



**ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA  
ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA TERETA**

Zagreb, ožujak 2021.



U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta.

Savjetovanje je provedeno anketiranjem korisnika željezničkog prijevoza tereta. Instrument korišten za istraživanje bio je online anketni upitnik, javno objavljen i dostupan korisnicima željezničkog prijevoza tereta. Upitnik se sastojao od 27 pitanja, složenih logičkim slijedom „tehnikom lijevka“ i podijeljenih u 6 smislenih cjelina. Anketiranje je trajalo dva mjeseca (studeni-prosinac 2020.), a odazvalo se 26 korisnika željezničkog prijevoza tereta. Korisnici usluga su ocjenjivali kvalitetu usluge prijevoza te odnos prijevoznika i operatora uslužnih objekata prema njima.

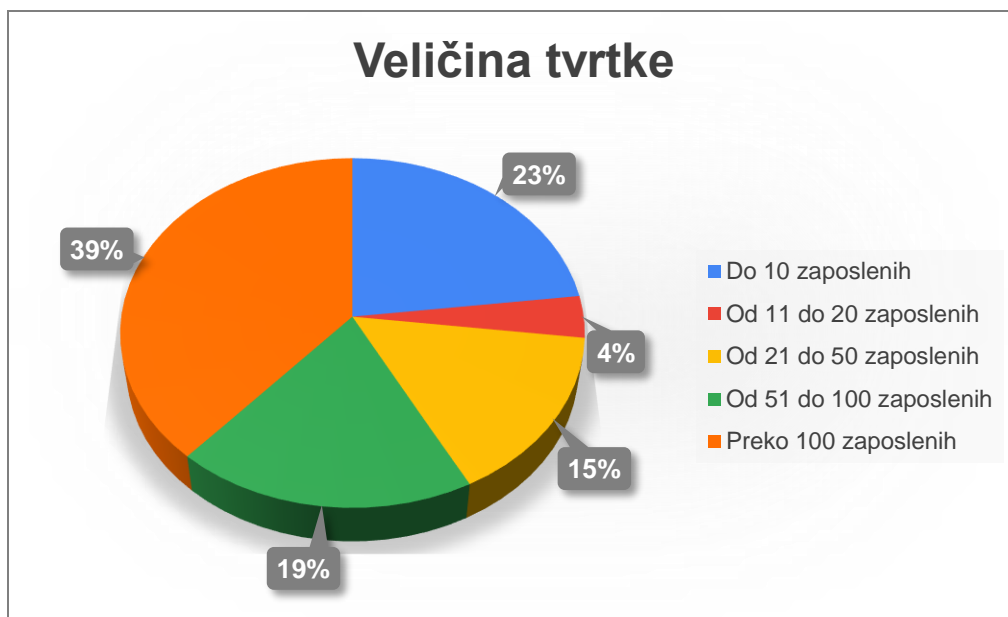
Ulaskom novih željezničkih teretnih prijevoznika na liberalizirano tržište, povijesni prijevoznik smanjio je svoj udjel u tonama prevezene robe za 59 posto u razdoblju od 2014. do 2020., dok su novi željeznički prijevoznici kontinuirano povećavali svoj prijevoz robe, kao i ostale pokazatelje rada. U Republici Hrvatskoj tijekom 2020. djelovalo je 11 prijevoznika, od kojih je 10 bilo aktivno, a jedan prijevoznik koji ima preduvjete za obavljanje prijevoza nije bio aktivan. U željezničkom teretnom prijevozu 2020. novi teretni prijevoznici sudjeluju s 44 posto korištenja željezničke infrastrukture, promatrano u vlak kilometrima.

Tablica 1. Teretni željeznički prijevoznici u Republici Hrvatskoj u 2020. godini

<i>Teretni prijevoznici</i>
<i>1. HŽ Cargo d.o.o.</i>
<i>2. ENNA Transport d.o.o.</i>
<i>3. Rail Cargo Carrier – Croatia d.o.o.</i>
<i>4. Train Hungary Magánvasút Kft.</i>
<i>5. Transagent Rail d.o.o.</i>
<i>6. SŽ – Tovorni promet d.o.o.</i>
<i>7. Rail &amp; Sea d.o.o.</i>
<i>8. CER Cargo d.o.o.</i>
<i>9. Eurorail Logistics d.o.o.</i>
<i>10. Pružne građevine d.o.o.</i>
<i>11. Adria Transport Croatia d.o.o.</i>

Nadalje, navedeni su rezultati provedenog savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta.

Od ukupnog broja anketiranih njih 39 posto ima preko 100 zaposlenih. Udio od 23 posto imaju tvrtke do 10 zaposlenih, udio od 19 posto imaju tvrtke koje zapošljavaju od 51 do 100 radnika, 15 posto tvrtki ima od 21 do 50 zaposlenika i 4 posto tvrtki ima od 11 do 20 zaposlenih radnika, što je vidljivo na Slici 1.



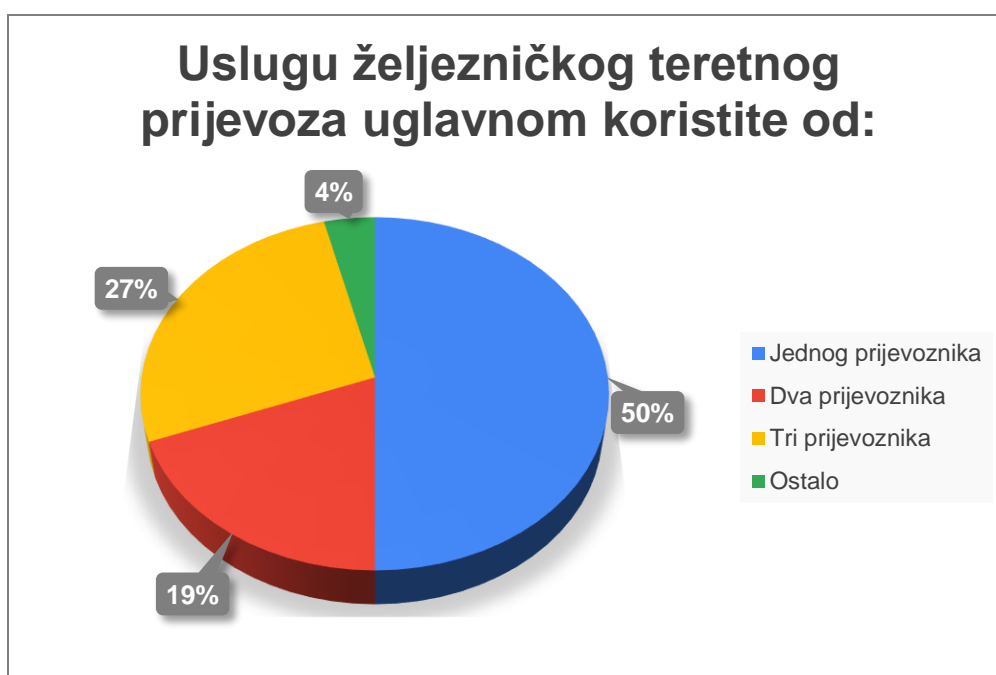
Slika 1. Veličina tvrtke

Na pitanje „Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?“ 54 posto tvrtki je odgovorilo kako su korisnici preko 10 godina, 19 posto tvrtki su korisnici od pet do deset godina, 15 posto njih korisnici su u razdoblju od jedne do pet godina i 4 posto tvrtki koriste usluge u razdoblju kraćem od jedne godine. Neki drugi period, odnosno razdoblja korištenja preko 30 i/ili 50 godina navelo je 8 posto tvrtki. Navedeno je vidljivo na Slici 2.



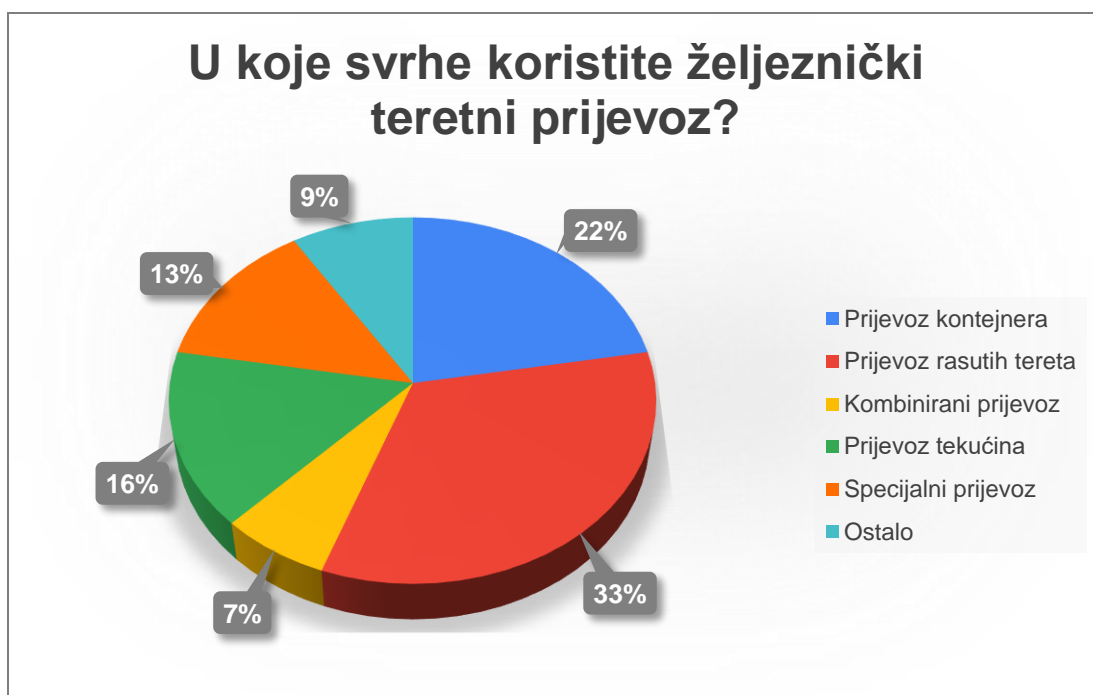
Slika 2. Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?

Na pitanje o ukupnom broju prijevoznika čije usluge koriste, 50 posto tvrtki je odgovorilo da koriste usluge jednog prijevoznika, 27 posto njih koristi usluge tri prijevoznika, 19 posto ih koristi usluge dva prijevoznika dok je 4 posto tvrtki navelo neki drugi broj. Navedeno je vidljivo na Slici 3.



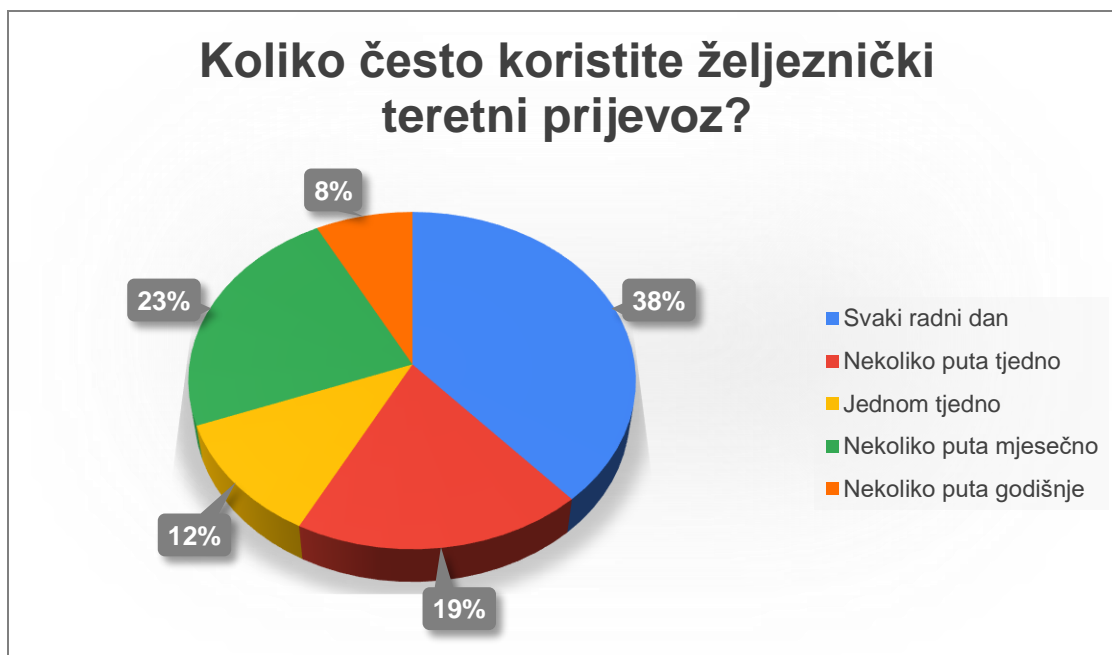
Slika 3. Broj prijevoznika čije usluge tvrtke koriste

Anketirane tvrtke su na pitanje „U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?“ dale različite odgovore, a neke prevoze i više različitih vrsta tereta. Njih 33 posto koristi željeznički teretni prijevoz za prijevoz rasutih tereta, 22 posto tvrtki ga koristi za prijevoz kontejnera te 16 posto za prijevoz tekućina. Za specijalni prijevoz koristi ga 13 posto tvrtki, 7 posto za kombinirani prijevoz, a 9 posto ih je navelo ostale vrste tereta (drvo, koks, automobili, generalni teret općenito, prijevoz paleta, big bagova, amonijaka, razne robe) kako je vidljivo na Slici 4.



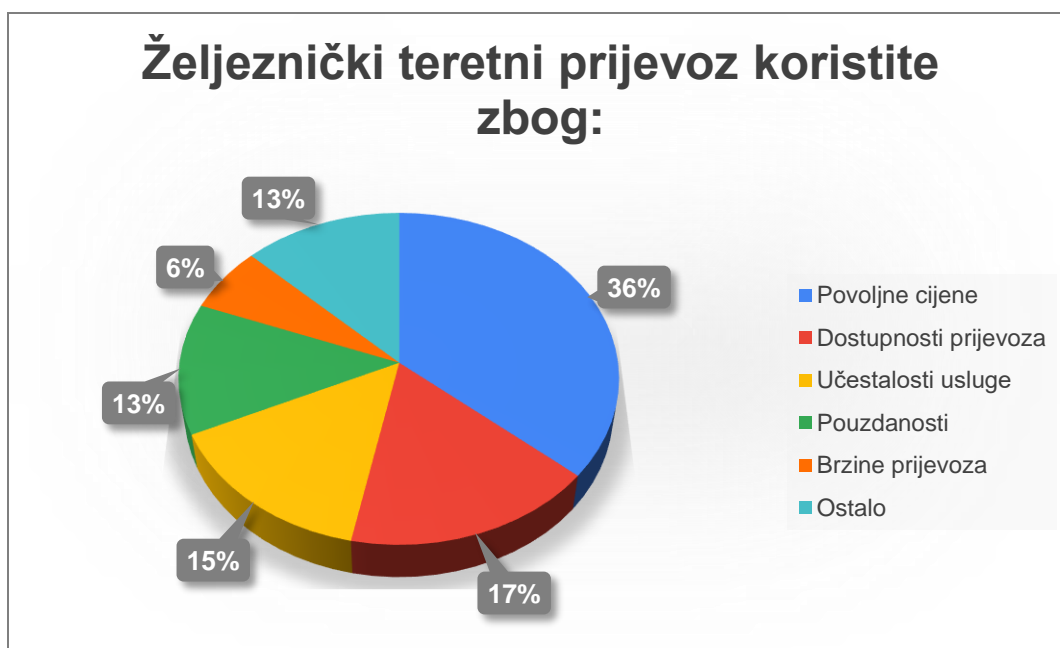
Slika 4. U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?

Najveći broj anketiranih, odnosno 38 posto njih svakodnevno koristi željeznički teretni prijevoz, 23 posto nekoliko puta mjesečno, 19 posto nekoliko puta tjedno, 12 posto jednom tjedno te 8 posto nekoliko puta godišnje, kako je prikazano na Slici 5.



Slika 5. Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?

Najveći broj tvrtki su kao razlog korištenja željezničkog teretnog prijevoza, odnosno 36 posto njih navele povoljnu cijenu, s tim da neke navode istovremeno i više različitih razloga. Od drugih razloga, 17 posto tvrtki navodi dostupnost prijevoza, 15 posto učestalost usluge, 13 posto pouzdanost, 6 posto brzinu prijevoza, a 13 posto njih ima ostale razloge za korištenje željezničkog teretnog prijevoza, što je detaljno prikazano na Slici 6.



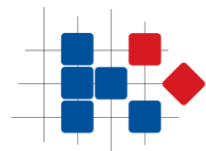
Slika 6. Razlozi korištenja željezničkog teretnog prijevoza

Prema prometnim pravcima na kojima prevoze svoje terete, 27 posto tvrtki navodi kako robu prevoze iz Hrvatske, 24 posto unutar Hrvatske, 17 posto za EU, 16 postu u Hrvatsku te je isti postotak i u tranzitu preko Hrvatske, što je prikazano na Slici 7.



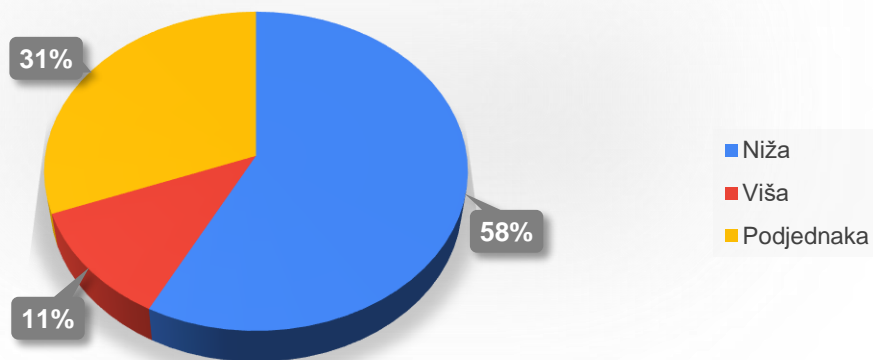
Slika 7. Prometni pravci prijevoza tereta

Čak 58 posto korisnika prijevoza navode kako je cijena željezničkog teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza niža, dok 11 posto njih smatra da je viša. 31 posto korisnika prijevoza smatra da je cijena željezničkog teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza podjednaka. Navedeno je prikazano na Slici 8.



**HAKOM**

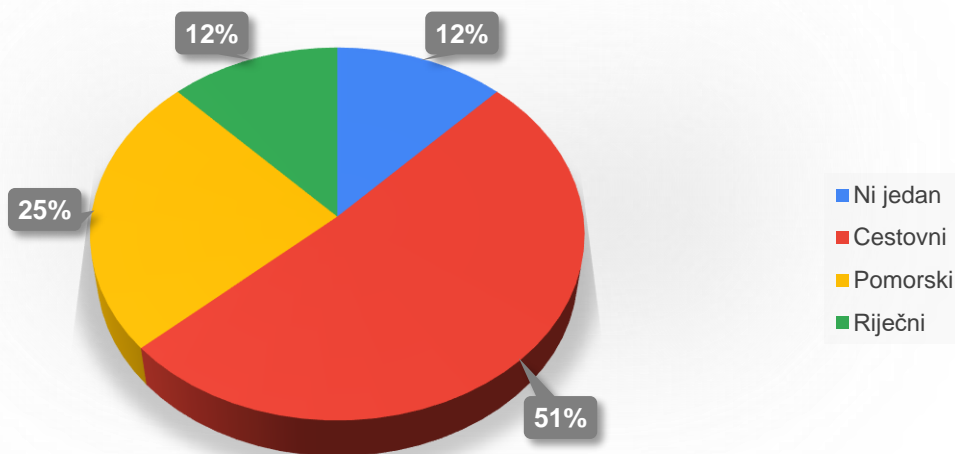
**Po Vašem mišljenju, cijena željezničkog teretnog prijevoza je u odnosu na druge vrste prijevoza:**



Slika 8. Cijena željezničkog teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza

Korisnici većinom uz željeznički prijevoz koriste cestovni prijevoz i to njih 51 posto. Uz željeznički prijevoz 25 posto korisnika koristi pomorski prijevoz, 12 posto riječni te isti postotak ispitanika koristi isključivo željeznički prijevoz, što je prikazano na Slici 9.

**Koji oblik prijevoza koristite osim željezničkog?**

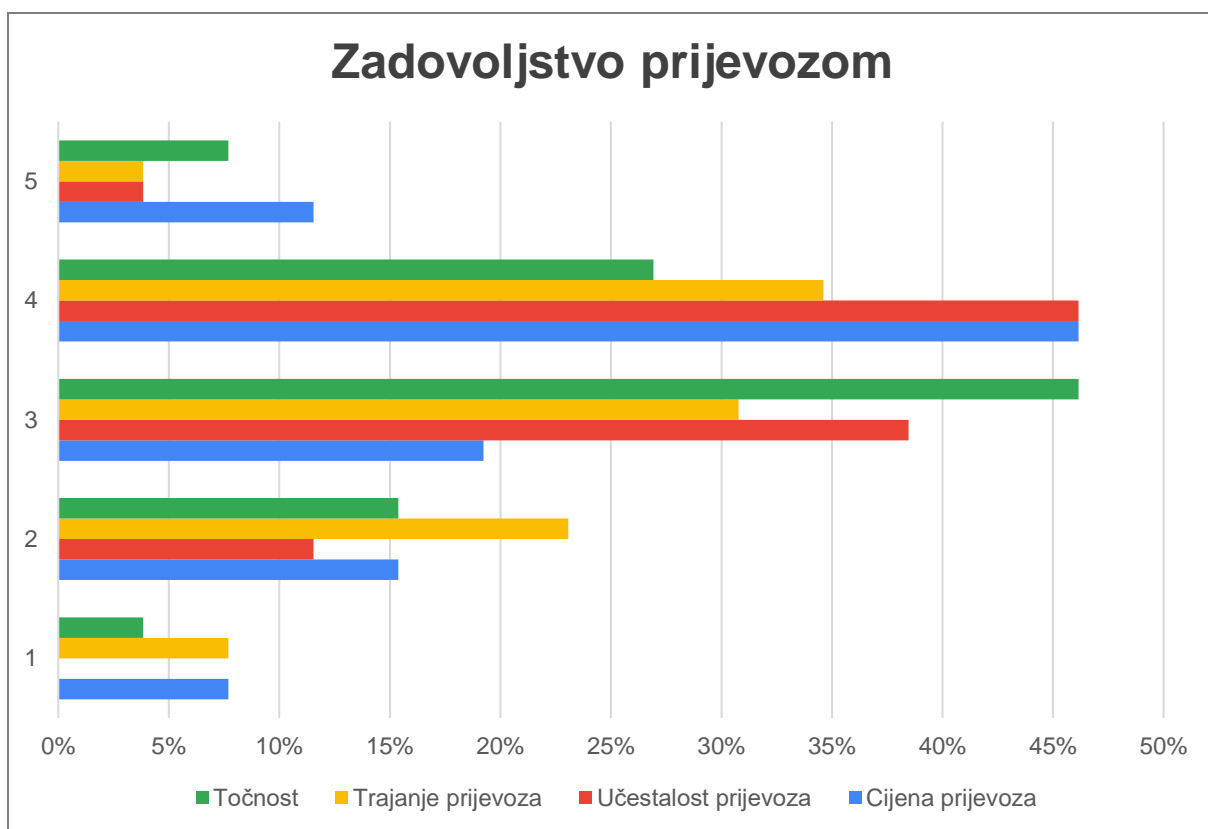


Slika 9. Korištenje ostalih oblika prijevoza

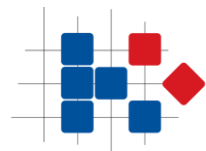


Zadovoljstvo korisnika uslugom željezničkog teretnog prijevoza ocjenjivano je kroz kriterije točnosti, trajanja prijevoza, učestalosti prijevoza i cijene prijevoza. Svaki od ovih kriterija korisnik je ocjenjivao ocjenom od 1 – 5 (1 – jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 – niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan).

Temeljem ovih ocjena, 46 posto korisnika je niti zadovoljno niti nezadovoljno točnošću, 35 posto ih je zadovoljno ili jako zadovoljno točnošću, a 19 posto njih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Što se tiče trajanja prijevoza, 39 posto korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno, 31 posto niti je zadovoljno niti nezadovoljno i isti postotak ih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. S učestalošću prijevoza je 50 posto korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 38 posto se njih izjasnilo kako nisu ni zadovoljni niti nezadovoljni, 12 posto je nezadovoljno, a nitko se nije izjasnio da je jako nezadovoljan. Cijenom prijevoza je čak 58 posto korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno, 23 posto ih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno, a 19 posto je niti zadovoljno niti nezadovoljno. Navedeno je prikazano na Slici 10.

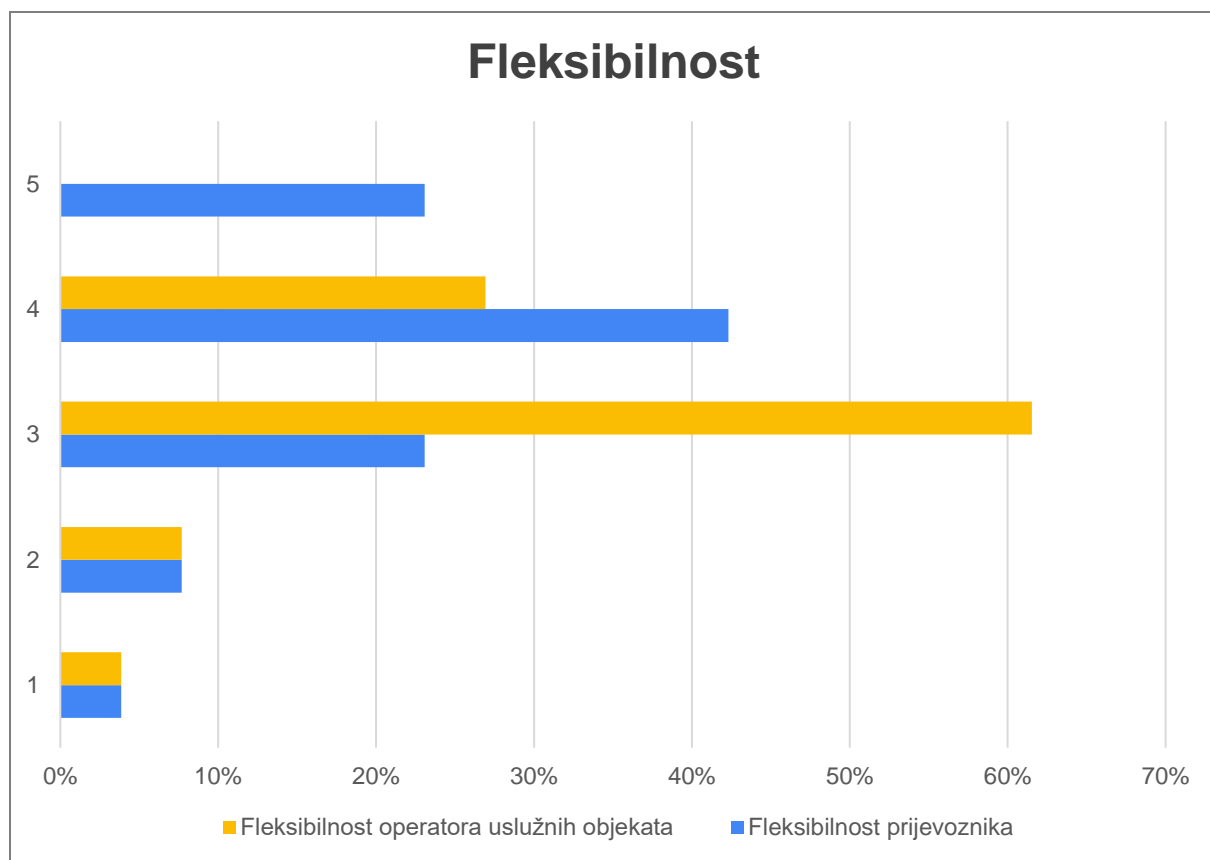


Slika 10. Zadovoljstvo prijevozom



## HAKOM

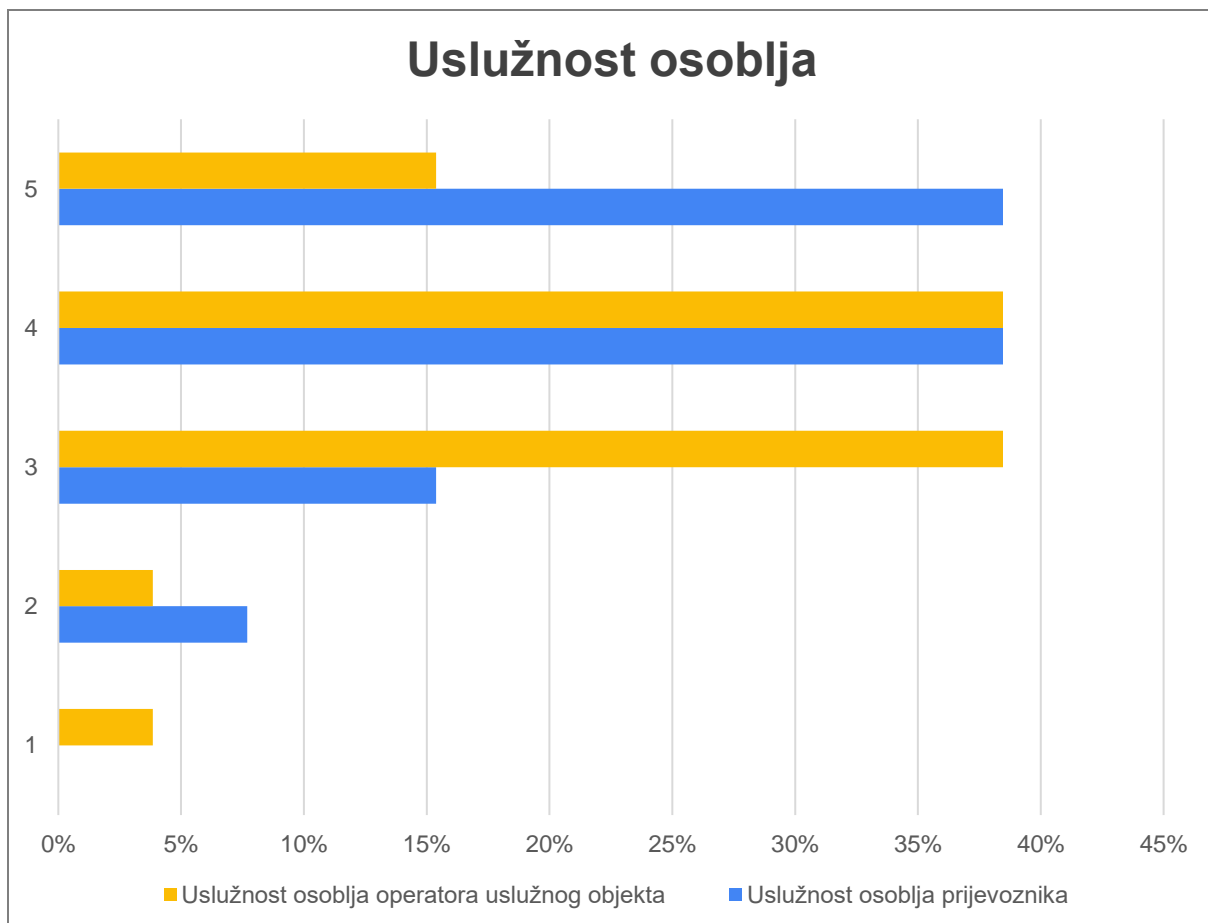
Fleksibilnost je ocjenjivana kroz kriterije fleksibilnosti operatora uslužnih objekata i fleksibilnosti prijevoznika. S fleksibilnosti operatora uslužnih objekata 62 posto korisnika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, 27 posto ih je zadovoljno, a 12 posto nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Niti jedan korisnik nije jako zadovoljan. Fleksibilnost prijevoznika je čak 65 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 23 posto korisnika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a 12 posto je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću prikazano je na Slici 11.



Slika 11. Fleksibilnost

Korisnici prijevoza su uslužnost osoblja ocjenjivali kroz uslužnost osoblja operatora uslužnog objekta i uslužnost osoblja prijevoznika. Uslužnost osoblja operatora uslužnog objekta je 54 posto korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 38 posto s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan te 8 posto s ocjenom nezadovoljan ili jako nezadovoljan. Uslužnost osoblja prijevoznika je visokih 77 posto korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, dok je 15 posto korisnika niti zadovoljno niti nezadovoljno i 8 posto

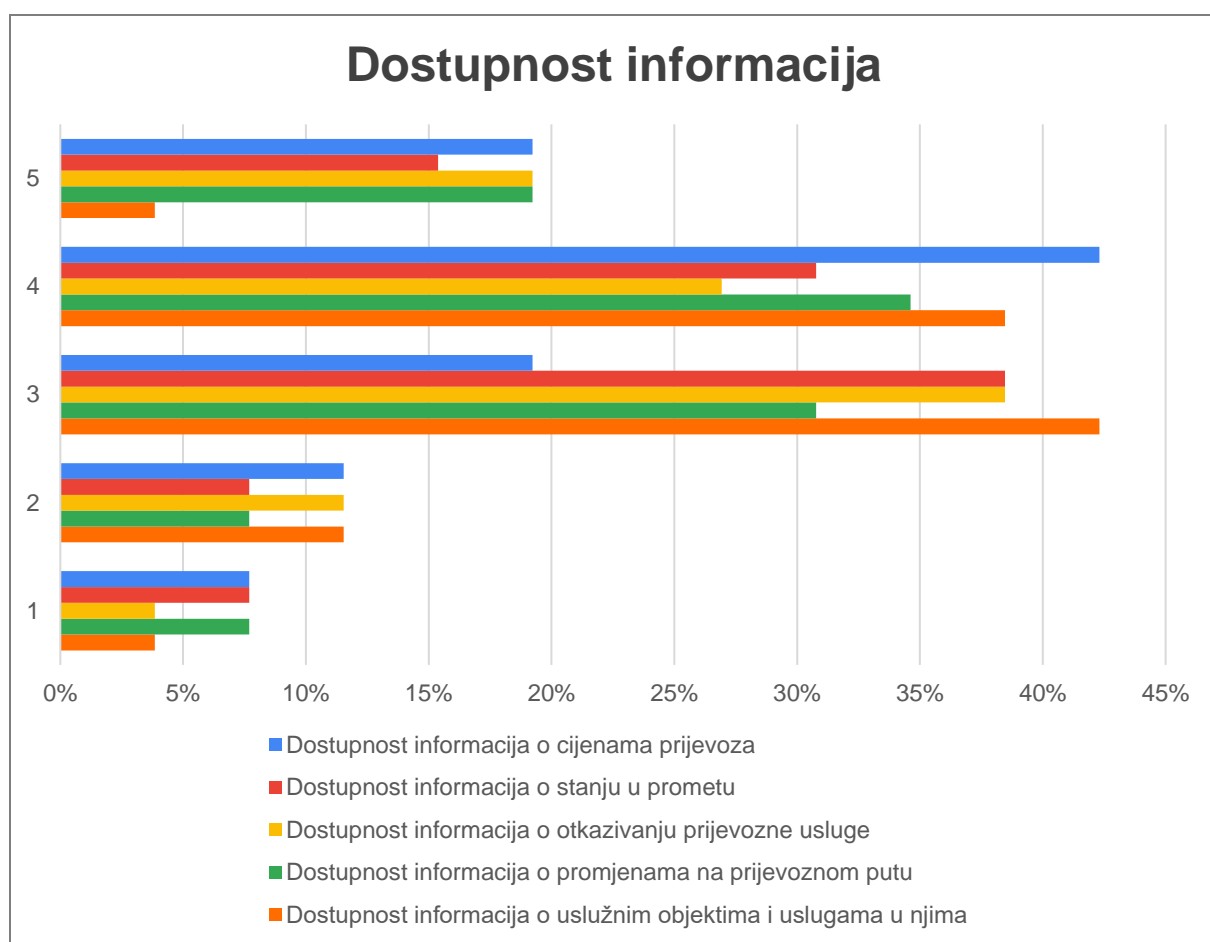
nezadovoljno. Niti jedan korisnik nije dao ocjenu jako nezadovoljan. Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja prikazano je na Slici 12.



Slika 12. Uslužnost osoblja

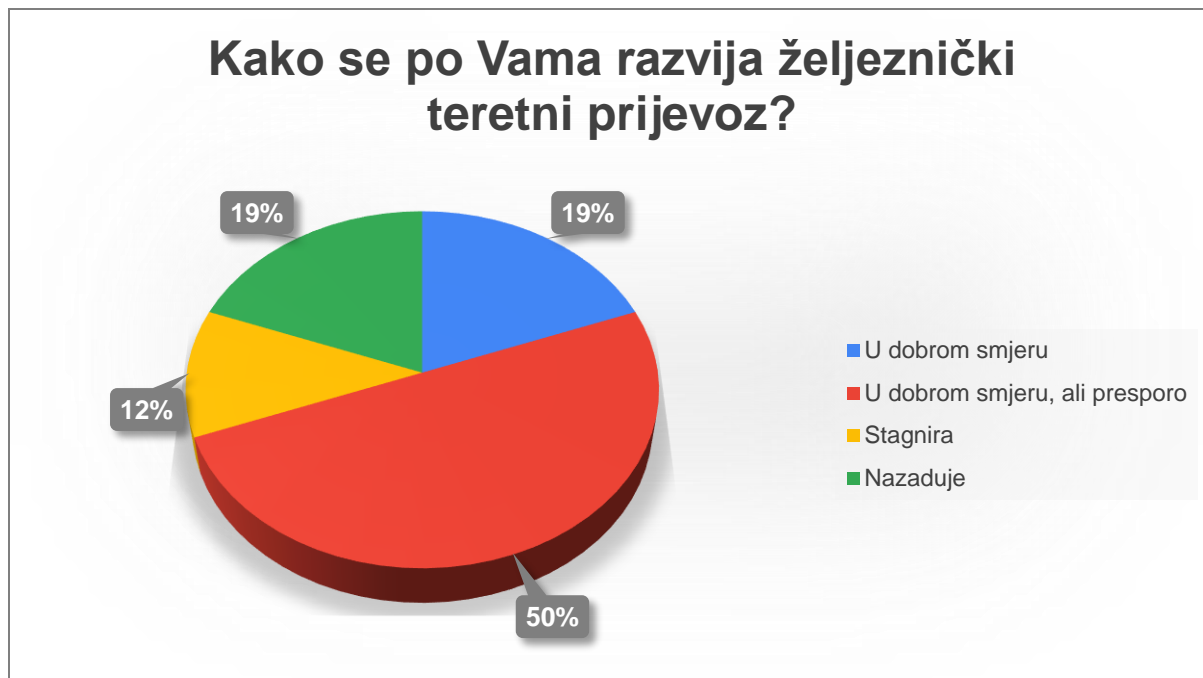
Jedan od bitnih pokazatelja zadovoljstva uslugom je i dostupnost informacija. Tu dostupnost informacija su korisnici prijevoza ocjenjivali kao dostupnost informacija o cijenama prijevoza, o stanju u prometu, otkazivanju prijevozne usluge, promjenama na prijevoznom putu te o uslužnim objektima i uslugama u njima. Dostupnost informacija o cijenama prijevoza je 62 posto korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 19 posto njih nije niti zadovoljno niti nezadovoljno i isti postotak ih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnost informacija o stanju u prometu je 46 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 38 posto ih je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a 16 posto korisnika je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnošću informacija o otkazivanju prijevozne usluge 46 posto korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno, 38 posto niti zadovoljno niti nezadovoljno

i 16 posto nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnost informacija o promjenama na prijeznom putu je 54 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan dok 31% korisnika nije niti zadovoljno niti nezadovoljno. Istovremeno, 16 posto korisnika je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Dostupnost informacija o uslužnim objektima i uslugama u njima je 42 posto korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, isti postotak ispitanika se izjasnio kako nije nisu zadovoljni niti nezadovoljni, a 16 posto ih je nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Grafički prikaz rezultata odgovora korisnika o dostupnosti informacija vidi se na Slici 13.



Slika 13. Dostupnost informacija

Na pitanje „Kako se po Vama razvija željeznički teretni prijevoz?“ čak 50 posto korisnika smatra da se razvija u dobrom smjeru, ali presporo, dok 19 posto korisnika smatra da se razvija u dobrom smjeru. Ujedno, 19 posto njih smatra da željeznički teretni prijevoz nazaduje, a 12 posto ih smatra da stagnira. Navedeni rezultati su vidljivi na Slici 14.



Slika 14. Razvoj željezničkog teretnog prijevoza

Na pitanje „Jeste li u zadnjih godinu dana mijenjali željezničkog prijevoznika?“ 50 posto korisnika dalo je potvrđan odgovor i isto toliko njih niječan odgovor, što je vidljivo na Slici 15.



Slika 15. Promjena željezničkog prijevoznika

Na upit „Kako je "korona kriza" utjecala na Vašu potrebu za korištenjem željezničkog teretnog prijevoza?“ čak 58 posto korisnika je odgovorilo da nije bilo utjecaja, ali je isto tako 38 posto njih odgovorilo kako je došlo do smanjenja potrebe za prijevozom. Kod samo 4 posto korisnika je došlo do povećanja potrebe za prijevozom. Niti jedan korisnik zbog „korona krize“ nije prestao koristiti željeznički prijevoz niti je tek počeo koristiti željeznički prijevoz. Navedeno je vidljivo na Slici 16.



Slika 16. Utjecaj „korona krize“

U slobodnom dijelu anketnog upitnika korisnici su mogli izraziti svoje mišljenje o najkritičnijim točkama željezničkog teretnog prijevoza. Dobivene odgovore moguće je specificirati kao one koji se odnose na upravitelja infrastrukture:

- Infrastrukturne prepreke,
- Dostupnost i redovitost,
- Razmjena na granici,
- Stanje u prometu i korištenje alternativnih pravaca,
- Sporost,
- Infrastruktura,
- Kvaliteta infrastrukture,

- Sporost i nepouzdanost prijevoza,
- Predugo vrijeme prijevoza i
- Neinvestiranje u željezničku infrastrukturu

te na one koji se odnose na željezničke prijevoznike:

- Cijene,
- Digitalizacija teretnih listova,
- Loš servis u tuzemstvu za kontejnerski prijevoz,
- Nedostatak osnovnih sredstva za pružanje usluge,
- Manjak lokomotiva i
- Dostupnost.

Korisnici su kao jednu od najkritičnijih točaka željezničkog teretnog prijevoza naveli i carine.

Pod ostalim komentarima korisnici su naveli:

- Razvoj, održavanje i moderniziranje infrastrukture je od ključne važnosti,
- Jako loša konekcija iz luke Rijeka do istočne Slavonije za kontejnerski prijevoz i
- Potreba kontrole svakog računa zbog učestalih greški.

### **Zaključak:**

Temeljem istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkog teretnog prijevoza može se zaključiti kako najveći broj anketiranih tvrtki ima više od 100 zaposlenika i djeluju na tržištu preko 10 godina, a željeznički prijevoz uglavnom koriste za prijevoz rasutih tereta, kontejnera i tekućina. Također, najveći broj ispitanika koristi željeznički prijevoz svakodnevno ili nekoliko puta mjesečno. Polovica anketiranih tvrtki koristi usluge jednog prijevoznika, a druga polovica njih koriste dva ili tri prijevoznika. Kao glavne razloge zašto odabiru željeznički prijevoz navode povoljnu cijenu, dostupnost prijevoza te učestalost usluge, a svoje robe većina njih prevozi iz Hrvatske i unutar Hrvatske i smatraju da je cijena željezničkog prijevoza niža u odnosu na druge vrste prijevoza. Kao drugi prijevoz, uz željeznički, uglavnom koriste cestovni i pomorski prijevoz.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, više od 50 posto korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno cijenom prijevoza i učestalošću, a manje trajanjem prijevoza i točnošću. U odnosu na provedeno istraživanje iz 2019., korisnici su manje zadovoljni učestalošću i točnošću prijevoza, a više su zadovoljni s cijenom i trajanjem prijevoza.



S fleksibilnošću operatora uslužnih objekata je većina korisnika (62 posto) niti zadovoljna niti nezadovoljna, dok je 65 posto njih s fleksibilnošću prijevoznika zadovoljno ili jako zadovoljno. U odnosu na istraživanje iz 2019. razina zadovoljstva fleksibilnošću prijevoznika je ostala ista, dok je zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću operatora uslužnih objekata smanjeno.

Uslužnošću osoblja operatora uslužnog objekta zadovoljno je ili jako zadovoljno 54 posto ispitanika, a uslužnošću osoblja prijevoznika čak 77 posto korisnika, što je u odnosu na 2019. ostala ista razina zadovoljstva korisnika.

Više od 50 posto korisnika je zadovoljno ili jako zadovoljno s dostupnošću informacija o cijenama prijevoza i o promjenama na prijevoznom putu, dok su manje zadovoljni s dostupnošću informacija o stanju u prometu, o otkazivanju prijevozne usluge i o uslužnim objektima i uslugama u njima. U odnosu na 2019. je povećano zadovoljstvo korisnika dostupnošću svih vrsta informacija.

Zanimljivo je kako 50 posto korisnika smatra da se željeznički teretni prijevoz razvija u dobrom smjeru, ali presporo te je u zadnjih godinu dana čak 50 posto njih mijenjalo željezničkog prijevoznika, što je dobar pokazatelj liberaliziranog tržišta. Obzirom na početak „korona krize“ u 2020. i probleme u gospodarskoj aktivnosti, koji su se odrazili i na željezničko tržište, dobar je pokazatelj da navedeno nije imalo utjecaja na 58 posto korisnika, ali je ipak 38 posto korisnika imalo smanjenje potrebe za prijevozom. Korisnici smatraju da su najkritičnije točke željezničkog teretnog prijevoza uglavnom vezane uz željezničku infrastrukturu (redovitost, stanje u prometu, sporost, nepouzdanost, dugo vrijeme prijevoza, neulaganje u željezničku infrastrukturu i sl.) i rad željezničkih prijevoznika (cijene, nedostatak vozila, dostupnost, digitalizacija teretnih listova, loš kontejnerski servis u tuzemstvu i sl.).

Iz svega navedenog može se zaključiti kako prijevoznici moraju i dalje unapređivati svoju uslugu, prvenstvo u trajanju, učestalosti i točnosti prijevoza, dostupnosti informacija o stanju u prometu i o otkazivanju prijevozne usluge te digitalizirati svoje poslovanje i osigurati adekvatan vozni park korisnicima. Operatori uslužnih objekata trebaju unaprijediti svoju fleksibilnost i dostupnost informacija o uslužnim objektima i uslugama u njima, dok upravitelj infrastrukture treba povećati ulaganja u željezničku infrastrukturu s ciljem povećanja brzina, pouzdanosti prijevoza i skraćivanja vremena putovanja roba.