



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

Poslovni broj: Usž-1321/2026-2

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 Borisa Markovića, predsjednika vijeća, Blanše Turić i Željke Zrilić Ježek, članica vijeća te sudske savjetnice Marte Sraka, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja [...], protiv tuženika Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša- Mihanovića 9, radi rješavanja spora između korisnika i operatera, odlučujući o žalbi tužitelja protiv presude Upravnog suda u Splitu, poslovni broj: Us I-1472/2025-6 od 19. prosinca 2025., na sjednici vijeća održanoj 29. travnja 2026.

p r e s u d i o j e

Odbija se žalba tužitelja i potvrđuje se presuda Upravnog suda u Splitu, poslovni broj: Us I-1472/2025-6 od 19. prosinca 2025.

Obrazloženje

1. Presudom Upravnog suda u Splitu odbijen je tužbeni zahtjev za poništenje odluke Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, klasa: UP/I-344-08/2501/172, urbroj: 376-05-2-25-04 od 5. svibnja 2025.
2. Odlukom tuženika od 5. svibnja 2025. točkom I. izreke odbijen je kao neosnovan zahtjev tužitelja kao korisnika za rješavanje spora s operatorom javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...], u vezi naloga za otklon kvara. Točkom II. Odluke nalaže se operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] da u roku od 15 dana od dana zaprimanja ove Odluke, korisniku, tužitelju, izvrši otpis svih zaduženja po računima od kolovoza 2024. na dalje do otklona kvara. Točkom III. nalaže se operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...] da na zahtjev tužitelja izvrši raskid ugovora za uslugu telefonski broj [...], na adresi [...].
3. Protiv označene presude tužitelj je podnio žalbu iz svih zakonom propisanih žalbenih razloga. Prigovara što operator [...] nije popravio kvar na telefonskom broju tužitelja. Tužitelj navodi da se obratio tuženiku radi rješavanja spora, a tuženik je pogodovao operatoru u neizvršavanju njegovih obveza. Ističe da je zakonsko i ustavno pravo tužitelja da zahtijeva rješavanje spora sa [...] koji je dužan otkloniti kvar. Predlaže da Sud izvrši uvid u dokumentaciju koja prileži spisu, usvoji tužbeni zahtjev, podredno ukine osporenu prvostupanjsku presudu i vrati predmet na ponovno odlučivanje.

4. Tuženik, iako uredno pozvan, nije dostavio odgovor na žalbu.
5. Žalba nije osnovana.
6. Ispitujući pobijanu presudu u dijelu u kojem je osporavana žalbom i u granicama razloga navedenih u žalbi, te pazeći na ništavost po službenoj dužnosti, sukladno odredbi članka 134. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima („Narodne novine“ broj: 36/24.), ovaj Sud je utvrdio da nisu osnovani žalbeni razlozi zbog kojih se presuda pobija.
7. Iz spisa predmeta proizlazi da je tuženik 3. ožujka 2025. zaprimio zahtjev za rješavanje spora tužitelja i operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga [...]. Tužitelj je u zahtjevu naveo da podnosi prigovor zbog kvara na usluzi koji je nastao u kolovozu 2024. zbog kojeg ne može koristiti uslugu telefona broj [...]. Ističe da je kvar prijavio operatoru [...] i nebrojeno puta kontaktirao operatora telefonskim putem i elektroničkom poštom, ali kvar nije otklonjen. Obzirom da kvar nije otklonjen, tužitelj je podnio zahtjev tuženiku za rješavanje navedene situacije. Postupajući po zahtjevu, tuženik je utvrdio da je riječ o tehničkom pitanju koje je isključivo u nadležnosti operatora i da nema mogućnosti [...] naložiti da do određenog dana otkloni kvar. Slijedom navedenog, pod točkom I. 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.
8. Člankom 14. stavkom 1., 2., 3. i 6. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“ broj: 76/22.) između ostalog je propisano da se prava i obveze između operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga i korisnika tih usluga uređuju njihovim međusobnim ugovorom, 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.
9. Odredbom članka 27. stavka 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 operatora 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 obvezan je izvršiti umanjenje računa za svako obračunsko razdoblje u kojem krajnji korisnik nije imao uslugu, osim u slučaju kada je krajnji korisnik odabrao drugi način obeštećenja.
10. Prvostupanjski je sud razmatrajući podatke spisa predmeta, kao i mjerodavne odredbe Zakona o elektroničkim komunikacijama i Pravilnika pravilno ocijenio da su u konkretnom slučaju bile ispunjene pretpostavke za odbijanje zahtjeva tužitelja, pri čemu je tuženik, postupajući u interesu tužitelja kao korisnika ponudio tužitelju druge mogućnosti, kako je to određeno pobijanom Odlukom. Naime, pravilno je obrazloženo prvostupanjskog suda da tuženik u navedenoj situaciji nema ovlasti ulaziti u tehničke mogućnosti rješavanja konkretnog kvara, već je na temelju relevantnih odredbi Pravilnika ovlašten naložiti operatoru

poduzimanje najučinkovitijih mjera radi uklanjanja utvrđenih nepravilnosti, pri čemu otpis, odnosno povrat uplaćenih iznosa te upućivanje tužitelja na mogućnost raskida ugovora bez obveze plaćanja naknade zbog prijevremenog raskida, prema ocjeni ovoga Suda predstavljaju najučinkovitije mjere u korist tužitelja.

11. Prihvaćajući u cijelosti obrazloženje prvostupanjskog suda navedeno u osporavanoj presudi kao logično i argumentirano, te utemeljeno na dokazima u spisu predmeta, ovaj Sud utvrđuje da se osporavana presuda temelji na pravilno i potpuno utvrđenom činjeničnom stanju na koje je pravilno primijenjeno materijalno pravo, a nisu učinjene niti povrede postupka pa stoga ne postoje razlozi radi kojih se presuda osporava.

10. S obzirom da tužitelj u žalbi ne ističe pravno odlučne razloge kojima bi doveo u sumnju pravilnost utvrđenog činjeničnog stanja odnosno pravilnost primjene materijalnog prava, to je trebalo na temelju odredbe članka 135. stavka 1. Zakona o upravnim sporovima žalbu odbiti kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku presudu.

U Zagrebu 29. travnja 2026.

Predsjednik vijeća
Boris Marković