

KLASA: UP/I-341-05/20-02/01
URBROJ: 376-03-20-9
Zagreb, 18. ožujka 2020.

Na temelju članka 28. i članka 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) i članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) u postupku inspekcijskog nadzora nad željezničkim putničkim prijevoznikom, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, u svezi primjene članka 28. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti po Inspektoratu za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad željezničkim putničkim prijevoznikom HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, u svezi primjene članka 28. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, po Inspektoratu za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Inspektor) temeljem članka 28. i članka 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) zaključkom, dana 25. veljače 2020. započela je po službenoj dužnosti, inspekcijski nadzor nad željezničkim putničkim prijevoznikom, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786 (dalje: nadzirana osoba). Inspekcijski nadzor proveden je radi provjere poštivanja obveze propisane člankom 28. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (dalje: Uredba) u dijelu kontrole provedbe standarda kakvoće usluge.

Nadalje, inspekcijski nadzor proveden je zbog pisanih predstavi putnika i telefonskih poziva u kojima između ostalog putnici navode kako se na svojim prijevoznim putevima voze u hladnim vagonima, a posebno za vlak broj 970 s polaskom iz Koprivnice u 4 sata i 40 minuta za što su poduzeti inspekcijski pregledi u smislu provedbe članka 28. Uredbe, odnosno kontrole kakvoće zraka u vagonima, točnije zagrijanost vagona prije samog polaska vlaka.

Prema navedenoj odredbi Uredbe nadzirana osoba dužna je definirati standarde kakvoće usluga i provoditi sustav upravljanja kakvoćom, kako bi se održala kakvoća usluge, a minimalno propisano Prilogom III Uredbe.

Nadzirana osoba se podneskom od 27. veljače 2020. očitovala u bitnome kako standardi kvalitete usluga moraju pokrivati najmanje područja propisana u Prilogu III Uredbe i kako je navedeno nadzirana osoba propisala te je isto dostupno na poveznici <http://www.hzpp.hr/prava-putnika>. Također, uz podnesak je nadzirana osoba dostavila ispis sa službenih mrežnih stranica prema sljedećim poglavljima 1. Informacije i prijevozne karte, 2. Točnost usluga prijevoza, opća načela za rješavanje smetnji u prometu, 3. Otkazivanje usluga, 4. Čistoća vozila i kolodvorskog prostora (kakvoća zraka u vagonima, higijena sanitarnih čvorova i dr.), 5. Ispitivanje zadovoljstva korisnika

usluga, 6. Rješavanje prigovora, povrat novaca i naknada u slučajevima neispunjenja standarda kvalitete usluga i 7. Pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti.

U sklopu inspekcijskog nadzora primjena standarda kakvoće usluge kontrolirana je kakvoća zraka u vagonima, točnije zagrijanost vagona. U tom smislu provedeni su inspekcijski pregledi mjerenja temperature zraka u vagonima/vlakovima, i to dana 28. veljače 2020. u vlakovima broj 2200, 970 i 2202 te dana 5. ožujka 2020. u vlaku broj 711, o čemu su sastavljeni zapisnici. Mjerenjem na navedenim vlakovima je utvrđeno da vlak, odnosno vagoni u sastavu vlaka broj 970, dana 28. veljače 2020. godine, u kolodvoru Koprivnica nisu bili zagrijani, odnosno da je temperatura zraka u vagonima bila između 4,4 C° i 8,2 C° svega 10 minuta prije polaska vlaka. Ostali vlakovi/vagoni koji su obuhvaćeni nadzorom bili su predgrijani prije polaska. Naime, obaveza nadzirane osobe u sklopu provedbe sustava upravljanja kakvoćom je brinuti se o kakvoći zraka, a što podrazumijeva i odgovarajuću temperaturu zraka u vlakovima/vagonima. O navedenom utvrđenom činjeničnom stanju nadzirana osoba bila je obaviještena zapisnikom KLASA: UP/I-341-05/20-02/01, URBROJ: 376-03-20-3, od 28. veljače 2020.

Nadzirana osoba je zaključkom, dana 6. ožujka 2020. pozvana očitovati se na zapisnik od 28. veljače 2020. u kojem je u bitnome navedeno kako je obaveza nadzirane osobe u sklopu provedbe sustava upravljanja kakvoćom brinuti se o kakvoći zraka, a što podrazumijeva i odgovarajuću temperaturu zraka u vlakovima/vagonima. Predmetnim zaključkom, temeljem članka 33. stavka 1. točke 6. i 7. ZRTŽU-a, je istovremeno ukazano na propust i traženo otklanjanje utvrđene nepravilnosti i dostave dokaza o poduzetim mjerama.

Nadzirana osoba je o utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetim radnjama dostavila očitovanje od dana 12. ožujka 2020., i dokaze o otklanjanju nepravilnosti i poduzetim radnjama u svezi poštivanja obaveze iz članka 28. Uredbe, a sve u smislu provedbe sustava upravljanja kakvoćom što podrazumijeva između ostalog i odgovarajuću temperaturu zraka u svim vlakovima/vagonima. Temeljem dostavljenih dokaza je utvrđeno kako su na vlaku broj 970, na kojem su utvrđene nepravilnosti, iste otklonjene i nadzirana osoba se obvezala održavati odgovarajuću temperaturu zraka u budućem periodu. Navedenim postupanjem i dokazima nadzirana osoba je otklonila nepravilnosti te je od strane inspektora zaključeno da više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka, jer nije potrebno naložiti uklanjanje utvrđenih nepravilnosti. Stoga je predmetni postupak inspekcijskog nadzora temeljem članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09) obustavljen.

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