

KLASA: UP/I-341-05/19-01/01

URBROJ: 376-03-19-3

Zagreb, 28. studenog 2019.

Na temelju članka 28. i članka 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17), u postupku inspekcijskog nadzora primjene članaka 16., 17. i 18. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu nad željezničkim prijevoznikom, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti po Inspektoratu za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., nije u cijelosti postupao sukladno s člancima 16., 17. i 18. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- II. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 15 dana od dana primitka rješenja, uspostavi mehanizam postupanja za slučajeve kašnjenja vlakova dulje od 60 minuta u cilju ispunjenja odredbi propisanih Uredbom 1371/2007.
- III. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 3 dana od dana izvršenja naloga iz točke II. izreke ovoga rješenja, dostavi na uvid dokaze o izvršenju ovoga rješenja Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), po Inspektoratu za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Inspektor) temeljem članka 28. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) provela je, po službenoj dužnosti, inspekcijski nadzor nad željezničkim prijevoznikom, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786 (dalje: nadzirana osoba), a radi nadzora provedbe članaka 16., 17. i 18. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (dalje: Uredba 1371/2007), a temeljem informacija o kašnjenju vlaka, broj 782 iz Osijeka dana 4. listopada 2019., s redovitim polaskom u 16.18 sati i redovitim dolaskom u Zagreb u 21.05 sati, koji je kasnio u dolasku više od sedam sati (u Zagreb je stigao u 4.39 sati 5. listopada 2019.).

Inspektor je zaključkom od 23. listopada 2019. KLASA: UP/I-341-05/19-01/01, URBROJ: 376-03-19-1 pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad nadziranom osobom te od nadzirane osobe tražio očitovanje i odgovarajuće dokaze vezano za sljedeće:

- stvarno vrijeme polaska vlaka broj 782 iz Osijeka 4. listopada 2019. i dolaska vlaka u Zagreb dana 5. listopada 2019.
- razlozi kašnjenja uvodno naznačenog vlaka i broj putnika u vlaku koji su bili obuhvaćeni kašnjenjem,

- da li je putnicima ponuđen izbor sukladno članku 16. Uredbe (EZ) br. 1371/2007,
- koliko je putnika zatražilo naknadu za kašnjenje i koliki je iznos izvršenog povrata cijene prijevozne karte sukladno članku 17. Uredbe (EZ) br. 1371/2007,
- da li je spornu vožnju bilo moguće završiti ranije koristeći neke druge pruge ili vučna vozila,
- kada su, na koji način i koje informacije pružene putnicima vezano za kašnjenje sukladno Prilogu II. dio II. Uredbe (EZ) br. 1371/2007,
- da li je putnicima ponuđen obrok i osvježavajuće piće, hotelski ili drugi smještaj sukladno članku 18. Uredbe (EZ) br. 1371/2007,
- da li je u vlaku bilo osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti i na koji način im je pružena pomoć,
- način postupanja prijevoznika u slučaju budućih kašnjenja iznad 60 min, odnosno dostaviti protokol postupanja kod kašnjenja većih od 60 minuta s ciljem ispunjenja obaveza prijevoznika propisanih Uredbom (EZ) br. 1371/2007.

Nadzirana osoba se podneskom od 31. listopada 2019. očitovala u bitnome da je vlak 782 iz Osijeka otpremljen redovito u 16.18 sati te da je u kolodvor Koprivnica stigao redovito u 19.35 sati odakle je trebao biti otpremljen u 19.53 sati. Uslijed izvanrednog događaja, spomenuti vlak je iz kolodvora Koprivnica otpremljen 5. listopada 2019. u 00.05 sati te je ponovno zaustavljen u kolodvoru Lepavina u 00.14 sati, gdje je čekao otpremu do 3.15 sati, a u Zagreb je stigao 5. listopada u 4.39 sati., odnosno uz 459 minuta kašnjenja.

Nadzirana osoba obrazlaže kako je vlak kasnio uslijed kvara na kontaktnoj mreži do kojeg je došlo zbog nepažnje vozača kamiona koji je oštetio kontaktnu mrežu, pri čemu su oštećeni dijelovi zadirali u slobodni profil pruge na željezničko-cestovnom prijelazu broj 19 u km 481+482 na ulazu u kolodvor Križevci u 16.35 sati. Prema navodu u vlaku 782 bilo je oko 100 putnika. Zbog izvanrednog događaja isključen je napon i onemogućen prolazak vlakova u i kroz kolodvor Križevci do otklanjanja kvara 5. listopada u 2.49 sati. O navodnom je obaviještena i nadležna policijska postaja, koja je obavila očevid, a koji je završen u 20.10 sati, 4. listopada 2019. Nakon očevida vlakove broj 770 i 581 počele su prevlačiti dizelske lokomotive, nakon čega je dežurna ekipa HŽ Infrastrukture d.o.o. (dalje: HŽI) počela s otklanjanjem kvara. Zbog očevida dio vlakova na relacijama Križevci – Vrbovec – Križevci i Lepavina – Vrbovec – Lepavina je otkazan pa su se vlakovi 770 i 581 zaustavljali u svim kolodvorima i stajalištima na prijevoznom putu kako bi bio prevezen što veći broj putnika. Nakon što su vlakove broj 770 i 581 prevukle dizelske lokomotive, HŽI je počeo s radovima na otklanjanju kvara, umjesto da je izdao nalog i za prevlačenje vlaka broj 782 dizelskom lokomotivom, čime bi se skratilo kašnjenje navedenog vlaka, koje bi u tom slučaju iznosilo oko 100 minuta.

Nadzirana osoba ističe kako im HŽI nije pružio relevantne informacije o razmjerima oštećenja, načinu i predvidivom vremenu sanacije, kako bi mogli poduzeti adekvatne radnje u cilju maksimalno mogućeg smanjenja posljedica poremećaja. Dodaju da im je jedinu mjerodavnu informaciju HŽI uputio elektroničkom poštom 4. listopada 2019. u 17.00 sati, u kojoj su obaviješteni o nastanku izvanrednog događaja, nakon čega su sljedeće informacije primili elektroničkom poštom 5. listopada 2019. u 6.43 sati - brzojavka 2f kolodvora Križevci, koju nadzirana osoba dostavlja uz očitovanje. Nakon završenog očevida u 20.10 sati na upite glavnog dispečera i glavnog operatera nadzirane osobe o tome kada se očekuje normalizacija, predstavnici HŽI-a su telefonski obavještavali da će kvar uskoro biti otklonjen. Pored navedenog, dežurne ekipe nadzirane osobe i HŽI-a su po nastanku izvanrednog događaja kontaktirale ugovorne autobusne prijevoznike, koji su angažirali četiri autobusa. Nadzirana osoba napominje kako je u slučaju izvanrednog događaja HŽI odgovorna za kontaktiranje autobusnih prijevoznika. Obzirom na veći broj putnika koji su trebali biti prevezeni na relacijama Križevci – Vrbovec – Križevci i Križevci – Koprivnica – Križevci, nadzirana osoba je također angažirala autobuse, ali autobusni prijevoznici nisu mogli ispostaviti veći broj autobusa. Autobusima su na relaciji Vrbovec – Lepavina prevezeni putnici vlaka broj 2211.

Obzirom da putnici vlaka broj 782 nisu mogli biti prevezeni autobusima, putovanje su nastavili nakon otklanjanja kvara na kontaktnoj mreži u 2.49 sati, 5. listopada 2019. Iako su uloženi maksimalni naponi, zbog navedenog oštećenja kontaktne mreže došlo je do velikih kašnjenja u željezničkom prometu.

Nadzirana osoba se vezano za povrat novca putnicima očitovala kako je putnicima isti omogućen u cijelosti, iako do 3. prosinca 2019. vrijedi izuzeće od primjene članka 13., 15., 16., 17., 18., 25. i 28. Uredbe 1371/2007. Navodi kako je naknadu za kašnjenje zatražilo 17 putnika, od toga je riješeno sedam pritužbi i isplaćen puni iznos za relaciju putovanja vlaka sukladno članku 16. Uredbe 1371/2007, odnosno ukupno 602,18 kn. Na ostale pritužbe je pozitivno odgovoreno te se čekaju odgovori putnika vezano uz način isplate ili dostavu izvornika prijevozne karte, dok pritužbe vezano za kašnjenje vlakova dana 4. listopada 2019. i dalje dolaze pisanim putem i elektroničkom poštom.

Nadzirana osoba također navodi da je u slučaju da su do 19.00 sati dobili mjerodavnu informaciju HŽI-a o načinu i predvidivom vremenu trajanja sanacije, moglo putnike vlaka broj 782 u kolodvoru Kloštar uputiti na dizel-motorni vlak broj 2314 koji preko Bjelovara prometuje do Križevaca odakle bi nastavio za Vrbovec, gdje su na raspolaganju bile garniture vlakova broj 973 i 2213. Navedeno se moglo ostvariti pod uvjetom da se znalo kada će vlak broj 770 (koji je stajao na ulazu u kolodvor Križevci) biti uvučen u kolodvor i pruga oslobođena za prolazak vlakova prema Vrbovcu. Napominje da su svi dosadašnji slučajevi bili sanirani u vremenu od 3 do 4 sata, a u ovom slučaju sanacija je trajala više od 10 sati. Sukladno navedenom zbog nedostataka pravovremenih i mjerodavnih informacija od strane nadležne prometne operative HŽI-a, pretpostavilo se da će se stanje normalizirati do 21.00 sat, što ne bi dovelo do značajnijeg poremećaja vožnje vlaka broj 782. Nadalje, kada je nakon obavljenog očevida omogućeno prevlačenje vlakova broj 770 i 581 dizelskim lokomotivama, nije trebalo zatvarati kolodvor Križevci za sav promet prije razrješenja putničke situacije uključivo s vlakom broj 2215, odnosno prije 24.00 sata kada se moglo pristupiti sanaciji kontaktne mreže s raspoloživim vremenom do 5.00 sati. Pomicanjem obustave prometa na vrijeme od 24.00 do 5.00 sati izbjeglo bi se otkazivanje vlakova broj 2212 i 2213 te smanjilo kašnjenje vlaka broj 782 za minimalno 300 minuta, vlaka 2215 za minimalno 120 minuta i vlaka 987 za minimalno 180 minuta.

Obzirom da nadzirana osoba od HŽI-a nije primila informaciju o trajanju otklanjanja kvara, unatoč tome što je vlakoprato osoblje pružalo putnicima informacije o uzroku događaja i potrebnim presjedanjima, zbog trajanja očevida i otklanjanja kvara nije bilo moguće predvidjeti vrijeme nastavka putovanja. Uz to obavijest o većim kašnjenjima na pruzi Križevci – Vrbovec bila je objavljena u izborniku Stanje u prometu na službenim mrežnim stranicama nadzirane osobe (Poveznica: www.hzpp.hr).

Pozivajući na izuzeće od Uredbe 1371/2007 nadzirana osoba se očitovala kako je putnicima podijeljena voda, a u spornom vlaku nije bilo osoba s invaliditetom, niti osoba sa smanjenom pokretljivošću. Zaključno se nadzirana osoba očitovala kako je protokol vezano uz način postupanja u slučaju budućih kašnjenja većih od 60 minuta u cilju ispunjenja odredbi propisanih Uredbom 1371/2007, u finalnoj fazi i bit će dostavljen HAKOM-u na uvid.

Temeljem svega prethodno navedenog, u postupku inspekcijskog nadzora primjene članaka 16., 17. i 18. Uredbe (EZ) 1371/2007, a temeljem zaprimljenih informacija o višesatnom kašnjenju vlaka broj 782 iz Osijeka dana 4. listopada 2019., utvrđeno je da je sporni vlak kasnio uslijed izvanrednog događaja koji je uzrokovala treća osoba oštećenjem kontaktne mreže ulaskom u slobodni profil pruge na željezničko-cestovnom prijelazu broj 19 u km 481+482 na ulazu u kolodvor Križevci u 16.35 sati. Sporni vlak je iz Osijeka krenuo u 16.18 sati, a štetni događaj na mreži dogodio se vrlo brzo nakon toga u 16.35 sati. Neovisno o uzroku kašnjenja, komunikacija između HŽI-a i nadzirane osobe nije bila pravovremena i adekvatna, te je ista dovela do kašnjenja u trajanju duljem od uobičajenog za takve vrste izvanrednih događaja.

Međutim, bez obzira na uzrok kašnjenja obveze prijevoznika, odnosno nadzirane osobe, propisane člancima 16., 17. i 18. Uredbe (EZ) 1371/2007 se primjenjuju. Nadzirana osoba smatra da su predmetne odredbe Uredbe još uvijek izuzete od primjene temeljem Odluke o odgodi roka primjene odredbi Uredbe EZ br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 120/14), te da zbog toga nije dužna primijeniti iste. Međutim, predmetna Odluka kojom su propisana izuzeća donesena je temeljem članka 65. stavka 10. Zakona o željeznici (NN br. 94/13, 148/13 i 73/17), a koji je Zakon o željeznici prestao važiti stupanjem na snagu Zakona o željeznici (NN br. 32/19), odnosno 6. travnja 2019. Slijedom navedenog, prethodno spomenuta Odluka je prestala važiti, a nova Odluka u tom smislu nije donesena te se Uredba (EZ) 1371/2007 primjenjuje u cijelosti od dana stupanja na snagu Zakona o željeznici (NN br. 32/19).

Slijedom navedenog, temeljem članka 17. Uredbe (EZ) 1371/2007 minimalna naknada za kašnjenje u trajanju od 120 minuta ili više je 50% cijene putne karte, i na navedeno putnici imaju pravo temeljem Uredbe (EZ) 1371/2007. Pored navedenog, nadzirana osoba se očitovala kako je putnicima u uvodno naznačenom slučaju kašnjenja vlaka iz Osijeka omogućena samo voda, iako se radilo o kašnjenju duljem od sedam sati (454 minuta), odnosno višesatnom kašnjenju koje se odvijalo tijekom noći. Nadzirana osoba je dužna sukladno članku 18. stavku 2. Uredbe (EZ) 1371/2007 besplatno ponuditi obroke i osvježenje, pa čak hotelski ili drugi smještaj, a što je u konkretnom slučaju izostalo. Također nije sporno da nadzirana osoba u trenutku nadzora nije imala sustavno riješeno, propisano postupanje u slučajevima kašnjenja duljih od 60 minuta, jer je isto jasno navela i u svom očitovanju, odnosno očitovala se kako je u tijeku donošenje protokola u tom smislu.

Obzirom na navedeno utvrđeno je kako, nadzirana osoba Uredbu (EZ) 1371/2007 ne primjenjuje u cijelosti te tvrdi da je na snazi Odluka o odgodi roka primjene odredbi Uredbe (EZ) br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 120/14). Također utvrđeno je kako putnici nisu imali pravovremene i relevantne informacije o spornoj situaciji i procijenjenom vremenu polaska i dolaska, niti im je omogućena podrška u mjeri kako je predviđena člankom 18. Uredbe (EZ) 1371/2007.

Slijedom navedenog odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

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

**Inspektor za regulaciju tržišta
željezničkih usluga i 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 – UP osobna dostava
2. U spis