



KLASA: UP/I-341-05/21-02/02

URBROJ: 376-03-21-03

Zagreb, 13 kolovoza 2021.

Na temelju članka 32. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09), u postupku inspekcijskog nadzora nad željezničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, OIB 80572192786, radi utvrđivanja provedbe 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 inspektorju za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu, po službenoj dužnosti donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, nije u cijelosti postupio sukladno članku 28. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- II. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, da u roku od 45 dana od primitka ovog rješenja nadalje, postupa u skladu s člankom 28. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, i da u cijelosti provodi sustav upravljanja kakvoćom i provodi nadzor vlastitog učinka što se odražava u standardima kakvoće usluge za najmanje elemente navedene u Prilogu III. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- III. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, da odmah, a ne kasnije od 5 dana od primitka ovog rješenja, postupa u skladu s člankom 28. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, i da unutar zakonskih rokova propisanih člankom 30. stavkom 5. Zakona o računovodstvu (NN br., 78/15, 134/15, 120/16, 116/18, 42/20 i 47/20) za objavu godišnjeg izvješća objavljuje i izvješće o kakvoći usluge na svojoj službenoj mrežnoj stranici i stavi isto na raspolaganje na službenu mrežnu stranicu Agencije Europske unije za željeznice.
- IV. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, da u roku od 3 dana od dana izvršenja nalogâ iz točke II. i III. izreke ovoga rješenja, dostavi na uvid dokaze o izvršenju ovoga rješenja inspektorju za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije 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 (dalje: inspektor), temeljem članka 32. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 104/17, dalje: ZRTŽU) provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad željezničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, OIB 80572192786 (dalje: nadzirana osoba). Inspekcijski nadzor proveden je radi kontrole provedbe članka 28. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (dalje: Uredba).

Inspektor je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/21-02/02, URBROJ: 376-03-21-01 od 28. travnja 2021., pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora te od nadzirane osobe tražio očitovanje i odgovarajuće dokaze radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu poštivanja obveze iz članka 28. Uredbe.

Naime, željeznički je prijevoznik sukladno članku 28. Uredbe dužan definirati standarde kakvoće usluga koji obuhvaćaju najmanje elemente navedene u Prilogu III. Uredbe, provoditi sustav upravljanja kakvoćom i nadzirati vlastiti učinak u svjetlu standarda kakvoće usluge. Također, željeznički prijevoznik je dužan svake godine zajedno sa svojim godišnjim izvješćem, objavljivati izvješće o kakvoći usluge na svojim službenim mrežnim stranicama te izvješća o kakvoći usluge stavljati na raspolaganje na službenoj mrežnoj stranici Agencije Europske unije za željeznice (dalje: ERA) (poveznica: https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/default.aspx).

S tim u vezi, od nadzirane osobe je zatraženo da dostavi očitovanje i dokaze o:

- a) definiranju standarda kakvoće usluge i provođenju sustava upravljanja kakvoćom, a koji obuhvaćaju najmanje elemente navedene u Prilogu III. Uredbe,
- b) nadzoru vlastitog učinka što se odražava u standardima kakvoće usluge,
- c) objavljivanju izvješća o kakvoći usluge na službenim mrežnim stranicama nadzirane osobe te stavljanja izvješća na raspolaganje na službenim mrežnim stranicama ERA-e.

Nadzirana osoba se podneskom broj 3563/21 od 12. svibnja 2021. očitovala u bitnome da su standardi kakvoće usluge iz Priloga III. Uredbe objavljeni na službenim mrežnim stranicama (poveznica: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika>) te priložila dokaze o provođenju sustava upravljanja kakvoćom za „Informacije i prijevozne karte – dokaz: Prilog 1.“, „Točnost usluga i opća načela za rješavanje smetnji u prometu – dokaz: Prilog 2.“, „Otkazivanje usluga – dokaz: Prilog 3.“, „Čistoća vozila i kolodvorskog prostora (kakvoća zraka u vagonima, higijena sanitarnih čvorova, itd...) – dokaz: Prilog 4.“, „Ispitivanje zadovoljstva korisnika usluga – dokaz: službena mrežna stranica (poveznica: www.hzpp.hr)“, „Rješavanje prigovora, povrat novca i naknada za neispunjavanje standarda kakvoće usluga – dokaz: Prilog 5. i službena mrežna stranica (poveznica: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika>)“, „Pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti – dokaz: Prilog 6. i službena mrežna stranica (poveznice: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika> i <http://www.hzpp.hr/osobe-s-invaliditetom>)“.

Nadalje, nadzirana osoba se u pogledu nadzora vlastitog učinka koji se odražava u standardima kakvoće očitovala kako se isti obavlja putem nadređenih radnika, kontrolora putničkog prijevoza te imenovanih koordinatora, pozivajući se na dokaze iz Priloga 1. do 4. Završno, u svom očitovanju nadzirana osoba navela je da će sukladno članku 28. Uredbe, izvješće o kakvoći usluge biti objavljeno u sklopu „*Godišnjeg izvješća o stanju društva za 2020. godinu*“ u zakonskim rokovima.

Uvidom u službene mrežne stranice nadzirane osobe utvrđeno je kako ista na poveznici: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika?m=10292&mp=479> u dijelu „*Minimum standarda kvalitete usluge*“ ima definirane standarde kakvoće usluge te obuhvaća najmanje elemente navedene u Prilogu III. Uredbe. Međutim, utvrđeno je da pojedini standardi ne sadrže opisni tekst (npr. „*Otkazivanje usluga*“, „*Čistoća vozila i kolodvorskog prostora (kakvoća zraka u vagonima, higijena sanitarnih čvorova, i dr.)*“) te nije razvidno što predmetni standardi sadržajno uključuju.

Također, u dijelu dokazivanja provođenja sustava upravljanja kakvoćom i nadzora standarda „*Informacije i prijevozne karte*“ iz Priloga III. Uredbe, nadzirana osoba navodi da se na službenim mjestima za prijam i otpremu putnika nalaze obavijesti o radnome vremenu, cijene karata za učestale relacije, ažurirane redovne obavijesti o popustima i druge obavijesti za putnike, izvadak iz voznog reda, korisnička uputa - postupak podnošenja i rješavanja prigovora, obavijest o mogućnostima kupnje karte i obavijest o prijevozu osoba s invaliditetom. Napominje da je u motornim garniturama i vagonima istaknuta naljepnica „*Zaštita prava putnika u željeznicom prijevozu*“ te da se na putničkim blagajnama nalaze ažurirani opći uvjeti prijevoza koje prodajno mjesto na zahtjev putnika treba predočiti. Nadzirana osoba kao dokaze prilaže fotografije u Prilogu 1. iz kojih je vidljivo da sadrže obavijesti putnicima s informacijama u dijelu privremenog voznog reda te supstitucije vlaka autobusima. S obzirom da obavijesti objavljene u službenim mjestima sadrže informacije o stanju prometa iz travnja 2021., a dostavljene su za potrebe inspekcijskog nadzora pokrenutog u svibnju 2021., zaključuje se da se putnicima ne pružaju ažurirane informacije u skladu s obvezom iz Priloga III. Uredbe, unatoč uspostavljenom nadzoru vlastitog učinka nad provedbom predmetnog standarda.

U dijelu dokazivanja provođenja sustava upravljanja kakvoćom i nadzora vlastitog učinka standarda koji se odnosi na „*Točnost usluga i opća načela rješavanja smetnji pri pružanju usluga*“ iz Priloga III. Uredbe, nadzirana osoba za dokaze u Prilogu 2. prilaže preslike primjera internih dnevnih izvješća o stanju vagona i motornih garnitura, neurednostima prometa za prethodni dan u mjesecu svibnju 2021., evidenciji otkazanih vlakova na mreži „*HŽ-a*“, remontima pruga i međunarodni remontu u mjesecu svibnju 2021. Utvrđeno je kako nadzirana osoba provodi sustav upravljanja kakvoćom te je vidljiva informacija o praćenju točnosti usluga kroz prikupljanje podataka, ali ne i nadzor vlastitog učinka standarda. Također, nije vidljiva uspostava općih načela rješavanja smetnji, njihova provedba, kao i provedba nadzora vlastitog učinka predmetnog standarda.

Nadalje, u dijelu dokazivanja provođenja sustava upravljanja kakvoćom i nadzora vlastitog učinka standarda koji se odnosi na „*Otkazivanje usluga*“ iz Priloga III. Uredbe, nadzirana osoba za dokaze u Prilogu 3. prilaže preslike primjera internih evidencija otkazanih vlakova na mreži „*HŽ-a*“ u svibnju 2021. i evidenciju prijevoza putnika autobusom za svibanj 2021. iz kojih je vidljivo da nadzirana osoba provodi sustav upravljanja kakvoćom kroz prikupljanje podataka, ali nije vidljiv nadzor vlastitog učinka nad provedbom predmetnog standarda.

U dijelu dokazivanja provođenja sustava upravljanja kakvoćom i nadzora vlastitog učinka standarda koji se odnosi na „*Čistoću željezničkih vozila i kolodvora (kakvoća zraka u vagonima, higijena sanitarnih prostorija itd.)*“ iz Priloga III. Uredbe nadzirana osoba za dokaze u Prilogu 4. prilaže

preslike primjera internih evidencija kontrola čistoće željezničkih vozila u 2020. i veljači 2021. iz kojih je razvidno da nadzirana osoba provodi sustav upravljanja kakvoćom kroz prikupljanje i obradu statističkih podataka o obavljenim kontrolama čistoće željezničkih vozila za prethodno navedeni period te provedbi nadzora vlastitog učinka predmetnog standarda. Međutim, u segmentu kvaliteta zraka i reguliranje temperature zraka u vagonima nije dostavljen dokaz o provedbi sustava upravljanja kakvoćom te nadzor vlastitog učinka nad provedbom predmetnog standarda.

Nadzirana osoba u dijelu dokazivanja provođenja sustava upravljanja kakvoćom koji se odnosi na „*Ispitivanje zadovoljstva stranaka*“ iz Priloga III. Uredbe navodi da je u periodu od lipnja do prosinca 2020. na službenim mrežnim stranicama (poveznica: www.hzpp.hr) postavila anketni upitnik u cilju uspostave sustava praćenja zadovoljstva korisnika željezničke prijevozne usluge te da se ista obrađuje tromjesečno. Utvrđeno je kako iz priloženih dokaza nije vidljiva provedba ispitivanja zadovoljstva stranaka kao i rezultati ispitivanja te provedbi nadzora vlastitog učinka za predmetni standard.

U dijelu dokazivanja provođenja sustava upravljanja kakvoćom koji se odnosi na „*Postupanje s pritužbama, povratom troškova i naknadama radi neispunjavanja standarda kakvoće usluge*“ iz Priloga III. Uredbe, nadzirana osoba kao dokaze prilaže Prilog 5. i navodi poveznicu na službenu mrežnu stranicu (poveznica: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika?m=10292&mp=479>) iz kojih je vidljivo da nadzirana osoba provodi sustav upravljanja kakvoćom kroz prikupljanje i obradu statističkih podataka zaprimljenih prigovora. Međutim, nije priložen dokaz o provedbi nadzora vlastitog učinka za predmetni standard.

Nadalje, u dijelu dokazivanja provođenja sustava upravljanja kakvoćom koji se odnosi na „*Pomoć koja se pruža osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću*“ iz Priloga III. Uredbe, nadzirana osoba kao dokaze navodi poveznice na službenu mrežnu stranicu (poveznica: <http://www.hzpp.hr/prava-putnika?m=10292&mp=479> i poveznicu: <http://www.hzpp.hr/osobe-s-invaliditetom?m=463&mp=453>) iz kojih je vidljivo da nadzirana osoba provodi sustav upravljanja kakvoćom kroz prikupljanje i obradu zaprimljenih zahtjeva za pružanje besplatne pomoći prilikom ulaska/izlaska iz vlaka i putovanja vlakom. Međutim, nije priložen dokaz o provedbi nadzora vlastitog učinka za predmetni standard.

Nadzirana osoba zaključuje da će „*Izješće o kakvoći usluge*“ objaviti u sklopu „*Godišnjeg izvješća o stanju društva za 2020. godinu*“ u zakonskim rokovima. Međutim, redovitim uvidom u mrežne stranice nadzirane osobe tijekom svibnja, lipnja i srpnja 2021. (poveznica: <http://www.hzpp.hr/izvjesca-2?m=400&mp=324&r=294>) utvrđeno je da predmetna izvješća nisu javno objavljena. Ponovnim uvidom u prethodno navedene službene mrežne stranice nadzirane osobe 2. kolovoza 2021. utvrđeno je kako je objavljen dokument „*Izješće o stanju HŽPP i Izješće revizora-I-XII 2020.*“ te da poglavlje XIII. sadrži „*Izješće o kakvoći usluge HŽPP-a za 2020.*“. Međutim, dokument na naslovnoj stranici navodi mjesec objave „lipanj 2021.“ iako je utvrđeno da dokument nije javno objavljeno u lipnju 2021.

Uvidom u službene mrežne stranice ERA-e (poveznica: https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/default.aspx) utvrđeno je da izvješća o kakvoći usluge nadzirane osobe za 2020. godinu nema.

Zaključno, u postupku inspekcijskog nadzora utvrđeno je kako nadzirana osoba nije postupila sukladno članku 28. Uredbe, jer ne provodi u cijelosti sustav upravljanja kakvoćom i nadzor vlastitog učinka što se odražava u standardima kakvoće usluge, za najmanje elemente navedene u Prilogu III. Uredbe te ne izvršava obvezu objavljivanja izvješća o kakvoći usluge zajedno sa svojim godišnjim izvješćem na svojim mrežnim stranicama u zakonskim rokovima i ne stavlja izvješće o kakvoći usluge na raspolaganje na službenoj mrežnoj stranici ERA-e.

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**

Ivan Šimunec, mag. ing. traff.,

Dostaviti:

1. HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Strojarska cesta 11, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis