

**ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA
ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA TERETA**

U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta.

Savjetovanje je provedeno anketiranjem korisnika željezničkog prijevoza tereta pri čemu je 17 korisnika sudjelovalo u istraživanju. Dva korisnika nisu odgovorila na većinu anketnih pitanja te isti nisu obuhvaćeni analizom rezultata istraživanja tržišta. Ostalih 15 korisnika je ispravno ispunilo anketni upitnik te su njihovi odgovori dalje analizirani.

Ulaskom novih željezničkih teretnih prijevoznika na liberalizirano tržište, povijesni prijevoznik smanjio je svoj udio u ukupnim neto tonskim kilometrima za gotovo 35% u razdoblju od 2014. do 2018., dok su novi željeznički prijevoznici učvrstili svoju poziciju na tržištu i povećali udjele u ukupnim neto tonskim kilometrima i u ostalim pokazateljima rada. Nakon liberalizacije tržišta željezničkog prijevoza tereta u Republici Hrvatskoj tijekom 2018. djeluje 8 prijevoznika, od kojih je 7 bilo aktivno, a jedan je prijevoznik zadovoljio sve pretpostavke i preduvjete za obavljanje prijevoza, ali nije aktivan. U 2018. novi teretni prijevoznici sudjeluju s 32% korištenja željezničke infrastrukture promatrano u vlak kilometrima.

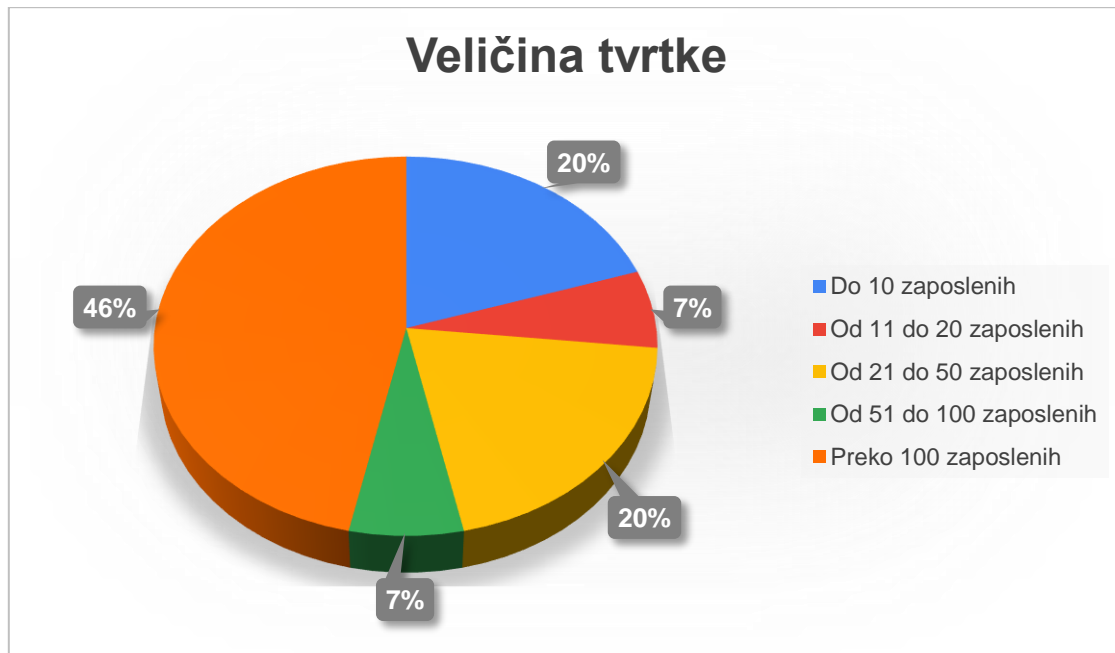
Tablica 1. Teretni željeznički prijevoznici u Republici Hrvatskoj u 2018. godini

Teretni prijevoznici

- 1. HŽ Cargo d.o.o.*
- 2. PPD Transport d.o.o.*
- 3. Train Hungary Kft. (THM)*
- 4. Rail Cargo Carrier – Croatia (RCC)*
- 5. SŽ - Tovorni promet d.o.o.*
- 6. Rail & Sea d.o.o. za prijevoz i usluge*
- 7. Transagent špedicija d.o.o.*
- 8. CER Cargo d.o.o.*

Nadalje su navedeni rezultati provedenog savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta.

Od ukupnog broja anketiranih njih 46% ima preko 100 zaposlenih. Udio od 20% imaju tvrtke do 10 zaposlenih odnosno one s 21 do 50 zaposlenih, te 7% tvrtki ima 11 do 20 zaposlenih odnosno 51 do 100 zaposlenih što je vidljivo iz Grafikona 1.



Grafikon 1. Veličina tvrtke

Na pitanje „Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?“ 60% tvrtki je odgovorilo preko 10 godina, 13% tvrtki su korisnici jednu do dvije godine odnosno od pet do deset godina. 7% tvrtki koriste željeznički teretni prijevoz manje od godinu dana odnosno neki drugi period koji su navele (50 godina). Navedeno je vidljivo iz Grafikona 2.



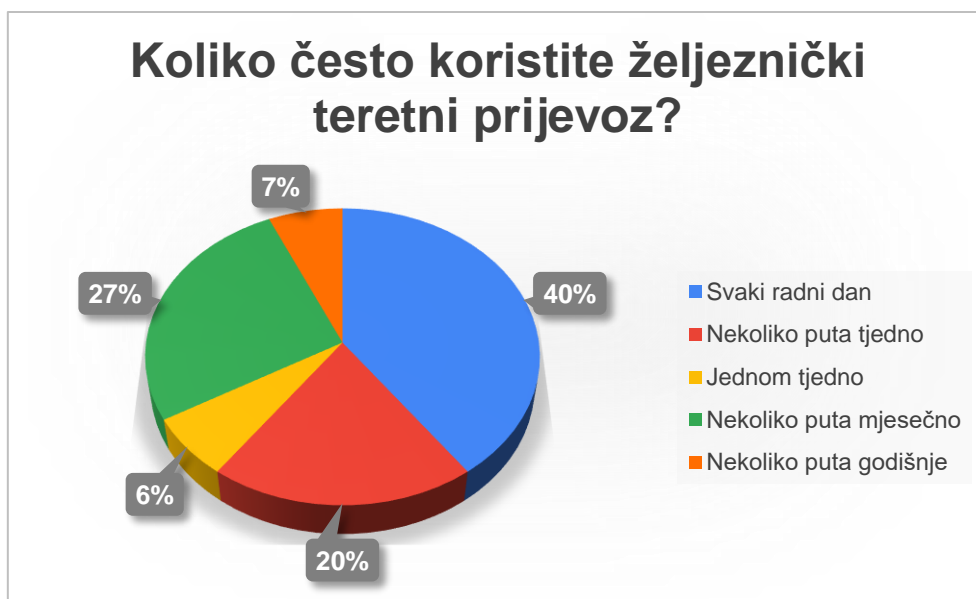
Grafikon 2. Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?

Anketirane tvrtke su na pitanje „U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?“ dale različite odgovore i to tako da ih većina, odnosno njih 36% koristi željeznički teretni prijevoz za prijevoz rasutih tereta, 23% tvrtki ga koristi za prijevoz tekućina te 17% za prijevoz kontejnera ili specijalnih tereta. 7% anketiranih koristi željeznički teretni prijevoz za kombinirani prijevoz kako je vidljivo na Grafikonu 3.



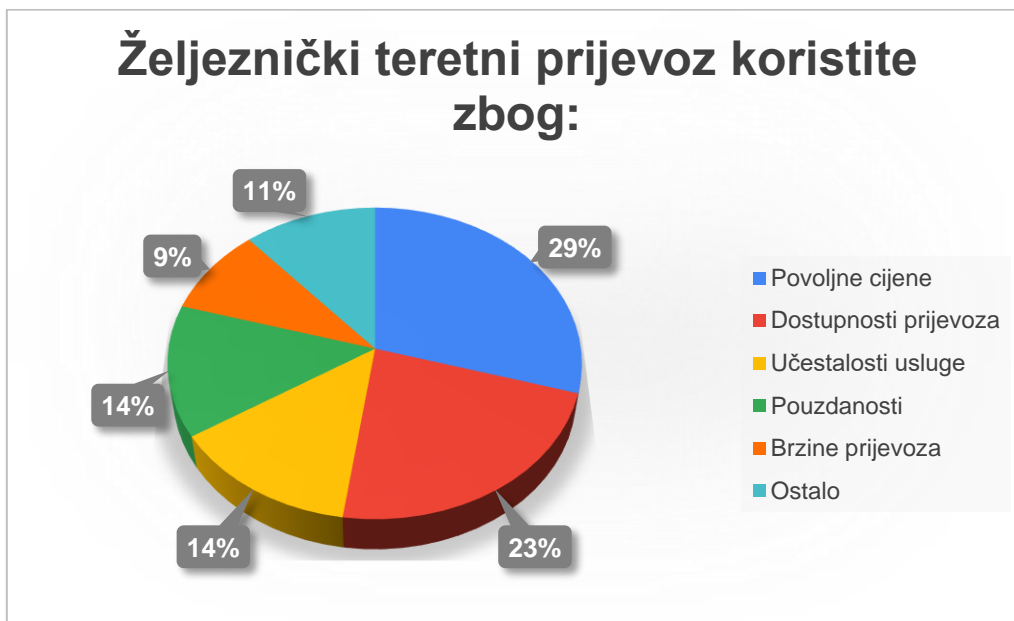
Grafikon 3. U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?

Većina anketiranih, odnosno 40% njih svakodnevno koristi željeznički teretni prijevoz, 27% nekoliko puta mjesečno, 20% nekoliko puta tjedno, 7% nekoliko puta godišnje te 6% jednom tjedno, kako je prikazano na Grafikonu 4.



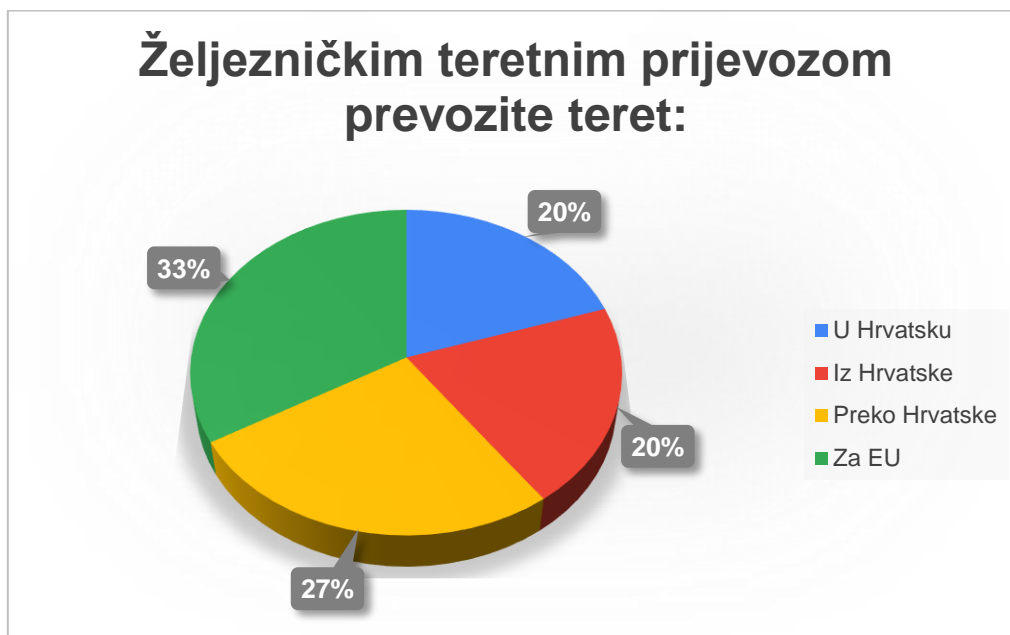
Grafikon 4. Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?

Anketirane tvrtke su kao razlog korištenja željezničkog teretnog prijevoza većinom, odnosno 29% njih navele povoljne cijene. Kao ostale razloge, 23% tvrtki navodi dostupnost prijevoza, 14% učestalost usluge ili pouzdanost, 11% ostale razloge te 9% brzinu prijevoza što je detaljno prikazano na Grafikonu 5.



Grafikon 5. Razlozi korištenja željezničkog teretnog prijevoza

U odnosu na prometne pravce na kojima prevoze svoje terete, 33% tvrtki navodi da robe prevoze za EU zemlje, 27% u tranzitu preko Hrvatske, te po 20% u Hrvatsku ili iz Hrvatske kako je prikazano na Grafikonu 6.



Grafikon 6. Smjerovi prijevoza tereta

80% korisnika prijevoza navode kako je cijena željezničkog teretnog prijevoza nakon liberalizacije tržišta niža, dok 20% njih navodi da je ista. Niti jedan korisnik nije naveo da je cijena prijevoza viša. Navedeno je prikazano na Grafikonu 7.



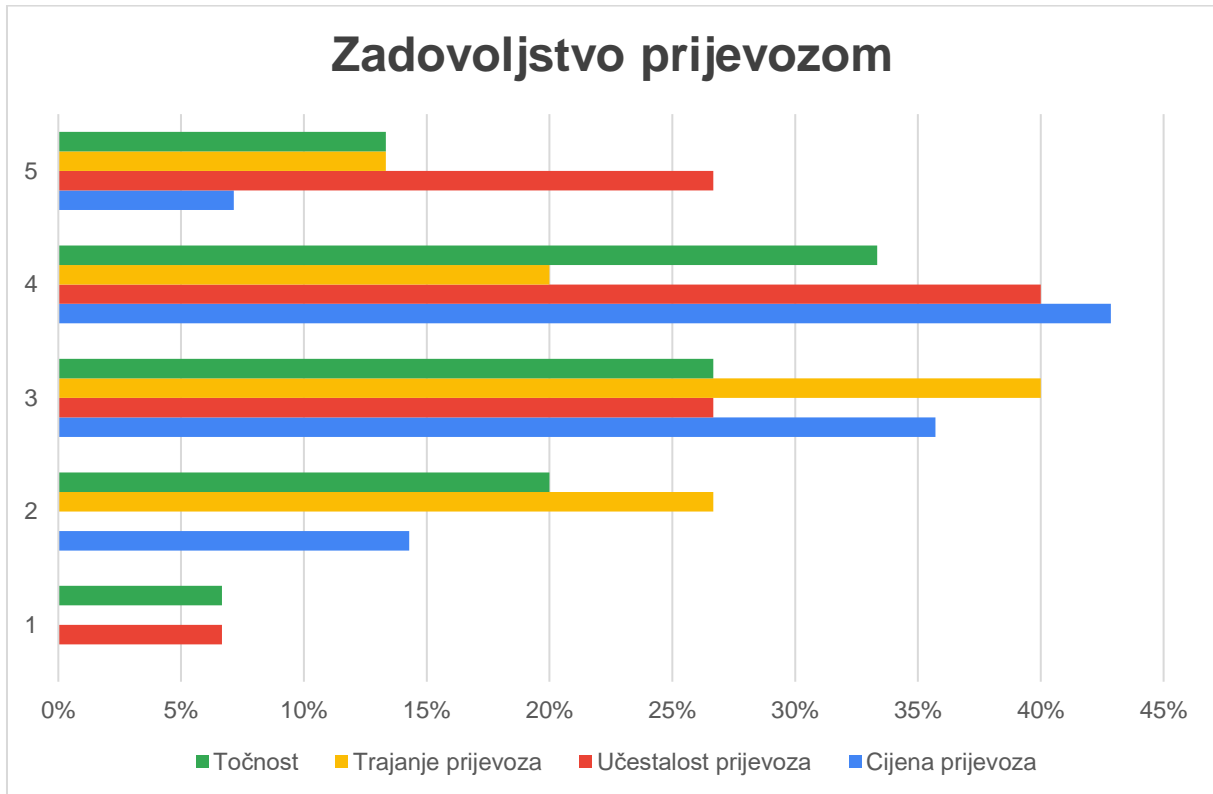
Grafikon 7. Cijena prijevoza nakon liberalizacije tržišta

Korisnici većinom uz željeznički prijevoz koriste cestovni prijevoz i to njih 58%. 21% korisnika uz željeznički prijevoz koristi pomorski prijevoz, 16% riječni te 5% niti jedan drugi odnosno koriste isključivo željeznički prijevoz, što je prikazano na Grafikonu 8.



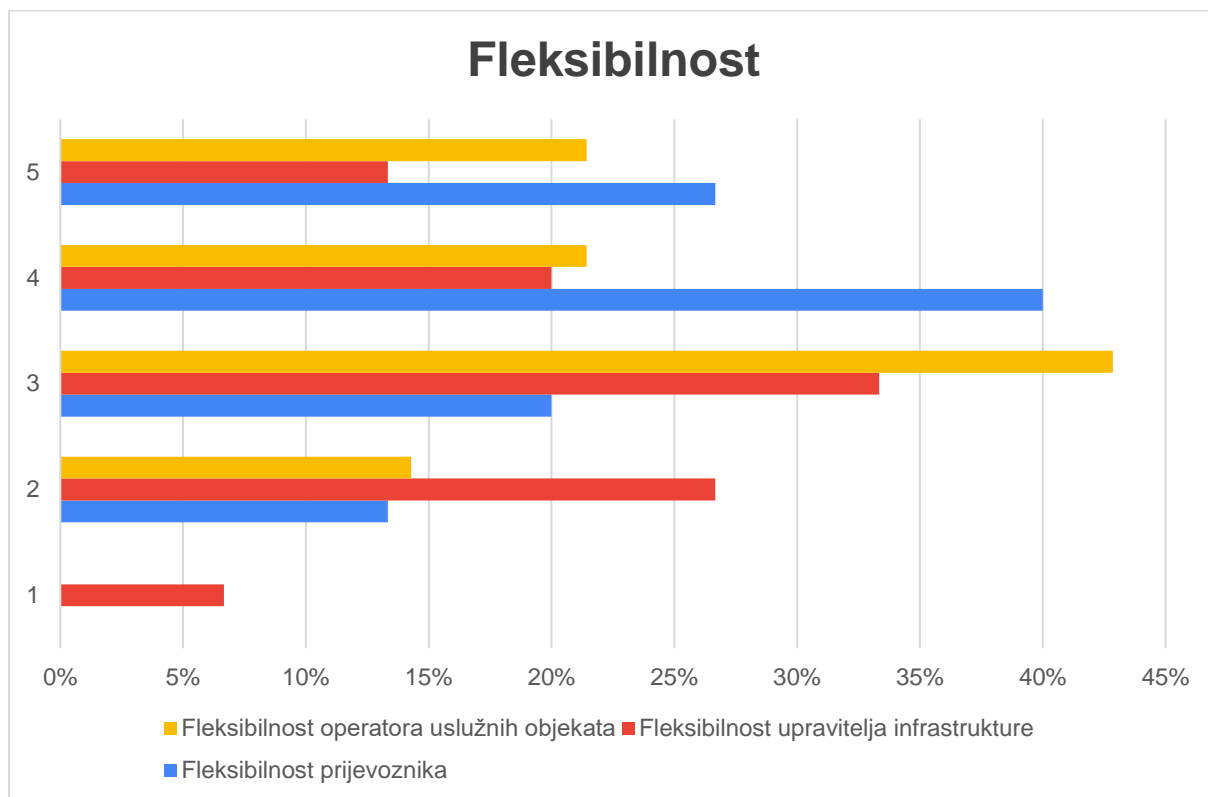
Grafikon 8. Korištenje ostalih oblika prijevoza

Zadovoljstvo korisnika uslugom željezničkog teretnog prijevoza ocjenjivano je kroz kriterije točnosti, trajanja prijevoza, učestalosti prijevoza i cijene prijevoza. Svaki od ovih kriterija korisnik je ocjenjivao ocjenom od 1 – 5 (1 – jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 – niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan). Temeljem ovih ocjena 33% korisnika je zadovoljno točnošću, ali je istovremeno njih 27% jako nezadovoljno ili nezadovoljno, a samo 13% jako zadovoljno točnošću. Što se tiče trajanja prijevoza 40% korisnika niti je zadovoljno niti nezadovoljno, 27% je nezadovoljno, 20% je zadovoljno i samo 13% jako zadovoljno, dok niti jedan korisnik nije jako nezadovoljan. S učestalošću prijevoza je čak 67% korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 27% niti zadovoljno niti nezadovoljno i 7% jako nezadovoljno. Cijenom prijevoza je 50% korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 36% je niti zadovoljno niti nezadovoljno i samo 14% je nezadovoljno. Isto tako nitko od korisnika nije jako nezadovoljan cijenom prijevoza. Navedeno je prikazano na Grafikonu 9.



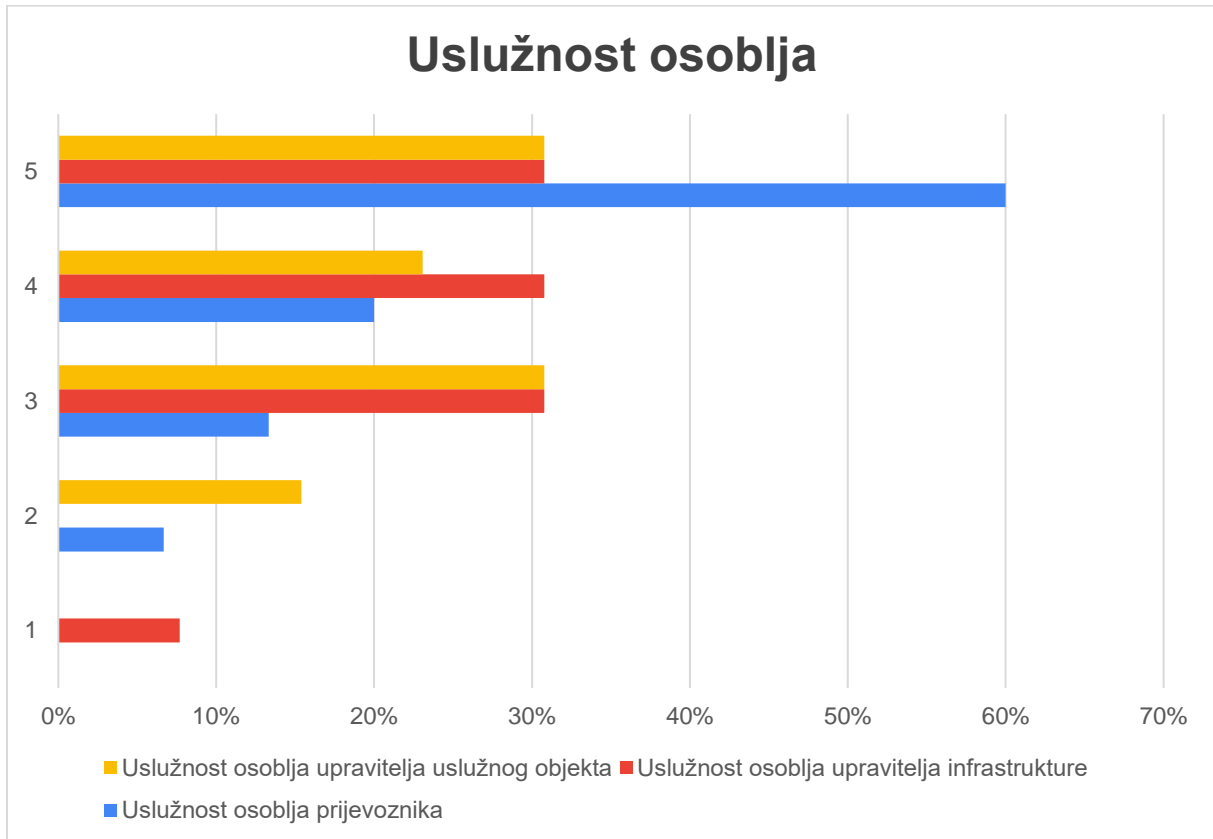
Grafikon 9. Zadovoljstvo prijevozom

Fleksibilnost je ocjenjivana kroz kriterije fleksibilnosti operatora uslužnih objekata, fleksibilnosti upravitelja infrastrukture te fleksibilnosti prijevoznika. S fleksibilnosti operatora uslužnih objekata 43% korisnika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, 42% korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno, 14% nezadovoljno te niti jedan korisnik nije jako nezadovoljan. Fleksibilnost upravitelja infrastrukture je 33% korisnika ocijenilo s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan, 34% je nezadovoljno ili jako nezadovoljno, a 33% zadovoljno ili jako zadovoljno. Fleksibilnost prijevoznika je visokih 67% korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 20% korisnika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, 13% je nezadovoljno i niti jedan korisnik nije jako nezadovoljan. Zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću je prikazano na Grafikonu 10.



Grafikon 10. Fleksibilnost

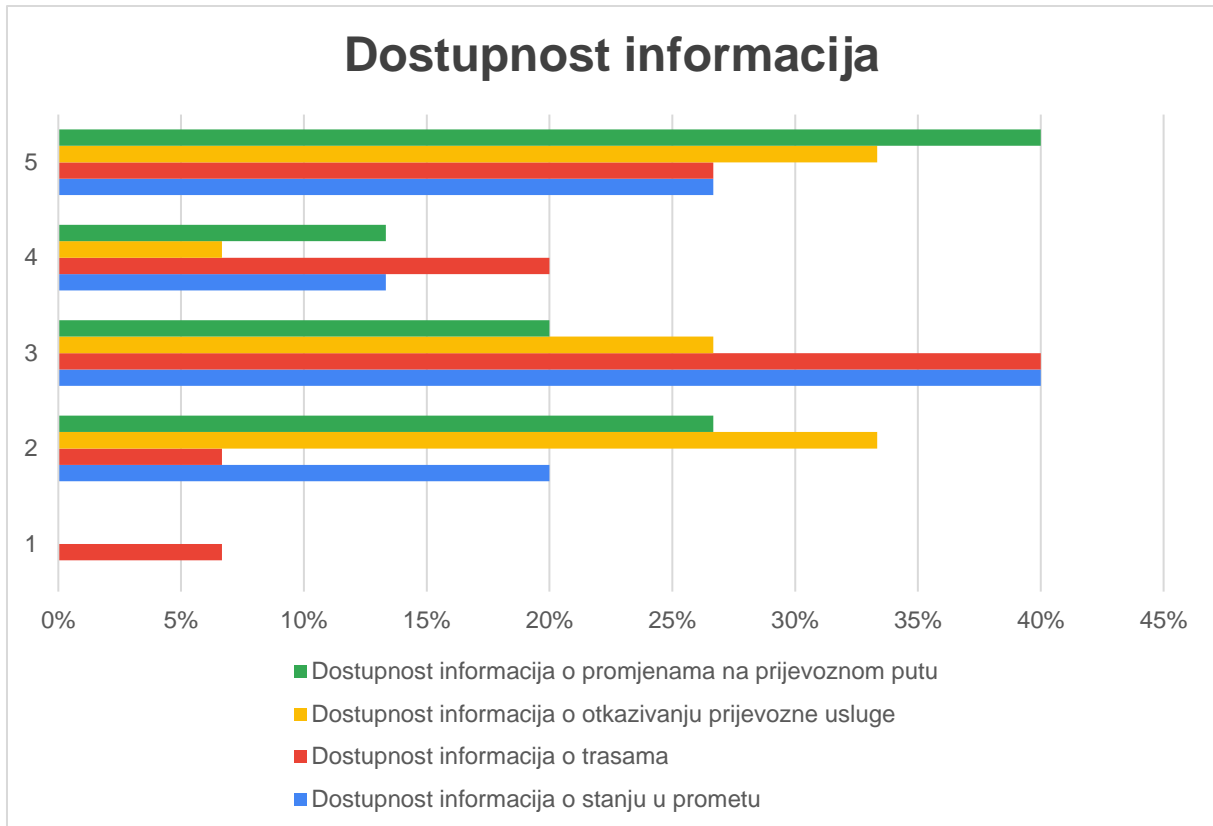
Korisnici prijevoza su uslužnost osoblja ocjenjivali kroz uslužnost osoblja upravitelja uslužnog objekta, uslužnost osoblja upravitelja infrastrukture i uslužnost osoblja prijevoznika. Uslužnost osoblja upravitelja uslužnog objekta je 53% korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 31% s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan, 15% s ocjenom nezadovoljan i niti jedan korisnik s ocjenom jako nezadovoljan. Uslužnost osoblja upravitelja infrastrukture je 61% korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 31% s niti zadovoljan niti nezadovoljan te 8% jako nezadovoljan. Uslužnost osoblja prijevoznika je čak 80% korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 13% s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan, 7% nezadovoljan i niti jedan korisnik s ocjenom jako nezadovoljan. Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja prikazano je na Grafikonu 11.



Grafikon 11. Uslužnost osoblja

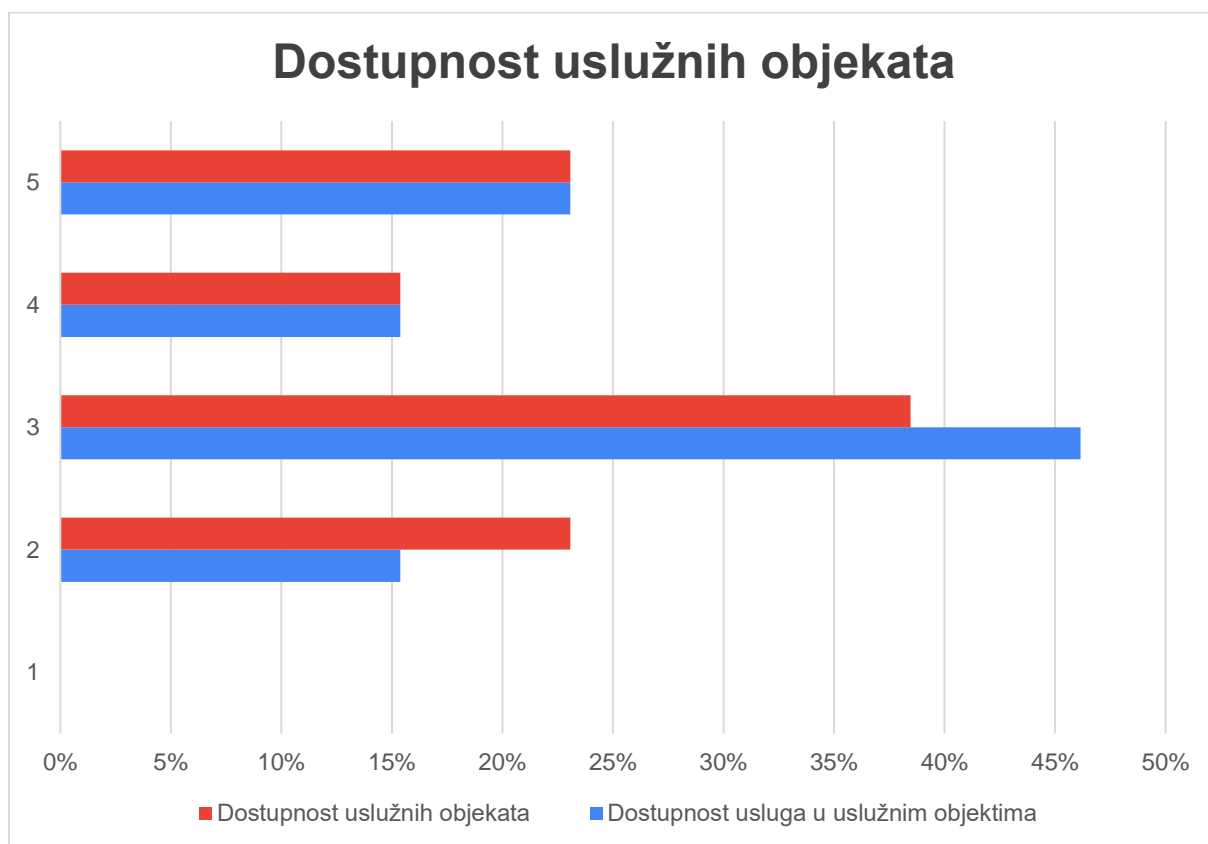
Jedan od bitnih pokazatelja zadovoljstva uslugom je i dostupnost informacija. Tu dostupnost informacija su korisnici prijevoza ocjenjivali kao dostupnost informacija o promjenama na prijevoznom putu, o otkazivanju prijevozne usluge, o trasama i prometu. Dostupnost informacija o promjenama na prijevoznom putu je 53% korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, ali je isto tako 27% korisnika dalo ocjenu nezadovoljan te 20% ocjenu niti zadovoljan niti nezadovoljan. Dostupnost informacija o otkazivanju prijevozne usluge je 33% korisnika ocijenilo ocjenom jako zadovoljan i isti postotak korisnika s ocjenom nezadovoljan. 7% korisnika je dalo ocjenu zadovoljan i 27% ocjenu niti zadovoljan niti nezadovoljan. Dostupnost informacija o trasama je 47% korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 40% ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan te 14% ocjenom nezadovoljan ili jako nezadovoljan. Dostupnost informacija o stanju u prometu je 40% korisnika ocijenilo ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan i isti postotak korisnika ocjenom

zadovoljan ili jako zadovoljan. 20% korisnika je dalo ocjenu nezadovoljan. Grafički prikaz rezultata odgovora korisnika o dostupnosti informacija vidi se na Grafikonu 12.



Grafikon 12. Dostupnost informacija

Uslužne objekte su korisnici ocjenjivalo kroz dostupnost uslužnih objekata i dostupnost usluga u uslužnim objektima. Tako je 38% korisnika dostupnost uslužnih objekata ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan i u istom postotku ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan. 23% korisnika je dalo ocjenu nezadovoljan. Dostupnost usluga u uslužnim objektima je 46% korisnika ocijenilo ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan, 38% korisnika ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan te 15% ocjenom nezadovoljan. Niti jedan korisnik nije dostupnost uslužnih objekata i dostupnost usluga u uslužnim objektima ocijenio ocjenom jako nezadovoljan. Navedeni rezultati su vidljivi na Grafikonu 13.



Grafikon 13. Dostupnost uslužnih objekata

Na pitanje što je HAKOM su svi korisnici dali pozitivan odgovor što je vidljivo iz Grafikona 14.

Znate li što je HAKOM?



Grafikon 14. Znate li što je HAKOM?

Zaključak:

Temeljem istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkog teretnog prijevoza može se zaključiti da većina anketiranih tvrtki ima preko 100 zaposlenika i djeluju na tržištu dugi niz godina odnosno preko 10 godina, a željeznički prijevoz uglavnom koriste za prijevoz rasutih tereta i tekućina. Također ih većina koristi željeznički prijevoz svakodnevno ili nekoliko puta tjedno. Kao glavne razloge zašto odabiru željeznički prijevoz navode povoljnu cijenu i dostupnost prijevoza, a svoje terete prevoze za zemlje EU ili u tranzitu preko Republike Hrvatske. Većina ih također smatra da je cijena prijevoza željeznicom pala nakon liberalizacije tržišta željezničkog teretnog prijevoza te kao drugi prijevoz, uz željeznički, uglavnom koriste cestovni prijevoz.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, najveći broj korisnika je zadovoljan ili jako zadovoljan točnošću, trajanjem prijevoza, učestalošću i cijenom prijevoza (49%), a 32% je niti zadovoljno niti nezadovoljno. 19% korisnika je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. S fleksibilnošću operatora uslužnih objekata, upravitelja infrastrukture i prijevoznika je 48% korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 32% niti zadovoljno niti nezadovoljno i 20% nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Uslužnošću osoblja upravitelja uslužnog objekta, upravitelja infrastrukture i prijevoznika je čak 65% korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 25% niti zadovoljno niti nezadovoljno i samo 10% nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnošću informacija je 45% korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 32% niti zadovoljno niti nezadovoljno i čak 23% nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnošću uslužnih objekata i usluga u njima je 39% korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 42% niti zadovoljno niti nezadovoljno i 19% nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Svi anketirani korisnici znaju što je HAKOM.

Iz svega navedenog može se zaključiti da su korisnici najzadovoljniji uslužnošću osoblja i kvalitetom prijevoza dok su manje zadovoljni fleksibilnošću, dostupnošću informacija i dostupnošću uslužnih objekata i usluga u njima. Rezultati ovog istraživanja trebaju biti smjerokaz operatorima uslužnih objekata, upravitelju infrastrukture i prijevoznicima da poboljšaju primarno dostupnost informacija, a zatim i fleksibilnost i dostupnost uslužnih objekata.