



**KLASA: UP/I-341-05/22-02/03**

**URBROJ: 376-03-22-23**

**Zagreb, 25. kolovoza 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 inspeksijskog nadzora nad trgovačkim društvom HŽ Infrastruktura d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, u pogledu provedbe članka 22. stavka 3. 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 inspektoru 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., iz Zagreba, Mihanovićeve ulica 12, nije u cijelosti postupio sukladno članku 22. stavku 3. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- II. Nalaže se upravitelju kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., iz Zagreba, Mihanovićeve ulica 12, da u roku od 30 dana od primitka ovog rješenja, u svim službenim mjestima koja su otvorena za prijevoz putnika postupi u cijelosti sukladno članku 22. stavku 3. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.

## **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 inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: inspektor) provela je po službenoj dužnosti inspeksijski nadzor nad trgovačkim društvom HŽ Infrastruktura d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995 (dalje: nadzirana osoba).

Inspeksijski nadzor proveden je radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu izvršenja obveza nadzirane osobe propisanih člankom 22. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog Parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

(dalje: Uredba). Slijedom navedenog, nadzirana osoba dužna je na kolodvorima bez osoblja osigurati da se u skladu s pravilima dostupnosti iz članka 19. stavka 1. Uredbe prikazuju lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

Inspektor je proveo inspekcijske preglede u 20 službenih mjesta radi kontrole izvršenja uvedno navedenih obveza nadzirane osobe, o čemu je sastavio službene bilješke od 19. srpnja 2022. prema utvrđenom činjeničnom stanju, i to: KLASA: UP/I-341-05/22-02/03, URBROJ: 376-03-22-01 do 376-03-22-20.

Kontrolom provedbe članka 22. stavka 3. Uredbe u dijelu prikaza lako dostupnih informacija o najbližim kolodvorima s osobljem u službenim mjestima (Macinec, Dunjkovec, Čakovec - Buzovec, Mala Subotica, Čehovec, Donji Kraljevec, Donji Mihaljevec, Kotoriba, Varaždin, Vidovec, Cerje Tužno, Stažnjevec, Ivanec, Kuljevčica, Lepoglava, Golubovec, Čakovec, Novo Selo Rok, Vratišinec Mursko Središće) inspektor je utvrdio da službena mjesta nemaju istaknute lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem.

U dijelu prikaza lako dostupnih informacija o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću u službenim mjestima, inspektor je utvrdio korištenje različitih obrazaca (obrazac „podrška/prijevoz osoba s invaliditetom i osobama smanjenje pokretljivosti“ i obrazac „obavijesti putnicima – prijevoz osoba s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću“) te odstupanja u sadržaju informacija u obrascima, a što je također detaljno navedeno u predmetnim službenim bilješkama. Svrsishodno bi bilo kad bi nadzirana osoba imala jedinstven pristup u prikazivanju lako dostupnih informacija o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Navedenim postupanjem bi se nedostaci i pogreške sveli na najmanju moguću mjeru.

Uočeno je da predviđeni prostor za informiranje putnika koji se nalazi u pojedinim službenim mjestima nefunkcionalan, jer je staklo prostora za informiranje prekriveno bojom uslijed šaranja 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, stupovima i ostalim dostupnim neprimjerenim površinama službenog mjesta te su oštećeni ili uništeni, što je detaljno zabilježeno u prethodno navedenim službenim bilješkama dostavljenim nadziranoj osobi.

Nadalje, inspektor kao nedostatak u postupanju nadzirane osobe u dostavljenoj bilješci inspekcijskog pregleda (KLASA: UP/I-341-05/22-02/03, URBROJ: 376-03-22-02) ističe onemogućavanje pristupa čekaonici putnicima u službenom mjestu Mala Subotica, a time i informacijama prije putovanja, obvezama i pravima putnika, jer je čekaonica zaključana tijekom radnog vremena kolodvora i redovitog prometovanja vlakova.

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-341-05/22-02/03, URBOJ: 376-03-22-21 od 4. 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: 22233-1/22, 1.1/GH, od 10. kolovoza 2022., u kojem je u bitnome navela da će u svim nezaposjednutim službenim mjestima i službenim mjestima koja rade s prekidom postaviti obavijesti o prvom sljedećem zaposjednutom službenom mjestu, s brojem telefona i radnim vremenom ne navodeći rok provedbe.

Nadalje, navodi da će željeznički prijevoznik HŽ Putnički prijevoz d.o.o. u svim službenim mjestima postaviti obavijest o prijevozu osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom

pokretljivošću o načinu najave namjeravanog putovanja ne navodeći rok provedbe. Obzirom da nadzirana osoba pruža uslugu upravljanja 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 postupa u skladu s uvodno naznačenom odredbom Uredbe, a posebno obzirom na činjenicu da su u svim službenim mjestima koja su bila obuhvaćena inspekcijskim 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 22. stavka 3., Uredbe. Stoga je utvrđeno kao u točki I. izreke i naloženo kao u točki II. 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 Infrastruktura d.o.o., Mihanovićeve ulica 12, 10000 Zagreb – osobna dostava
2. U spis