



REPUBLIKA HRVATSKA  
UPRAVNI SUD U OSIJEKU  
Osijek, Trg A. Starčevića 7/II

Poslovni broj: Us I-1270/2023-9

## 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 Osijeku, po sucu Tomislavu Artukoviću, uz sudjelovanje zapisničarke Tamare Golub, u upravnom sporu tužitelja  
....., protiv tuženika Hrvatske regulatorne  
agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, OIB:  
87950783661, radi rješavanja spora između korisnika i operatora, 21. veljače 2025.,

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

Odbija se kao neosnovan tužbeni zahtjev za poništavanje rješenja Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-344-08/23-01/407, URBROJ: 376-05-2-23-5 od 6. rujna 2023.

### Obrazloženje

1. Oспоравanim rješenjem tuženika KLASA: UP/I-344-08/23-01/407, URBROJ: 376-05-2-23-5 od 6. rujna 2023. u točki I. izreke usvojen je zahtjev za rješavanje spora tužitelja protiv operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga  
....., u dijelu koji se odnosi na iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora po računu za svibanj 2023. U točki II. izreke naloženo je operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga  
..... u roku od 15 dana stornirati tužitelju račun za svibanj 2023. za iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora. U točki III. izreke odbačen je zahtjev tužitelja protiv operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga  
..... u dijelu koji se odnosi na naknadu štete. U točki IV. izreke odbačen je zahtjev tužitelja protiv operatora javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga  
..... u dijelu koji se odnosi na račune i opomene.

2. Tužitelj u tužbi navodi da je osporavano rješenje nezakonito jer je doneseno na temelju pogrešno i nepotpuno utvrđenog činjeničnog stanja i uz pogrešnu primjenu materijalnog prava. Navodi da je i nadalje podvrgnut prisili za plaćanje duga prema  
..... za naplatu potraživanja  
..... kao i direktno od  
..... iako već duže vrijeme ne koristi mobilne usluge istih operatora te je vratio preporučenom poštom mobilne kartice i tražio zaštitu od tuženika. Navodi da ga tuženik nije zaštitio već da je stao na stranu mobilnih operatora i time mu nanio materijalnu i nematerijalnu štetu. Istakao je da u vezi zahtjeva za nematerijalnu štetu zadržava pravo pokrenuti građansku parnicu nakon pravomoćnosti odluke u ovom upravnom sporu. S obzirom na navedeno, predlaže Sudu usvojiti tužbeni zahtjev i predmet vratiti na ponovni postupak.

3. U odgovoru na tužbu tuženik osporava navode tužbe iz razloga navedenih u obrazloženju pobijanog rješenja. Navodi da je u konkretnom slučaju usvojen zahtjev tužitelja u dijelu koji se odnosi na storno iznosa računa za svibanj 2023. kojim je naplaćen iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora stoga što je operator propustio tužitelju dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora. Nadalje navodi, da je tužitelj, u dijelu zahtjeva koji se odnosi na obeštećenje upućen da ima mogućnost pokrenuti postupak pred nadležnim sudom jer se ne radi o sporu iz djelokruga nadležnosti HAKOM-a, odnosno o sporu iz članka 154. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama („Narodne novine“, broj 76/2022.). Vezano za zahtjev tužitelja kojim traži zaštitu od od kojeg prima račune iako ne koristi usluge, tuženik navodi da je zahtjev odbačen, jer tužitelj nije pokrenuo postupak pred operatorom u smislu odredbe članka 153. i 154. Zakona o elektroničkim komunikacijama. S obzirom na navedeno, predlaže Sudu odbiti tužbeni zahtjev.

4. Na raspravu održanu dana 23. siječnja 2025. pristupila je opunomoćenica tuženika koja je u cijelosti ostala kod svih navoda iz odgovora na tužbu. Tužitelj na raspravu nije pristupio, unatoč urednoj dostavi poziva.

5. U provedenom dokaznom postupku sud je izvršio uvid u spis i svu dokumentaciju koje su stranke dostavile u ovom upravnom sporu, spis upravnoga postupka te u sve isprave koje su priložene tom spisu.

5.1. Tužbeni zahtjev nije osnovan.

6. Iz podataka spisa upravnog postupka proizlazi da je tužitelj s operatorom 19. rujna 2022., sklopio ugovor za tarifni model za pretplatnički mobilni broj s obveznim trajanjem 24 mjeseca, a 22. rujna 2022. ugovor za pretplatnički mobilni broj s obveznim trajanjem 24 mjeseca.

7. Nadalje proizlazi da je tužitelj podnio zahtjeve za prijenos broja i broja od operatora u mrežu a koji zahtjevi su uneseni u bazu 21. travnja 2023. U zahtjevima je navedeno da je inicijalni datum i vremenski okvir prijenosa 27. travnja 2023. od 08:00 – 11:00 sati. 8. Iz podataka spisa proizlazi i da je isključenje iz mreže izvršeno 5. svibnja 2023. te da su brojevi preneseni u drugu mrežu za vrijeme trajanja ugovorne obveze.

9. Uvidom u spis upravnog postupka utvrđeno je da je tužitelj 7. lipnja 2023. podnio prijavu koji se odnosi na neovlašteni prijenos navedenih brojeva iz mreže u mrežu i naplatu naknade za prijevremeni raskid ugovora. Tužitelj je također zatražio povratak brojeva u mrežu te obeštećenje za psihički stres koji je pretrpio i odavanje tajnih brojeva drugom operatoru. 10. Nadalje, uvidom u spis upravnog postupka utvrđeno je da je tužitelj 5. svibnja 2023., podnio zahtjev za prijenos navedenih brojeva na mrežu te da je prijenos broja realiziran 12. svibnja 2023., a broja realiziran je 17. svibnja 2023. Brojevi su u mrežu vraćeni bez ugovorne obveze.

11. Odredbom članka 16. stavka 1. Pravilnika o prenosivosti broja („Narodne novine“, broj 24/2015., 71/2016. i 124/2019.) propisano je da je u slučaju postojanja nesporne ugovorne obveze, davatelj broja obvezan dati podnositelju zahtjeva za prijenos broja informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, načinu uplate i načinu otkazivanja prijenosa broja, sukladno uvjetima propisanim Pravilnikom o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga.

12. Člankom 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da 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 (stavak 1.). Prigovor iz stavka 1. ovoga članka krajnji korisnik podnosi u pisanom ili elektroničkom obliku operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga koji provodi postupak rješavanja prigovora. Prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima se temelji (stavak 2.). Operator javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obavezan je dostaviti odgovor, pisanim ili elektroničkim putem, krajnjem korisniku o utemeljenosti podnesenog prigovora iz stavka 1. ovoga članka u roku od najviše 15 dana od dana zaprimanja prigovora odnosno u roku od 30 dana od dana zaprimanja prigovora na usluge s posebnom tarifom (stavak 11.). Na odgovor operatora iz stavka 11. ovoga članka krajnji korisnik ima pravo podnijeti, pisanim ili elektroničkim putem, pritužbu (reklamaciju) povjerenstvu za pritužbe potrošača pri operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga, u roku od 30 dana od dana dostave odgovora operatora (stavak 12.). Povjerenstvo za pritužbe potrošača pri operatoru javno dostupnih elektroničkih komunikacijskih usluga obvezno je dostaviti odgovor, u pisanom ili elektroničkom obliku, krajnjem korisniku u roku od 30 dana od dana zaprimanja njegove pritužbe (stavak 13.).

13. Odredbom članka 154. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama propisano je da, 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.

14. Uzimajući u obzir navedene zakonske odredbe kao i u tijeku upravnog postupka utvrđeno činjenično stanje, nije bilo zakonske mogućnosti za drugačije odlučivanje u ovom upravnom sporu.

15. S obzirom na činjenicu da je \_\_\_\_\_ propustio ispuniti obvezu propisanu u članku 16. stavku 1. Pravilnika o prenosivosti broja i tužitelju dati informaciju o iznosu dugovanja u slučaju prijevremenog raskida ugovora, pravilno je tuženik usvojio zahtjev tužitelja u dijelu koji se odnosi na iznos naknade za prijevremeni raskid ugovora po računu za svibanj 2023. i stornirao predmetni račun za svibanj 2023. za iznos navedene naknade, te odlučio kao u točkama I. i II. izreke osporavanog rješenja.

16. Nadalje, pravilno je tuženik odbacio zahtjev tužitelja protiv operatora Hrvatska d.o.o. u dijelu koji se odnosi na naknadu štete. Naime, iz zahtjeva tužitelja za obeštećenjem, proizlazi da se zahtjev za obeštećenje odnosi na naknadu nematerijalne štete s osnove pretrpljene psihičke boli. Međutim, takav zahtjev ne ulazi u djelokrug nadležnosti HAKOM-a, te je stoga, pravilno tuženik zaključio da se ne radi o sporu iz članka 154. stavka 1. Zakona o elektroničkim komunikacijama, već o zahtjevu za naknadom štete koji ne predstavlja razlog temeljem kojeg su korisnici ovlašteni pokrenuti postupak pred HAKOM-om i odlučio kao u točki III. izreke osporavanog rješenja.

17. Isto tako, neosnovan je i zahtjev tužitelja kojim traži zaštitu zakonskim sredstvima protiv operatora \_\_\_\_\_ od kojeg prima račune i opomene iako ne koristi njegove usluge, stoga što je prema odredbi članka 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama tužitelj navedeni zahtjev mogao podnijeti tek nakon što je operatoru podnio prigovor i pritužbu i nakon što je pred operatorom proveden postupak. Kako tužitelj tijekom upravnog postupka i ovog upravnog spora nije dokazao

da je operatoru podnio prigovor odnosno pritužbu vezano za račune i opomene koje prima niti je dokazao da bi takav postupak, u skladu s odredbom članka 153. Zakona o elektroničkim komunikacijama, pred operatorom i proveden, pravilno je tuženik odbacio zahtjev tužitelja u tom dijelu i odlučio kao u točki IV. izreke osporavanog rješenja.

18. Kako, dakle, tužitelj u tužbi ne iznosi pravno relevantne prigovore koji bi utjecali na drukčije rješenje ove upravne stvari, trebalo je primjenom odredbe članka 116. stavak 1. Zakona o upravnim sporovima ("Narodne novine", broj 36/24.) presuditi kao u izreci ove presude.

U Osijeku 21. veljače 2025.

Sudac  
Tomislav Artuković

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.

DNA:

1. Tužitelju
2. Tuženiku