružaju usluge pristupa internetu ili javno dostupne interpersonalne komunikacijske usluge, obvezni u uvjetima poslovanja, na jasan, potpun i strojno čitljiv način, te u obliku pristupačnom krajnjem korisnicima s invaliditetom navesti podatke iz Priloga 8. ovog Zakona.
 - 6.2. Prema odredbi članka 143. stavka 1. cjenik usluga sadržava načela obračunskog sustava te cijene pojedinih usluga, paketa usluga i drugih dodatnih usluga koje operatori javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga pružaju krajnjim korisnicima, uključujući naknade za pristup, ako postoje, kao i korištenje svih usluga koje su automatski omogućene u mreži operatora, a za uključenje ili korištenje kojih krajnji korisnik mora dati izričitu prethodnu privolu.
 - 6.3. Odredbom članka 7. stavka 4. d) ZEK-a propisano je da u obavljanju regulatornih poslova propisanih ovim Zakonom Agencija poduzima mjere radi ostvarenja ciljeva,

između ostalog, osiguranjem visoke i zajedničke zaštite za krajnje korisnike osobito u odnosu na cjenovnu pristupačnost, poticanjem davanja jasnih obavijesti, i to osobito u pogledu objave i transparentnosti cijena i uvjeta korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga te pružanja usporedivih obavijesti krajnjim korisnicima od strane operatora.

7. Glede prigovora tužitelja da mu u postupku nije omogućeno izjasniti se o svim činjenicama, okolnostima i pravnim pitanjima važnim za rješenje ove upravne stvari treba reći da je dopisom od 2. listopada 2024. tuženik prije pokretanja inspekcijskog postupka zatražio od tužitelja dostavu očitovanja na prepisku korisnika iz službe Hrvatskog Telekom d.d. koja je tužitelju dostavljena u privitku te zatraženo da se očituje u dijelu uputa tužitelja djelatnicima i dijela cjenika na strani 33. Tužitelj se detaljno očitovao dopisom od 9. listopada 2024. nakon čega je inspektor dodatno dopisom od 22. studenoga 2024. obavijestio tužitelja da je pokrenut inspekcijski nadzor sukladno odredbi članka 162. i 163. ZEK-a, u svezi utvrđivanja postupanja tužitelja vezano za razliku u cijeni usluga iz cjenika kod ugovaranja korisnika HT mreže, a temeljem uvida u Web cjenik, prepiske agenata s korisnicima i očitovanja od strane HT-a. Zatraženo je da tužitelj dostavi očitovanje o novoj prepisci korisnika i agenta korisničke službe koju je tuženik dostavio u privitku, da dostavi popis sklopljenih ugovora pod povoljnijim uvjetima nego što su naznačene u cjenicima tužitelja, upozoren da nije dostavljen popis paketa i pogodnosti za korisnike kao što se navodi u prepiskama, da dostavi upute koje su dane agentima službe za korisnike, vezano uz razliku u cijeni usluga, a kako je objavljeno na Web cjeniku tužitelja i kako se nudi putem službe za korisnike (agenata), te naznačeno da je potrebno dostaviti podatke o osobi, odnosno osobama odgovornim za obavljanje poslova vezanih uz provođenje obveza tužitelja kao operatora od članka 139. do 143. ZEK-a. Stoga, imajući u vidu naprijed navedeno ne može se prihvatiti tvrdnja tužitelja da mu nije bilo poznato što je predmet inspekcijskog nadzora, kao i da mu nije omogućeno izjasniti se o činjeničnim i pravnim pitanjima važnim za rješavanje stvari, budući se tužitelj u konačnici i dodatno očitovao dopisom od 2. prosinca 2024., a što je sve detaljno u obrazloženju osporenog rješenja tuženik naveo.
8. Nakon analize prikupljenih podataka, dostavljene dokumentacije kao i očitovanja tužitelja, i po ocjeni ovog Suda pravilno je zaključio tuženik da ponuda "9 mjeseci za 1 €" nije jasno specificirana na način koji omogućuje krajnjim korisnicima nedvosmisleno razumijevanje uvjeta ponude, ponude se ponavljaju na više različitih načina i to u samom cjeniku tako da korisnici ne mogu sa sigurnošću utvrditi što se i kako nudi te kojim kanalima, zbog čega se nije moglo sa sigurnošću utvrditi koji uvjeti važe za koju ponudu te kojim kanalima se mogu ugovoriti, a i sam tužitelj je u tijeku postupka naveo da je došlo do pogrešne komunikacije prema korisnicima, a što upućuje na nejasnoću i netransparentnost uvjeta ugovaranja svih postojećih ponuda i usluga i cjenika kao i davanja nejasnih obavijesti u pogledu objave i transparentnosti cijena i uvjeta korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga krajnjim korisnicima od strane operatora. Također, osnovano zaključuje tuženik da tužitelj nije na jasan i razumljiv način prije sklapanja ugovora pružio krajnjem korisniku sve potrebne podatke, a što je obvezan učiniti, što i sam tužitelj u tijeku postupka priznaje, da nije učinio.
9. Stoga je osnovano zaključio tuženik da su učinjene naprijed citirane povrede odredaba ZEK-a.
10. Glede prigovora tužitelja da isti ne može povrijediti odredbu članka 7. stavka 4. točka d) ZEK-a treba reći da se svi sudionici tržišta iste moraju pridržavati pri čemu osnovano tuženik u odgovoru na tužbu ističe da u obavljanju svojih

regulatornih poslova tuženik poduzima mjere radi ostvarenja ciljeva među kojima je i cilj iz točke d) naprijed navedenog članka ZEK-a, a koji štiti krajnje korisnike kao slabiju ugovornu stranu te nalaže poticanje davanja jasnih obavijesti i to osobito u pogledu objave i transparentnosti cijena i uvjeta korištenja elektroničkih komunikacijskih usluga te pružanja usporedivih obavijesti krajnjim korisnicima od strane operatora.

11. Stoga je, po ocjeni Suda, tuženik svoju odluku utemeljio na činjenicama koje su u postupku pravilno i potpuno utvrđene, dao je detaljnu i jasnu analizu činjenične i pravne situacije te naveo razloge kojima se rukovodio, a koje razloge prihvaća i Sud, jer su utemeljeni na pravilnoj ocjeni provedenih dokaza u postupku te na pravilnom tumačenju relevantnih odredaba materijalnog prava.
12. Slijedom navedenog, valjalo je pozivom na odredbu članka 116. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima ("Narodne novine", broj: 36/24.) odlučiti kao u točki I. izreke, a odluka o objavi presude (točka II. izreke) temelji se na odredbi članka 21. stavka 8. ZEK-a.

U Zagrebu, 6. svibnja 2026.

Predsjednica vijeća:
Marina Kosović Marković