



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

PRIJEMNI ŠTAMPILJ  
REPUBLIKA HRVATSKA

376 HAKOM

Prijejam: 23.07.2024., 08:47 h		
Klasifikacijski broj:	Ustrojstvena jedinica	
334-03/23-01/15	376-OR/MB2	
Uredbeni broj:	Prilozi:	Vrijednost:
437-24-04	0	



d4011044

UsII-112/2023-5

## 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 sutkinja toga suda Eveline Čolović Tomić, predsjednice vijeća, Senke Orlić-Zaninović i Jelene Rajić, članica vijeća, te sudske savjetnice Nele Petrović, zapisničarke, u upravnom sporu tužitelja

protiv tuženika Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB: 87950783661, radi inspekcijskog nadzora, na sjednici vijeća održanoj dana 16. srpnja 2024.

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

Odbija se tužbeni zahtjev za poništenje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-344-07/23-01/49, URBROJ: 376-05-2-23-11 od 16. lipnja 2023.

### Obrazloženje

1. Osporenim rješenjem tuženika utvrđuje se da je tužitelj prekršio regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva koja mu je određena na tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište i na tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji (točka I. izreke), zabranjuje mu se svako daljnje kršenje regulatorne obveze navedene u točki I. ovog rješenja te mu se nalaže da odmah po primitku ovog rješenja obustavi svaku novu prodaju javnih komunikacijskih usluga i vezanih proizvoda/usluga kao pogodnosti, a za koje nije proveden test istiskivanja marže (točka II. izreke), utvrđuje se da je tužitelj u postupku promjene operatora prekršio članak 20. stavak 5. Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga, te mu se zabranjuje pozivati ili na drugi način kontaktirati korisnike koji su u postupku promjene operatora zatražili raskid ugovora s postojećim operatorom i jasno naveli da su upoznati i da pristaju podmiriti dugovanja postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora (točke III. i IV. izreke), uz upozorenje da će se, u slučaju nepostupanja po ovom rješenju, odgovornoj osobi izvršenika izreći novčana kazna u iznosu od 6.630,00 €, a u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze izreći će se druga, veća novčana kazna (točka V. izreke).

2. Tužitelj je protiv osporenog rješenja izjavio tužbu, kojom njegovu zakonitost pobija u cijelosti zbog nepotpuno i pogrešno utvrđenog činjeničnog stanja. U tužbenim razlozima, u bitnom, ističe da zaključak tuženika o kršenju regulatorne obveze nije točan, jer tuženik nije uzeo u obzir sve važne činjenice za utvrđivanje stvarnog stanja u predmetnom slučaju, unatoč tomu što je tužitelj izrijeком obavijestio tuženika o stvarnom stanju ponude tužitelja. Naime, tužitelj je u predmetnom postupku dostavio tuženiku primjerak tada aktualnih prodajnih Uputa, koji dokument ima osobitu internu važnost za utvrđivanje aktualno dostupne ponude tužitelja, a u kojima je izrijeком i nedvojbeno navedeno da se ponuda mobilnog uređaja (tj. Prepaid gadgeta) nikada ne smije komunicirati kao pogodnost uz produženje ugovora ili akviziciju novog fiksnog priključka te da, u slučaju izričitog upita korisnika s tim u vezi, djelatnik tužitelja mora odgovoriti da ga je moguće dobiti, ali da se ne smije uvjetovati kupnjom nove ili produženjem postojeće fiksne usluge, uz napomenu da takvo pravilo vrijedi za sve prodajne kanale. Mišljenja je da postojanje prodajnih Uputa, kojima se izričito otklanja mogućnost ponude fiksnog paketa u kombinaciji s Prepaid gadgetom, evidentno pokazuje da takva ponuda na strani tužitelja ne postoji. Nadalje, za ozbiljno kršenje regulatornih obveza koje se pobijanim rješenjem stavlja tužitelju na teret, a što je kažnjivo izrazito visokim novčanim kaznama, potrebno je s visokom razinom sigurnosti utvrditi odgovornost tužitelja za prekršaj koji mu se stavlja na teret, odnosno, utvrditi odgovornost ovlaštenih osoba na strani tužitelja, nadležnih za definiranje ponude i usklađenost ponude s regulatornim obvezama, za sporni prekršaj. Odgovorne osobe tužitelja koje definiraju aktualnu ponudu i utvrđuju sadržaj prodajnih Uputa tužitelja, niti jednom svojom radnjom nisu omogućile nuđenje ponude koju tuženik ističe u pobijanom rješenju kao spornu. Postupanje pojedinačnih prodajnih djelatnika tužitelja, kojima je dopušteno isključivo posredovati između tužitelja i krajnjih korisnika s ciljem primjene internih Uputa, nikako se ne može smatrati valjanim zastupanjem tužitelja po pitanju definiranja što ulazi u ponudu tužitelja, a što ne, niti očitovanjem volje tužitelja u tom kontekstu, a osobito kada je takvo postupanje pojedinačnih djelatnika protivno internim aktima tužitelja. Stoga drži da se takvo postupanje pojedinačnih prodajnih djelatnika ne može kategorizirati kao kršenje regulatornih obveza tužitelja, a bez dodatnih dokaza koji bi potvrdili da su predmetni prodajni djelatnici dobili uputu osoba odgovornih za formiranje ponude i prodajne strategije tužitelja nuditi neku spornu ponudu. Slijedom izloženog, tužitelj predlaže ovom Sudu poništiti osporeno rješenje tuženika.

3. Tuženik, u odgovoru na tužbu, ističe kako je inspektor utvrdio da je tužitelj prekršio regulatorne obveze, i to regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva koja mu je određena Odlukom o tržištu veleprodajnog središnjeg pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji za proizvode za masovno tržište, KLASA: UP/I-344-01/18-03/04 od 19. lipnja 2019. i Odlukom o tržištu veleprodajnog lokalnog pristupa koji se pruža na fiksnoj lokaciji, KLASA: UP/I-344-01/18-03/05 od 19. lipnja 2019. (dalje u tekstu: Odluke). Navedene Odluke predstavljaju odluku iz članka 101. stavka 2. Zakona o elektroničkim komunikacijama ("Narodne novine", broj: 76/22. – dalje u tekstu: ZEK), a opisano postupanje tužitelja osobito tešku povredu zakona (članak 169. stavak 1. točka 8. ZEK-a). Nepoštivanje spomenutih regulatornih obveza proizlazi iz činjenice da tužitelj nije dostavio potpune i cjelovite podatke potrebne za provođenje testa istiskivanja marže (dalje: MS test) u skladu s propisanom Metodologijom testa istiskivanja marže (dalje: Metodologija), odnosno davao je posebne pogodnosti korisnicima u cilju zadržavanja korisnika, a koje

pogodnosti nisu uključene u MS test, na koji način je tužitelj sebi osigurao prednost u vidu pružanja povoljnijih ponuda krajnjim korisnicima, u odnosu na druge operatore te ih dovodi u neravnopravan položaj. Nastavno, tuženik iznosi razloge zbog kojih smatra neosnovanim prigovor o nepotpuno i nepravilno utvrđenom činjeničnom stanju, pri čemu upire na snimke prodajnih razgovora iz kojih je vidljivo kako su svi agenti koji su sudjelovali u telefonskim prodajnim razgovorima s predmetnim korisnikom zapravo bili i upoznati s ponudom sklapanja ugovora uz dodjelu pogodnosti u obliku mobilnog uređaja. Agenti su čak i objašnjavali korisniku kako oni ne mogu ići ispod ponude od 22,43 €/169,00 kn, ali da na taj način putem uređaja mogu kompenzirati taj propust, odnosno kako isti predstavlja tzv. "gadget" koji svaki korisnik ima pravo dobiti uz produžetak ugovora, pojašnjavajući da mobilni uređaj nije vezan za mobilnu pretplatu već da ide uz fiksnu liniju, odnosno Internet. Stoga je osporenim rješenjem ispravno zaključeno kako određeni telefonsko-prodajni kanal tužitelja nudi korisniku fiksne usluge paketa uz ugovornu obvezu od 24 mjeseca i cijenu od 22,41 €/168,85 kn, uz posebnu pogodnost kupnje mobilnog uređaja po cijeni od 1,00 kn, a što dokazuju snimljeni telefonski razgovori. Dodaje da je temeljem Odluka o analizi mjerodavnih tržišta, temeljem članka 107. ZEK-a, između ostalog, tužitelju određena i regulatorna obveza nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, u sklopu koje regulatorne obveze je HAKOM odredio da tužitelj i njegova povezana društva imaju regulatornu obvezu provođenja MS testa u odnosu na pripadajuće maloprodajne cijene, kako bi se spriječilo narušavanje tržišnog natjecanja kroz istiskivanje marže. Tužitelj je obavezan MS test provoditi u skladu s Metodologijom, i to za uslugu širokopojasnog pristupa internetu i usko povezanu IPTV uslugu, neovisno o tomu pruža li se ista samostalno ili kao dio paketa usluga. Također je tužitelj obavezan za navedene usluge dostaviti HAKOM-u sve podatke potrebne za provođenje MS testa za cijene navedenih usluga najkasnije 20 dana prije njihove objave u cjeniku, kako bi HAKOM pravodobno mogao utvrditi udovoljavaju li maloprodajne cijene tužitelja MS testu. U postupku je nesporno utvrđeno da tužitelj za navedeni paket nije dostavio potrebne podatke za provođenje testa, odnosno nabavnu cijenu mobilnog uređaja kako bi se izračunala i kroz MS test provela vrijednost pogodnosti za krajnjeg korisnika, čime je prekršio regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenja troškovnog računovodstva, a što je zabranjeno. Slijedom svega navedenog, tuženik predlaže ovom Sudu odbiti tužbeni zahtjev kao neosnovan.

4. Sukladno odredbi članka 6. ranije važećeg Zakona o upravnim sporovima ("Narodne novine", broj: 20/10., 143/12., 152/14., 29/17. i 110/21.), koja odredba je sadržajno istovjetna članku 6. Zakona o upravnim sporovima ("Narodne novine", broj: 36/24. – dalje u tekstu: ZUS), a koji se nastavno u postupku primjenjuje temeljem ovlaštenja iz članka 169. ZUS-a, odgovor na tužbu tuženika dostavljen je tužitelju, koji se na isti nije posebno očitovao.

5. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

6. Odlučujući o zakonitosti osporenog rješenja u granicama tužbenog zahtjeva, Sud je razmotrio sva pravna i činjenična pitanja, kao i dokaze na kojima je zasnovana pobijana odluka, nakon čega je ocijenio da tuženik istom nije povrijedio zakon na štetu tužitelja.

7. Naime, a imajući u vidu sadržaj tužbe i odgovora na tužbu, kao i dokaze priložene svezu spisa (zapisnik o inspekcijskom nadzoru, snimke telefonskih razgovora i dr.), ovaj Sud nalazi da je, suprotno tužbenim navodima, tuženik u provedenom postupku pravilno i u potpunosti utvrdio činjenično stanje, iz kojeg

proizlazi da je tužitelj prekršio regulatornu obvezu nadzora cijena i vođenje troškovnog računovodstva time što nije dostavio potpune i cjelovite podatke potrebne za provođenje MS testa, odnosno time što je davao posebne pogodnosti korisnicima u cilju zadržavanja korisnika (koje pogodnosti nisu uključene u MS test), kao i da je pozivao, odnosno kontaktirao korisnika nudeći mu svoje usluge, iako je isti bio u postupku promjene operatora/raskida ugovora te je bio upoznat s možebitnim dugovanjem postojećem operatoru zbog prijevremenog raskida pretplatničkog ugovora, a što je sve zabranjeno.

8. Pritom je tuženik dao jasnu i iscrpno obrazloženu analizu razloga kojima se rukovodio zaključujući da u konkretnom slučaju tužitelj nije postupao u skladu s relevantnim odredbama ZEK-a, Pravilnika i Odluka HAKOM-a, a koje razloge u cijelosti prihvaća i ovaj Sud, jer su utemeljeni na pravilnoj ocjeni dokaza provedenih u postupku te na pravilnom tumačenju relevantnog materijalnog prava primijenjenog u postupku.

9. Na drukčiji zaključak ne upućuju ni tužbeni navodi, kojima tužitelj u stvari potvrđuje pravilnost pravno odlučnih činjenica utvrđenih u predmetnom postupku, ali pritom ukazuje na odgovornost njegovih djelatnika kojima nije dopušteno ponašanje protivno internoj Uputi tužitelja. Pozivanje, međutim, na sadržaj navedenih Uputa, nije od utjecaja na rješenje ove stvari, kraj činjenice da je u postupku nesporno utvrđeno da se pojedinačni prodajni djelatnici tužitelja nisu pridržavali propisanih pravila, slijedom čega se prigovori tužitelja ukazuju neosnovanim.

10. Kako je, dakle, osporeno rješenje doneseno u granicama zakonom propisanih ovlasti tuženika, koji je za svoju odluku naveo pravno relevantne razloge, to ovaj Sud nije našao osnove navedeno rješenje, uz obrazloženje kakvo je njime dano, ocijeniti nezakonitim. Ovo osobito imajući u vidu da tužitelj pravilnost osporenog rješenja pobija ukazujući na iste činjenice i dokaze na kojima je rješenje tuženika utemeljeno, ali ih drukčije tumači, dajući u stvari svoje viđenje i ocjenu činjeničnog stanja utvrđenog u postupku te svoju interpretaciju primijenjenog materijalnog prava, što nije od utjecaja na drukčije rješenje ove stvari.

11. Trebalo je stoga, temeljem odredbe članka 116. stavka 1. ZUS-a, tužbeni zahtjev odbiti kao neosnovan.

U Zagrebu, 16. srpnja 2024.

Predsjednica vijeća  
Evelina Čolović Tomić

Dokument je elektronički potpisan

Evelina Čolović  
Tomić

Vrijeme potpisivanja:  
20-08-2024  
09:23:33



IN  
0482  
DVAJESKI UPRAVNI SUD REPUBLIKE HRVATSKE  
EŠ / JPK01154154452201113361110010112505  
301@upsk.hr  
E: Evelina.Tomic  
E: Evelina  
01752463250217601