



**KLASA: UP/I-341-05/21-02/04**

**URBROJ: 376-03-21-03**

**Zagreb, 31. kolovoza 2021.**

Na temelju članka 77. i 78. Zakona o željeznici (NN br. 32/19, 20/21) te 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 poštivanja obveze iz članka 29. Zakona o željeznici (NN br. 32/19, 20/21), po inspektoru 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. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, nije u cijelosti postupio sukladno članku 29. Zakona o željeznici (NN br. 32/19, 20/21).
- II. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, da u roku od 20 dana od primitka ovog rješenja, postupi u skladu s člankom 29. Zakona o željeznici (NN br. 32/19, 20/21) i uskladi planove za izvanredne situacije kako bi se u smislu članka 18. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3. 12. 2007.) putnicima osigurala pomoć u slučaju većih smetnji u pružanju usluga željezničkog prijevoza.
- III. 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 naloga iz točke II. izreke ovoga rješenja, dostavi na uvid dokaze o izvršenju ovoga rješenja inspektoru 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 77. Zakona o željeznici (NN br. 32/19, 20/21; dalje: ZOŽ) 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 29. ZOŽ-a.

Inspektor je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/21-02/04, URBROJ: 376-03-21-01 od 22. srpnja 2021., pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora te od nadzirane osobe tražio očitovanje i odgovarajuće dokaze radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu poštivanja obveze iz članka 29. ZOŽ-a.

Naime, željeznički je prijevoznik sukladno članku 29. ZOŽ-a dužan izraditi planove za izvanredne situacije i osigurati da su ti planovi za izvanredne situacije usklađeni kako bi se, u smislu članka 18. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3. 12. 2007., dalje: Uredba), putnicima osigurala pomoć u slučaju većih smetnji u pružanju usluga željezničkog prijevoza.

Nadzirana osoba se podneskom broj 936/20 3.1.L.M. od 28. srpnja 2021. očitovala u bitnome da je izradila, i priložila kao dokaz, dokument naziva "Uputa za postupanje u slučaju većih poremećaja u prometu" (dalje: Uputa), koji je 30. siječnja 2020. dostavljen svim Regionalnim jedinicama, operaterima i dispečerima nadzirane osobe na daljnje postupanje.

Naime, članakom 18. stavkom 1. Uredbe je propisano da u slučaju kašnjenja u dolasku ili odlasku, željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora informiraju putnike o situaciji i o procijenjenom vremenu odlaska i procijenjenom vremenu dolaska, čim im te informacije budu na raspolaganju.

Nadalje, u članku 18. stavku 2. Uredbe se navodi da u slučaju bilo kojeg kašnjenja u dolasku ili odlasku, koje je duže od 60 minuta, putnicima se besplatno nudi sljedeće:

- a) obroci i osvježavajuća pića, primjereno vremenu čekanja, ako su na raspolaganju na kolodvoru ili u vlaku, ili ih se može razumno nabaviti;
- b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od željezničkog kolodvora do mjesta smještaja, u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili kada je potreban dodatan boravak, ako i kada je to fizički moguće;
- c) ako je vlak blokiran na tračnicama, prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, do alternativnog polazišta ili do krajnjeg odredišta, ako i kada je to fizički moguće.

Također, člankom 18. stavkom 3. Uredbe je propisano da u slučaju ako se željeznička usluga ne može nastaviti, željeznički prijevoznici u najkraćem mogućem roku organiziraju za putnike alternativne prijevozne usluge.

Članak 18. stavak 4. Uredbe određuje da na zahtjev putnika, željeznički prijevoznici na karti potvrđuju da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je radi njega došlo do propuštanja veze ili da je usluga bila otkazana, ovisno o slučaju.

Članak 18. stavak 5. Uredbe propisuje da prilikom primjene stavaka 1., 2. i 3. predmetnog članka, željeznički prijevoznik posebno vodi računa o potrebama osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o osobama koje su u njihovoj pratnji.

Uvidom u priloženu Uputu utvrđeno je kako nadzirana osoba nije u cijelosti uskladila i osigurala planove za izvanredne situacije s člankom 18. Uredbe, odnosno u cijelosti nedostaju podaci vezani za stavak 4. i 5. te djelomično za stavak 1. i 2. predmetnog članka Uredbe. Podaci koji djelomično nedostaju odnose se kod pojedinih stavaka na:

1. U slučaju kašnjenja u dolasku ili odlasku, željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora informiraju putnike o situaciji i o procijenjenom vremenu odlaska i procijenjenom vremenu dolaska, čim im te informacije budu na raspolaganju.
2. U slučaju bilo kojeg kašnjenja iz stavka 1., koje je duže od 60 minuta, putnicima se besplatno nudi sljedeće:
  - b. hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od željezničkog kolodvora do mjesta smještaja, u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili kada je potreban dodatni boravak, ako i kada je to fizički moguće;
  - c. ako je vlak blokiran na tračnicama, prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, do alternativnog polazišta ili do krajnjeg odredišta, ako i kada je to fizički moguće.

Zaključno, u postupku inspekcijskog nadzora utvrđeno je kako nadzirana osoba nije u cijelosti postupila sukladno članku 29. ZOŽ-a, jer nema u cijelosti usklađene i osigurane planove za izvanredne situacije kako bi se u smislu članka 18. Uredbe putnicima osigurala pomoć u slučaju većih smetnji u pružanju usluga željezničkog prijevoza. Stoga je nadzirana osoba dužna konkretno i u cijelosti propisati na koje će sve načine osigurati pomoć putnicima u izvanrednim situacijama.

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