



KLASA: UP/I-341-05/22-02/01

URBROJ: 376-03-22-28

Zagreb, 25. studenoga 2022.

Na temelju članaka 32. i 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 i 110/21) u postupku inspekcijskog nadzora nad trgovačkim društvom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, u pogledu provedbe članka 9. stavka 5. i Priloga II Dio. I. 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, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, OIB: 87950783661, po inspektorima 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 postupio u cijelosti sukladno članku 9. stavku 5. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- II. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11, nije postupio u cijelosti sukladno Prilogu II. Dijelu. I. 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 u roku od 45 dana od primitka ovog rješenja, u svim službenim mjestima u kojima ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat, putnike na kolodvoru obavještava o mogućnosti kupovine karata telefonski ili internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine i najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat, tj. u cijelosti postupi sukladno članku 9. stavku 5. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- IV. 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, u cijelosti postupi sukladno Prilogu II. Dijelu. I. te pruža minimalne informacije prije početka putovanja.

O b r a z l o ž e n j e

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) temeljem članaka 32. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17; dalje: ZRTŽU) po inspektor za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: inspektor) provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad trgovačkim društvom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Strojarska cesta 11. (dalje: nadzirana osoba).

Inspekcijski nadzor proveden je radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu izvršenja obveza nadzirane osobe propisanih člankom 9. stavkom 5. i Prilogom II. Dijelom I. Uredbe EZ br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (dalje: Uredba). Slijedom navedenog, nadzirana osoba dužna je na polaznom kolodvoru u kojem ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat, obavijestiti putnike o mogućnosti kupovine karata telefonski ili internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat. Nadalje, nadzirana osoba dužna je pružati minimalne informacije prije početka putovanja.

Inspektor je proveo inspekcijske preglede 19 službenih mjesta radi kontrole izvršenja obveza nadzirane osobe, o čemu je sastavio službene bilješke od 10. i 11. kolovoza 2022. prema utvrđenom činjeničnom stanju, i to: KLASA: UP/I-341-05/22-02/01, URBROJ: 376-03-22-04 do 376-03-22-22.

Prethodno predmetnom zaključku i priloženim bilješkama nazočnim osobama nadzirane osobe uručeni su zapisnici o inspekcijskim pregledima u 3 službena mjesta od 19. srpnja 2022., KLASA: UP/I-341-05/22-02/01, URBROJ: 376-03-22-01 i URBROJ: 376-03-22-02 te od 10. kolovoza 2022., KLASA: UP/I-341-05/22-02/01, URBROJ: 376-03-22-03.

Kontrolom provedbe članka 9. stavka 5. Uredbe u dijelu da se na polaznom kolodvoru u kojem ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat, obavijeste putnici o mogućnosti kupovine karata telefonski ili internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat, za službena mjesta Čeminac, Višnjevac IPK, Višnjevac, Petrove Gore, Osijek, Osijek-OLT, Standard, Sarvaš i Bijelo Brdo, inspektor je utvrdio da putnici nisu obaviješteni o mogućnosti kupovine karata telefonski ili internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat.

Inspektor je u dijelu kontrole provedbe Priloga II. Dijela I. Uredbe utvrdio da se ne pružaju minimalne informacije za službena mjesta Beli Manastir, Čeminac, Darda, Osijek-Dravski most, Josipovac, Višnjevac, Frigis-Osijek, Vodovod, Osijek-OLT, Osijek-Luka, Sarvaš, Bijelo Brdo i Dalj, i to u cijelosti, a što je također detaljno navedeno u službenim bilješkama dostavljenim nadziranoj osobi i uručenih zapisnika inspekcijskih pregleda nazočnim osobama nadzirane osobe.

Uočeno je da je predviđeni prostor za informiranje putnika koji se nalazi u pojedinim službenim mjestima nefunkcionalan, jer je staklo prostora za informiranje prekriveno bojom uslijed šaranja te potrebne informacije prije putovanja, obvezama i pravima putnika nisu čitljive, a što ujedno ukazuje da se isti redovito ne održava. Pored navedenog, pojedini obrasci se ne nalaze u predviđenom prostoru za informiranje putnika nego su objavljeni po zidovima, prozorima, vratima, rasvjetnim stupovima i ostalim dostupnim neprimjerenim površinama službenog mjesta i privatne imovine te su nerijetko oštećeni ili uništeni, što je zabilježeno u prethodno navedenim službenim

bilješkama dostavljenim nadziranoj osobi. Također, nadziranoj osobi je već kroz predmet inspeksijskog nadzora (KLASA: UP/I-341-05/22-02/02, URBOJ: 376-03-22-23) ukazano na prethodno navedeno stanje i propuste.

Nadalje, inspektor kao nedostatak u postupanju nadzirane osobe u dostavljenim bilješkama inspeksijskog pregleda ističe onemogućavanje pristupa čekaonici putnicima u službenim mjestima Darda, Josipovac, Osijek Donji grad i Daruvar, a time i informacijama prije putovanja, obvezama i pravima putnika, jer je čekaonica zaključana tijekom radnog vremena kolodvora i redovitog prometovanja vlakova.

Također, nadziranoj osobi je već kroz predmet inspeksijskog nadzora (KLASA: UP/I-341-05/22-02/02, URBOJ: 376-03-22-23) ukazano na prethodno navedeno stanje i propuste te bi joj trebalo biti u interesu ukloniti uočene nepravilnosti s obzirom da nadzirana osoba plaća upravitelju infrastrukture naknadu za korištenje putničkih kolodvora i stajališta, kolodvorskih zgrada i ostalih objekata potrebnih za prijam i otpremu putnika, uključujući displeje za prikaz informacija o vlakovima kao i korištenje površina potrebnih za pristup i prijelaz putnika u kolodvorima i stajalištima te ostalih površina koje omogućavaju kretanje putnika između javnih cestovnih površina i vlaka, obračunavajući je za sva zaustavljanja vlaka u službenim mjestima svake pojedine trase vlaka.

Inspektor je temeljem članaka 30. i 52. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) pozvao nadziranu osobu zaključkom KLASA: UP/I-341-05/22-02/01, URBOJ: 376-03-22-23 od 31. kolovoza 2022. na izjašnjavanje o svim činjenicama, okolnostima i pravnim pitanjima važnim za rješavanje predmetne upravne stvari prije donošenja rješenja. Nadzirana osoba se očitovala podneskom broj i znak: 6720/22 od 15. rujna 2022., u kojem je u bitnome navela da je postavila obavijesti za informiranje putnika koje su propisane člankom 9. stavkom 5. i Prilogom II. Dijelom I. Uredbe te da provodi mjesečne kontrole (dostavila dokument naziva „Tablice kontrola za kolovoz 2022. po regionalnim jedinicama“) koje obuhvaćaju provjeru ispravnosti postavljenih obavijesti i provjeru informiranja putnika od strane blagajnika.

Nadalje, nadzirana osoba ističe da je u suradnji s upraviteljem infrastrukture pristupila uklanjanju primjedbi vezanih uz neodržavanje prostora za informiranje putnika i na zaključane čekaonice u kojima se nalazi prostor za informiranje putnika te prilaže dopis broj 7076 od 9. rujna 2022. upućen upravitelju infrastrukture kojim ukazuje na utvrđene nepravilnosti.

Zaključno ukazuje da je izdan naputak te su u službenim mjestima koji su bili predmet inspeksijskih pregleda obavljene izvanredne kontrole i otklonjene neurednosti, te dostavlja dokument „Pregled bilježaka o inspeksijskom nadzoru prema Zaključku KLASA: UP/I-341-05/22-02/01, URBOJ:376-03-22-23 od 31. kolovoza 2022. i poduzetih aktivnosti“).

Obzirom da nadzirana osoba pruža uslugu željezničkog putničkog prijevoza u više od 500 službenih mjesta u kojima je voznim redom predviđeno zadržavanje vlakova radi ulaska i izlaska putnika, ne može se sa sigurnošću utvrditi da nadzirana osoba u cijelosti postupa s uvodno naznačenim odredbama Uredbe, a posebno obzirom na činjenicu da su u većini službenih mjesta koja su bila obuhvaćena inspeksijskim pregledom utvrđeni značajni nedostaci vezano uz konkretni predmet nadzora.

Slijedom svega navedenog zaključeno je kako nadzirana osoba nije dokazala kako u cijelosti postupa sukladno odredbi članka 9. stavka 5., i Priloga II. Dijela I. Uredbe. Stoga je utvrđeno kao u točki I. i točki II. izreke i naloženo kao u točki III. i točki IV. izreke ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na službenoj mrežnoj stranici HAKOM-a.

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