

KLASA: UP/I-341-05/20-02/02

URBROJ: 376-03-20-5

Zagreb, 18. svibnja 2020.

Na temelju članka 28. stavka 1. točke 4. i članka 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) u postupku inspekcijskog nadzora nad upraviteljem kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve 12, u pogledu primjene članka 19. stavka 1. i članka 22. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, 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 upravitelj kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., ima djelomično uspostavljena nediskriminirajuća pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću, kako je to propisano člankom 19. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- II. Utvrđuje se da upravitelj kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., ima djelomično uspostavljene interne procese u kolodvorima s osobljem za pružanje pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću kojima se dokazuje obveza provođenja članka 22. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- III. Nalaže se upravitelju kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., da u roku od 60 dana od dana primitka rješenja, u suradnji s željezničkim prijevoznikom, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., te uz aktivno sudjelovanje organizacija koje zastupaju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću, uspostavi cjelovita nediskriminirajuća pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću.
- IV. Nalaže se upravitelju kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., da u roku od 60 dana od dana primitka rješenja, uspostavi cjelovite interne procese u kolodvorima s osobljem za pružanje pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću.
- V. Nalaže se upravitelju kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., da u roku od 3 dana od dana izvršenja naloga iz točke III. i IV. 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 Inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu temeljem članka 28. stavka 1. točke 4. i članka 33. 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 upraviteljem kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve 12, OIB: 39901919995 (dalje: nadzirana osoba). Inspekcijski nadzor je proveden radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu postojanja nediskriminirajućih pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću sukladno članku 19. stavku 1. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Uredba 1371/2007), a koja pravila upravitelj kolodvora i željeznički prijevoznik uspostavljaju ili imaju, uz aktivno sudjelovanje organizacija koje zastupaju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću te pružanje besplatne pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću prilikom odlaska, prolaza ili dolaska na željeznički kolodvor/stajalište s osobljem, na takav način da se takva osoba može ukrcati u vlak na odlasku ili iskrcati iz vlaka pri dolasku, za koju vožnju je ta osoba kupila kartu, sukladno članku 22. stavku 1. Uredbe 1371/2007.

HAKOM je dopisom KLASA: UP/I-341-05/20-02/02, URBROJ: 376-03-20-1, od 12. ožujka 2020. pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad nadziranom osobom. Od nadzirane osobe su zatraženi i dokazi da je pružena pomoć putnicima prema zahtjevima putnika od 12. studenoga, 25. studenoga i 4. prosinca 2019. Očitovanje nadzirane osobe zaprimljeno je 27. ožujka 2020. u kojem se navodi da je postupano po žalbama putnika za putovanja dana 12. studenog, 25. studenoga i 4. prosinca 2019. te kako je nadzirana osoba utvrdila da je postupano sukladno propisima. Nadzirana osoba prilaže očitovanju „Naputak o prelasku preko službenog prijelaza u nivou u kolodvoru Zagreb Glavni i korištenju podizne platforme za ukrcaj/iskrcaj osoba sa invaliditetom i smanjenom pokretljivošću“.

Dostavljeni naputak se odnosi isključivo na kolodvor Zagreb Glavni kolodvor (dalje: Zagreb GK) i predstavlja internu proceduru iz koje se može zaključiti da je ista usklađena između željezničkog prijevoznika, HŽ Putnički prijevoz d.o.o. (dalje: HŽPP) i nadzirane osobe, ali ne i s organizacijama koje zastupaju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću. U predmetnom naputku se ne navode tehnička ograničenja podizne rampe (maksimalna visina, širina, dužina, ukupna masa invalidskih kolica s putnikom i sl.), niti su ove informacije važne za putnika javno dostupne. Također nije javno dostupna informacija o obvezi putnika na javljanje u Putničku službu Zagreb GK ili javljanje konduktoru koja se navodi u ovom dokumentu. Iako nadzirana osoba u očitovanju navodi da raspolaže s 10 podiznih platformi, informacija u kojim kolodvorima se te podizne platforme nalaze nije javno dostupna. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki I i točki II izreke i naloženo kao u točki III i točki IV izreke ovog rješenja.

HAKOM je dopisom KLASA: UP/I-341-05/20-02/02, URBROJ: 376-03-20-3, od 6. travnja 2020. zatražio dodatno očitovanje i dokaze o uspostavljenim nediskriminirajućim pravilima o dostupnosti prijevoza za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću koja su izrađena zajedno s HŽPP-om, uz aktivno sudjelovanje organizacija koje zastupaju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću sukladno članku 19. stavku 1. Uredbe 1371/2007, za sva službena mjesta s osobljem koja su otvorena za ulazak/izlazak putnika. Zatražena je dostava dokaza o uspostavljenim internim procesima i poduzetim koracima s opisima poslova prema sistematiziranim radnim mjestima kojima se dokazuje

obaveza provođenja članka 22. stavka 1. Uredbe 1371/2007 i iz kojih je vidljiva podjela poslova i odgovornosti između željezničkog prijevoznika i nadzirane osobe te interna procedura obavještanja za radna mjesta koja su odgovorna za pomoć navedenoj skupini putnika. Zatražena je ponovna dostava dokaza o provedenim zahtjevima za pomoć putnicima 12. studenoga, 25. studenoga i 4. prosinca 2019.

Očitovanje nadzirane osobe zaprimljeno je 20. travnja 2020. kojem je priložena „Uputa za RJ HŽ Putničkog prijevoza i RJ HŽ Infrastrukture“ na kojoj ne postoji naznačen datum donošenja ili početak primjene. Međutim u dostavljenom dopisu nadzirane osobe br. 3301-2/19, 1.1./GH od 12. studenog 2019. koji je upućen HŽPP-u se navodi da je ova uputa Prilog 2 odluke broj UP-60-9/16 od 22. prosinca 2016. U predmetnoj uputi se navodi dio voznog parka HŽPP-a koji je prilagođen prijevozu osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te da dio voznog parka ima ugrađene rampe za ulazak/izlazak osoba s invaliditetom kojima rukuju strojovođe, ali ova informacija, iako korisna za putnike, nije javno dostupna. Nadalje se navodi da u službenim mjestima pomoć pružaju radnici nadzirane osobe, u vlaku radnici HŽPP-a, a kod ulaska/izlaska putnika u/iz vlaka zajednički radnici HŽPP-a i nadzirane osobe. Također se navodi da putnik svoj zahtjev za pomoć dostavlja najkasnije 48 sati prije namjeravanog putovanja, elektroničkom poštom ili telefonski kontakt centru HŽPP-a, koji isti prosljeđuje elektroničkom poštom na adresu glavnog operatera HŽPP-a (radno vrijeme 00-24 sata). Glavni operater HŽPP-a dalje s nadziranom osobom (radno mjesto prometni dispečer nadležne područne operative) koordinira osiguravanje pomoći prema zahtjevu putnika. Nadalje se opisuje pružanje pomoći ukoliko najava putovanja bude u vremenu manjem od 48 sati ili je ne bude uopće, a uključuje poduzimanje svih razumnih mjera da se pomoć osigura.

U predmetnoj uputi ne navode se službena mjesta koja posjeduju podiznu platformu za ukrcaj/iskrcaj osoba sa invaliditetom i smanjenom pokretljivošću, niti posebni postupci radnika nadzirane osobe u tim službenim mjestima. U predmetnoj uputi se ne opisuju načini pomoći osobama s različitim vrstama invaliditeta (gluhe, slijepe, gluhoslijepe osobe, osobne s intelektualnim oštećenjem, osobe s mentalnim ili psiho-socijalnim oštećenjem, osobe s raznim vrstama i stupnjevima tjelesnih oštećenja i dr.) i osobama smanjene pokretljivosti (starije osobe, trudnice i dr.), niti su ove informacije važne za putnike javno dostupne. Također se ne navode mjesta susreta putnika koji je zatražio pomoć s osobljem kolodvora za svaki pojedini kolodvor (npr. ulazna vrata u kolodvor, šalter informacija, šalter prodaje karata, taxi stajalište, mjesto označeno posebnom oznakom i sl.), gdje se pruža usluga pomoći, ni vrijeme susreta s putnikom prije samog polaska vlaka (npr. 10, 20 ili 30 minuta prije polaska vlaka), a ovisno o vrsti invaliditeta i vrsti pomoći koja je tražena, niti su ove informacije važne za putnika javno dostupne. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki I i točki II izreke i naloženo kao u točki III i točki IV izreke ovog rješenja.

Prethodno navedenom očitovanju nadzirana osoba je priložila i dokument „Zapovijed br. 05/19“ šefice kolodvora Zagreb GK od 29. listopada 2019. u kojem se navodi zaduženje pomoćnika šefice kolodvora, te po potrebi radnika kojega odredi pomoćnik šefice kolodvora, za provedbu pomoći oko ulaska/izlaska osoba s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću u kolodvoru Zagreb GK. Ova zapovijed je stupila na snagu 1. studenog 2019.

Informacija o odgovornom radnom mjestu za pružanje pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću u ostalim kolodvorima i stajalištima s osobljem nije navedena i javno dostupna. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki II izreke i naloženo kao u točki IV izreke ovog rješenja.

Nadalje je istome očitovanju nadzirana osoba priložila dopis br. 3301-2/19, 1.1./GH od 12. studenog 2019. koji je naslovljen na HŽPP i u kojem se navodi da se komunikacija između radnika HŽPP-a i nadzirane osobe oko podrške/prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti obavlja sukladno „Uputi za RJ HŽ Putničkog prijevoza i RJ HŽ Infrastrukture“. U predmetnom dopisu se navodi ukupno osam adresa elektroničke pošte radnih mjesta dispečera u područnim operativama nadzirane osobe prema regionalnoj nadležnosti kojima glavni operater HŽPP-a treba dostaviti zahtjev za pomoć, a u čijoj su nadležnosti kolodvori u kojima je potrebno obaviti manipulaciju pokretnom platformom. To su: Područna operativa Centar: dispečer Zagreb; Područna operativa Istok: dispečer Vinkovci, dispečer Osijek; Područna operativa Jug: dispečer Knin, dispečer Split; Područna operativa Sjever: dispečer Koprivnica, dispečer Varaždin; Područna operativa Zapad: dispečer Rijeka. Ne navodi se način daljnje komunikacije radnog mjesta dispečera nadležne područne operative nadzirane osobe s osobljem kolodvora, iako nadzirana osoba navodi da su u svim kolodvorima (onima koji imaju podizne platforme) određene osobe koje rukuju platformama i koje su educirane za rad s platformama od strane dobavljača. Nadalje se u predmetnom dopisu navodi obaveza šefa kolodvora, nakon što se u kolodvoru osiguraju uvjeti za pomoć pri ulasku/izlasku pokretnom platformom, da o tome šef kolodvora odnosno pomoćnik šefa kolodvora obavijesti elektroničkom poštom glavnog operatera HŽPP-a. Uvidom u dostavljenu elektroničku komunikaciju kod pružanja pomoći po zahtjevu putnika je utvrđeno da nadzirana osoba u oba slučaja nije postupila na prethodno opisani način odnosno obavijestila glavnog operatera HŽPP-a o potvrdi osiguranja pomoći putniku. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki II izreke i naloženo kao u točki IV izreke ovog rješenja.

Nadzirana osoba je istome očitovanju priložila „Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom“ za dvoje putnika od kojih se za jednog traži pomoć za namjeravano putovanje 12. studenog 2019. u odlasku vlakovima 980/970 i povratku vlakom IC 581 na relaciji Bizovac – Zagreb GK – Bizovac. U svom zahtjevu putnik ne navodi putuje li s pratljom, putuje li s prtljagom, vrstu oštećenja i vrstu pomagala kojima se služi, iako je navedeno označeno kao obavezno polje za ispuniti u obrascu, i iz istog nije vidljiva opravdanost zahtjeva putnika za pomoć obzirom da putnika za koju se traži pomoć ima pratnju drugog putnika za kojega se ne traži pomoć. U bitnome putnik traži pomoć osoblja kod ulaska/izlaska u vlak u odlasku i povratku i kod presjedanja u Koprivnici. Pod ostale napomene putnik zahtjeva postavljanje vlakova na određene perone u kolodvorima Koprivnica i Zagreb GK, postavljanje vagona na određeno mjesto u sastavu vlaka, točno određena sjedala u vlaku i adekvatnu temperaturu/ventilaciju u vlakovima. Neki zahtjevi koje putnik postavlja prelaze razumne mjere za pomoć (npr. postavljanje vlakova na određene perone u kolodvorima Koprivnica i Zagreb GK, postavljanje vagona na određeno mjesto u sastavu vlaka). Obzirom na navedeno u svom očitovanju nadzirana osoba ne navodi granice razumnih mjera pomoći. Iz dostavljenog nije utvrđen zahtjev kontakt centra HŽPP-a prema putniku za dopunom „Zahtjeva za pomoć pri prijevozu vlakom“ niti odgovor kontakt centra HŽPP-a putniku u kojem se potvrđuje osiguranje pomoći. Zahtjev putnika je zaprimio elektroničkom poštom kontakt centar HŽPP-a (adresa elektroničke pošte: informacije@hzpp.hr) 9. studenog 2019. i isti dan ga proslijedio elektroničkom poštom glavnom operateru HŽPP-a te na još tri adrese elektroničke pošte radnih mjesta unutar HŽPP-a. Glavni operater HŽPP-a ovaj zahtjev putnika prosljeđuje 11. studenog 2019. na različite adrese elektroničke pošte radnih mjesta te pojedinih radnika nadzirane osobe. Isti dan radnik nadzirane osobe prosljeđuje zahtjev putnika elektroničkom poštom na adresu BDG kolodvor Zagreb GK.

Daljnja komunikacija unutar nadzirane osobe nije vidljiva iz dostavljenog. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki I i II izreke i naloženo kao u točki III i IV izreke ovog rješenja.

Nadzirana osoba je istome očitovanju priložila „Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom“ za iste putnike kao i u prethodnom slučaju za namjeravano putovanje 25. studenog 2019. u odlasku vlakovima 980/970 i povratku vlakom IC 581 na relaciji Bizovac – Zagreb GK – Bizovac. U svom zahtjevu putnik navodi identične podatke o putovanju kao i za putovanje 12. studenog 2019. Ovaj zahtjev putnik dostavlja 21. studenog 2019. elektroničkom poštom radnim mjestima nadzirane osobe i HŽPP-a istovremeno. Isti dan radnica nadzirane osobe prosljeđuje zahtjev putnika elektroničkom poštom na različite adrese radnih mjesta unutar nadzirane osobe, a između ostalog i na adresu elektroničke pošte šefice kolodvora Zagreb GK. Daljnja komunikacija unutar nadzirane osobe nije vidljiva iz dostavljenog. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki II izreke i naloženo kao u točki IV izreke ovog rješenja.

Zahtjev putnika za pomoć pri prijevozu vlakom za putovanje dana 4. prosinca 2019. nadzirana osoba nije dostavila.

Razmatrajući internu elektroničku komunikaciju nadzirane osobe i HŽPP-a utvrđeno je da kontakt centar HŽPP-a dostavlja „Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom“ radnim mjestima unutar HŽPP-a koja nisu predviđena „Uputom za RJ HŽ Putničkog prijevoza i RJ HŽ Infrastrukture“ te da glavni operater HŽPP-a isto tako dostavlja „Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom“ radnim mjestima kod nadzirane osobe koja nisu predviđena dopisom nadzirane osobe br. 3301-2/19, 1.1./GH od 12. studenog 2019. niti odgovorna za provođenje pomoći putniku. Ista neurednost je utvrđena i kod interne komunikacije između radnih mjesta kod nadzirane osobe. Štoviše u dostavljena dva „Zahtjeva za pomoć pri prijevozu vlakom“ utvrđeno je da se dostavljaju različitim primateljima unutar nadzirane osobe, iako se radi o identičnim zahtjevima putnika, a razlika je samo u datumu putovanja.

U dostavljenom nije vidljiva potvrda da je pomoć stvarno pružena niti tko ju je pružio. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki II izreke i naloženo kao u točki IV izreke ovog rješenja.

Pregledom mrežne stranice nadzirane osobe utvrđeno je da postoji poveznica naziva „Podrška/prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti“ koji preusmjerava korisnika na mrežnu stranicu HŽPP-a (<http://www.hzpp.hr/podrška-prijevoz-osoba-s-invaliditetom-i-osoba-smanjene-pokretljivosti#>). Na ovoj poveznici se nalaze upute putniku koji treba pomoć prilikom ulaska/izlaska iz vlaka i putovanja vlakom. Također se navodi poveznica koja otvara obrazac „Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom“. Ovaj obrazac predviđa unošenje osobnih podataka putnika, ali ne sadrži obavijest o obradi osobnih podataka putnika obzirom da putnik ima pravo ostvariti pravo na pristup, pravo na ispravak, pravo na brisanje i pravo na ograničenje obrade osobnih podataka u skladu s odredbama Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Obrazac „Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom“ ne sadrži privolu putnika za korištenje i obradu njegovih osobnih podataka. Slijedom navedenog utvrđeno je kao u točki I izreke i naloženo kao u točki III izreke ovog rješenja.

Nadalje u svom očitovanju nadzirana osoba navodi da su prema dogovorima sa sastanaka s Pravobraniteljicom za osobe s invaliditetom u 2019. godini kupili 10 podiznih platformi za ukrcaj osoba s invaliditetom, a koje su raspoređene u kolodvore prema zahtjevima i dogovorima s HŽPP-om i Uredom Pravobraniteljice. Nadzirana osoba nadalje u očitovanju navodi da su s Uredom Pravobraniteljice u fazi detaljne razrade Upute za pomoć osobama s

invaliditetom pri prijevozu vlakom koja će biti uvrštena u redovito poučavanje izvršnih radnika. Navodi se i da zahtjeve za pomoć pri prijevozu vlakom zaprimaju službe HŽPP-a i prema propisanoj proceduri elektroničkom poštom proslijeđuju službama nadzirane osobe.

Sukladno navedenom utvrđeno je kako nadzirana osoba ima nekoliko internih dokumenata (naputak, zapovijed, uputa i dopis) koji nisu međusobno usklađeni te su djelomično nedosljedni ili se djelomično provode pa je nejasno kako se zapravo osigurava besplatna pomoć niti su javno objavljene točne i cjelovite informacije putnicima koji trebaju pomoć pri prijevozu vlakom. Slijedom svega navedenog zaključeno je kako nadzirana osoba nije dokazala kako u cijelosti postupa sukladno obvezama iz članka 19. stavka 1. i članka 22. stavka 1. Uredbe 1371/2007 stoga je utvrđeno kao u točki I i točki II izreke i odlučeno kao u točki III i IV izreke ovog rješenja.

Slijedom svega 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***

Ivica Škrtić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.

Dostaviti:

1. HŽ Infrastruktura d.o.o., Mihanovićeve 12, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis