



KLASA: UP/I-341-05/15-01/01 URBROJ:
376-12-17-32
Zagreb, 17. siječnja 2017.

Na temelju članka 28. i članka 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14) i članka 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) u postupku obavljanja inspekcijskog nadzora nad željezničkim putničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, inspektor za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti donosi

RJEŠENJE O PRISILNOM IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, nije postupio po rješenju inspektora za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 37612-15-15, od 9. studenog 2015., ni po rješenju o izvršenju KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 376-12-16-25, od 12. srpnja 2016.
- II. Odgovornoj osobi željezničkog prijevoznika iz točke I., _____, direktoru, OIB: _____, izriče se upravna mjera u iznosu od 25.000,00 kuna (dvadeset i pet tisuća kuna) te mu se nalaže u roku od 8 dana od dana primitka ovog rješenja platiti navedeni novčani iznos na žiro račun državnog proračuna br. HR121001005-1863000160, model HR68, poziv na broj odobrenja: 6092-1 _____ i u istom roku dostaviti inspektoru dokaz o izvršenoj uplati.
- III. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKOM PRIJEVOZU d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, da postupi po točkama II., III., IV., VI., VII., VIII. i IX. rješenja inspektora za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 376-12-15-15 od 9. studenog 2015. u roku od 30 dana od dana zaprimanja ovog rješenja.
- IV. Ukoliko željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, ne postupi u skladu s točkom III. izreke ovog rješenja u ostavljenom roku, inspektor za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti izreći će odgovornoj osobi izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 50.000,00 kuna (pedeset tisuća kuna). U slučaju daljnjeg neizvršenja obveze bit će izrečena nova novčana kazna u dvostrukom iznosu.

Obrazloženje

Rješenjem inspektora za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 37612-15-15, od 9. studenog 2015. (dalje: izvršno rješenje), željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. iz Zagreba (dalje: izvršenik) naloženo je da u ostavljenom roku od 30 dana postupi po rješenju. Obzirom da izvršenik nije u cijelosti postupio po izvršnom rješenju nakon obavljenih inspekcijskih pregleda doneseno je rješenje o izvršenju, KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 376-12-16-25, od 12. srpnja 2016. kojim je izvršeniku naloženo da u ostavljenom roku od 60 dana postupi po rješenju o izvršenju.

Inspektor za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu HAKOM-a je radi provjere izvršenja rješenja izvršio inspekcijske preglede i to:

15. studenog 2016. u službenim mjestima za prijem i otpremu putnika od Dugog Sela do Kutine o čemu je izrađena službena bilješka KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 376-12/KS-16-26 (ŽG), 17. studenog 2016. u službenim mjestima za prijem i otpremu putnika od Siska do Novske o čemu je izrađena službena bilješka KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 376-12/KS-16-27 (ŽG),

24. studenog 2016. u službenim mjestima za prijem i otpremu putnika od Zagreb Zapadnog kolodvora do Harmice i u kolodvoru Zatrešić o čemu je izrađen zapisnik KLASA: UP/I-341-05/1501/01, URBROJ: 376-12/KS-16-28 (ŽG) te

1. prosinca 2016. u službenim mjestima od kolodvora Vrbovec do kolodvora Đurđevac o čemu je izrađena službena bilješka KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 376-12/KS-16-29 (ŽG).

Gore navedene službene bilješke, sukladno članku 33. stavku 5. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14, dalje: ZRTŽU), dostavljene su izvršeniku u prilogu službenog dopisa KLASA: UP/I-341-05/15-01/01, URBROJ: 376-12/KS-16-30 (ŽG) od 7. prosinca 2016.

Obavljenim inspekcijskim pregledima inspektor za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu HAKOM-a utvrdio je da izvršenik, do dana donošenja ovog rješenja, nije u cijelosti postupio po izvršnom rješenju.

Naime, izvršenik u službenim mjestima za prihvata i otpremu putnika u kojima ne postoji ured za prodaju karata i dalje nema obavijesti propisane člankom 9. stavkom 5. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (dalje: Uredba), odnosno na djelu službenih mjesta postoje obavijesti koje su nepotpune i/ili netočne. U skladu s Uredbom kada na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat putnici moraju biti obaviješteni o mogućnosti kupovine karata telefonski ili Internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine, kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat što je naloženo točkom II. izreke izvršnog rješenja.

Također, izvršenik nije postupio u cijelosti sukladno člancima 27. i 29. Uredbe koji obvezuju željezničke prijevoznike na uspostavljanje mehanizma za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih Uredbom i opširno informiranje o kontakt podacima i o radnom jeziku (jezicima), što je samo na dijelu službenih mjesta djelomično učinjeno. Upute o postupanju putnika povodom pritužbi nisu dostupne na svim službenim mjestima na kojima je izvršen nadzor, a u većini službenih mjesta na kojima su dostupne sadržajno su različite od istoimene upute dostupne na službenoj Internet stranici nadzirane osobe, poveznica:

<http://www.hzpp.hr/Media/Default/Documents/informacijereklamacije/Korisni%C4%8Dka%20puta%20-%2014.4..pdf>.

Označena uputa u službenim mjestima nije u potpunosti u skladu s člankom 29. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14) prema kojemu putnik ima pravo podnijeti prigovor željezničkom prijevozniku radi zaštite svojih prava koja su propisana Uredbom, ZRTŽU-om općim uvjetima ugovora o prijevozu putnika, Zakonom o željeznici (NN br. 94/13, 148/13) i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika, što je naloženo točkama III. i IV. izreke izvršnog rješenja.

Izvršenik i dalje u službenim mjestima za prijem i otpremu putnika u kojima ima mogućnosti ne postupajući sukladno člancima 12. i 22. Pravilnika o izradi i objavljivanju voznoga reda u željezničkom prometu (NN br. 128/09, 56/12, 82/13 i 94/13), članku 7. Zakona o ugovorima u prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96) i točki 1.2. Poglavlja A Tarife 101, prema kojima na svakom službenom mjestu predviđenom za prijem i otpremu putnika prijevoznik treba objaviti izvod iz voznog reda, što je naloženo točkom VI. izreke izvršnog rješenja.

Također je utvrđeno kako osoba koja prodaje putničke karte - „Putnički blagajnik“, opće uvjete koji se primjenjuju na ugovor o prijevozu, a koje izvršenik posjeduje pod nazivom Tarifa 101, ne poznaje pod nazivom „Opći uvjeti“ te ih ni na zahtjev ne predočuje. Dostupna Tarifa 101 na putničkoj blagajni nije ažurirana, odnosno ne sadrži sve promjene i ispravke koje sadrži Tarifa 101 objavljena na

službenim mrežnim stranicama nadzirane osobe, poveznica:
<http://www.hzpp.hr/Media/Default/Tarife/Tarifa%20101.pdf>. Utvrđeno postupanje je u suprotnosti s člankom 8. stavkom 1. Uredbe o pružanju informacija putnicima na zahtjev prije putovanja, što je naloženo točkom VII. izreke izvršnog rješenja.

Nastavno na navedeno utvrđeno je da izvršenik ne postupajući sukladno članku 29. Uredbe prema kojem je propisana obveza prijevoznika o informiranju putnika u kolodvoru o kontaktima tijela za provedbu Uredbe, a što je naloženo točkom VIII. izreke izvršnog rješenja.

Također, izvršenik prema utvrđenom stanju u kolodvorima ne poštuje obvezu oglašavanja cijene karata za putovanja na učestalijim relacijama sukladno točki 2.1.1. Tarife 101, a što je naloženo točkom IX. izreke izvršnog rješenja.

Posebice je uzeta u obzir činjenica da je od dana donošenja izvršnog rješenja prošlo punih četrnaest mjeseci, a da izvršenik po istom još nije postupio u cijelosti, inspektor je u svrhu prisile na izvršenje spomenutih obveza, sukladno članku 142. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09, dalje: ZUP) izrekao odgovornoj osobi novčanu kaznu u iznosu od 25.000,00 kuna (dvadeset i pet tisuća kuna) uz prijetnju izricanja veće kazne u slučaju daljnjeg nepostupanja po izvršnom rješenju.

Slijedom svega navedenog, radi izvršenja rješenja inspektora za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu HAKOM-a, a uzimajući u obzir da je u rješenjima ostavljen razuman rok za provedbu istih, te da i u vremenu nakon izvršnosti rješenja izvršenik nije u cijelosti postupio kako je naloženo, na temelju članka 139. i članka 142. ZUP-a, riješeno je kao u izreci ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku od 30 dana od dana primitka istog pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

***INSPEKTOR ZA ZAŠTITU PRAVA PUTNIKA U
ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU***

Kristijan Solina, dipl. ing. univ. spec. elect. comm.

Dostaviti:

1. HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Strojarska cesta 11, 10 000 Zagreb - osobnom dostavom
2. Spis