



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

Zagreb, veljača 2023.

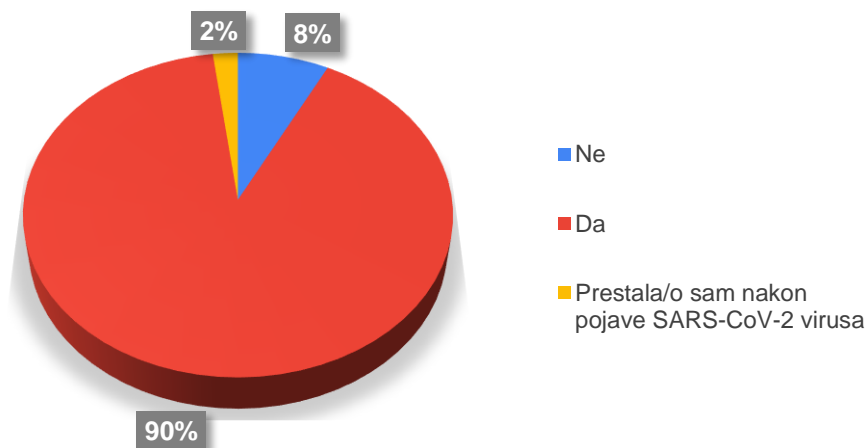


U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17), Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika.

Savjetovanje je provedeno metodom anketiranja korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika putem predefiniranog „on-line“ anketnog upitnika, koji je bio javno dostupan putem službenih mrežnih stranica Ministarstva mora, prometa i infrastrukture, Ureda pravobranitelja za osobe s invaliditetom, Društva za zaštitu potrošača Hrvatske - 'Potrošač', HŽ Putničkog prijevoza d.o.o., HŽ Infrastrukture d.o.o., Hrvatske gospodarske komore, Saveza za željeznicu, udruga civilnog društva 'Održivi razvoj zajednice' i 'Sindikata biciklista' te HAKOM-a. Također, provedeno je i terensko anketiranje korisnika usluga željezničkog prijevoza putnika metodom „face to face“ na željezničkim kolodvorima u pet gradova (Zagreb, Split, Rijeka, Osijek i Varaždin). Upitnik se sastojao od 47 pitanja, složenih logičkim slijedom „tehnikom lijevka“ i podijeljenih u 13 tematskih cjelina. Anketiranje je provedeno u razdoblju od rujna do studenoga 2022., a sudjelovalo je 632 korisnika. Anketirani korisnici su bili punoljetni građani Republike Hrvatske koji putuju vlakom te su ocjenjivali kvalitetu pristupačnosti, dostupnost, kvalitetu usluge prijevoza te uslužnost prijevoznika i upravitelja infrastrukture. S obzirom da epidemija SARS – CoV-2 virusa u Republici Hrvatskoj i dalje traje u anketnom upitniku su zadržana pitanja formirana kako bi se procijenio utjecaj epidemije na provedbu usluge željezničkog prijevoza putnika u Republici Hrvatskoj.

Uslugu željezničkog prijevoza koristilo je 90 posto anketiranih, 8 posto ih nije koristilo usluge željezničkog putničkog prijevoza, dok je 2 posto anketiranih putnika navelo kako je prestalo koristiti uslugu prijevoza vlakom nakon pojave SARS – CoV-2 virusa, što je vidljivo i na grafičkom prikazu (► Slika 1). U daljnju analizu nisu uključeni korisnici koji su odgovorili da ne koriste usluge željezničkog prijevoza.

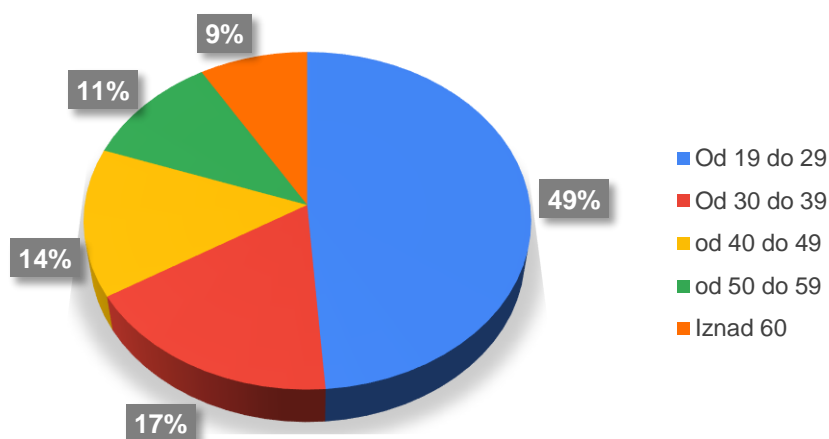
Putujete li vlakom



Slika 1. Udio anketiranih koji putuju/ne putuju vlakom

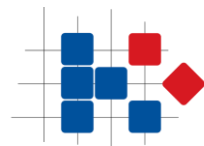
Prema rezultatima ankete 49 posto ukupno anketiranih putnika su osobe u dobi od 19 do 29 godina, a udio od 20 posto čine osobe od 50 i više godina. Detaljniji pregled dobne strukture anketiranih prikazan je na slici (► Slika 2).

Dobna struktura



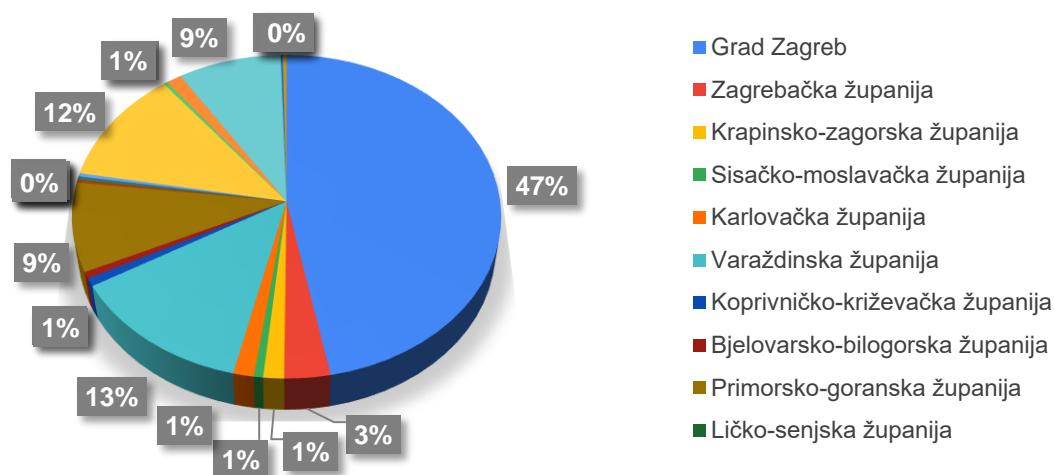
Slika 2. Dobna struktura anketiranih putnika

Prema strukturi prebivališta najviše anketiranih putnika je zabilježeno u gradu Zagrebu, njih 47 posto i u Varaždinskoj županiji, 13 posto. U 13 županija odaziv je bio manji od 3 posto. Detaljniji pregled strukture prebivališta anketiranih putnika nalazi se na slici (► Slika 3).



HAKOM

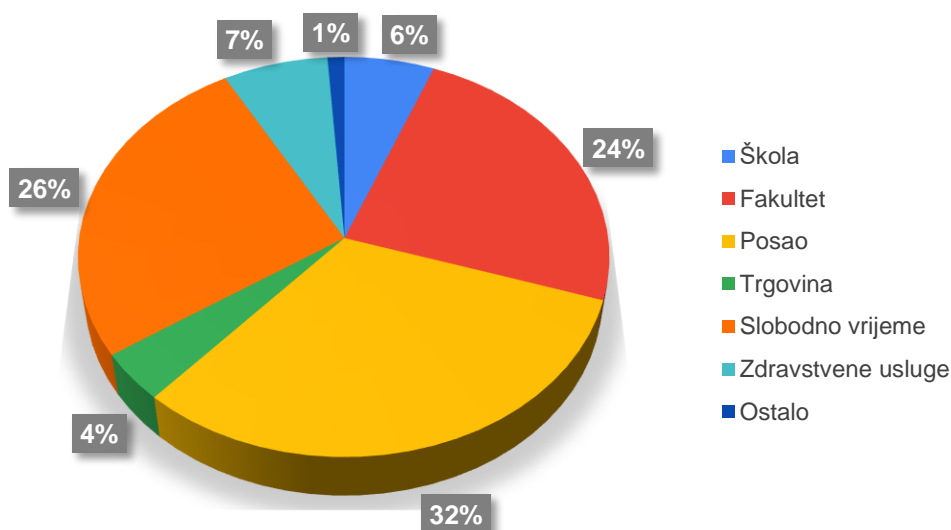
Prebivalište



Slika 3. Struktura prebivališta

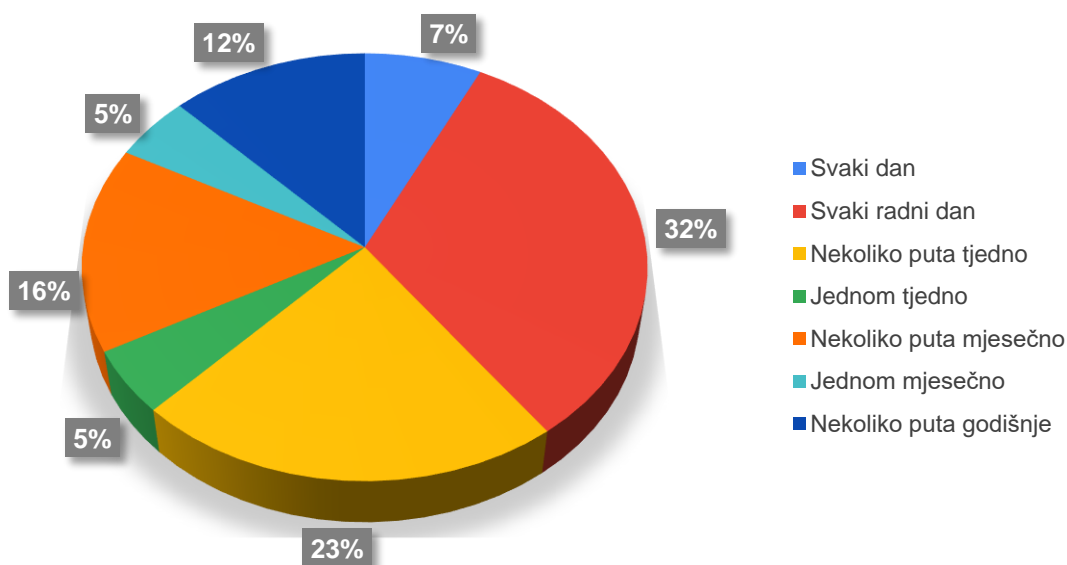
Na upit u koje svrhe putnici koriste vlak, anketirani putnici u najvećoj mjeri i to 32 posto, odnosno njih 26 posto, izjavilo je kako koriste vlak kao prijevozno sredstvo za odlazak na posao i u slobodno vrijeme. U svrhu odlaska na fakultet vlakom putuje 30 posto ispitanika, a najmanje se željeznički putnički prijevoz koristi za zdravstvene usluge, odlazak u školu, trgovinu i ostalo, što je kao razloge putovanja navelo po svega 3 posto ispitanika, kako je vidljivo na slici (► **Error! Reference source not found.**).

Svrha putovanja



Ispitivanje učestalosti korištenja željezničkog putničkog prijevoza pokazalo je kako 44 posto, odnosno 23 posto anketiranih putnika svakodnevno ili nekoliko puta tjedno koristi željeznički prijevoz, a svega 5 posto željeznički prijevoz koristi jednom tjedno ili jednom mjesečno. Navedeno je detaljnije prikazano na slici (► Slika 4).

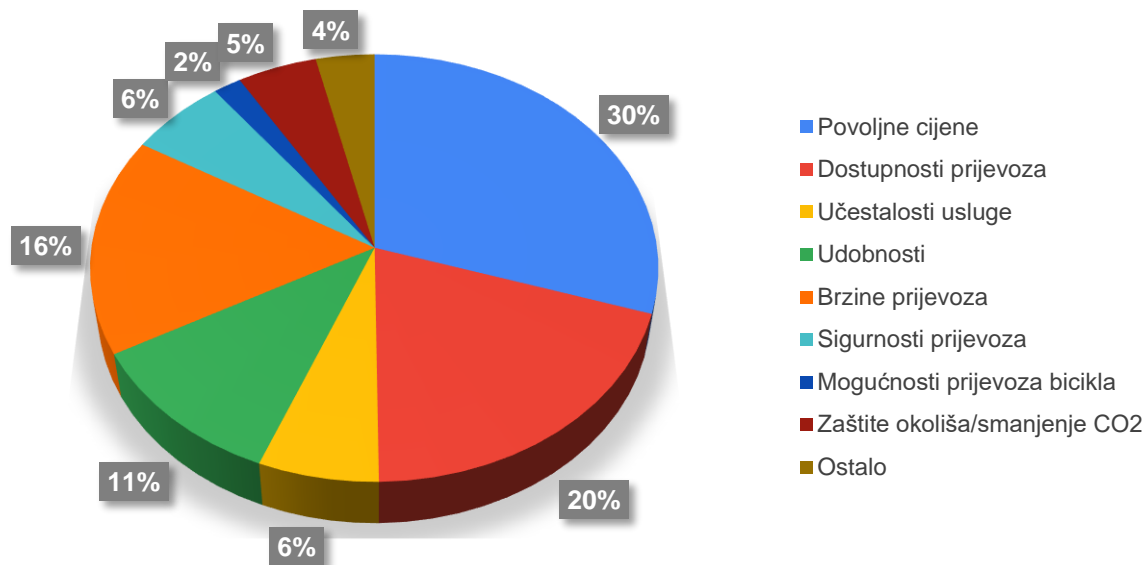
Učestalost putovanja vlakom



Slika 4. Učestalost putovanja vlakom

Putnici kao i ranijih godina, kao razlog za korištenje usluga prijevoza vlakom prvenstveno navode povoljne cijene, što je bio odabir čak 30 posto ispitanika, a zatim slijedi dostupnost prijevoza što kao razlog navodi 20 posto anketiranih putnika. Činjenica kako samo 6 posto ispitanika odabire vlak zbog učestalosti usluge je pokazatelj slabe učestalosti polazaka (nedovoljan broj i vrijeme polazaka), što prijevoz željeznicom čini neatraktivnim i nekonkurentnim u odnosu na osobno vozilo jer nije prilagođen potrebama prijevozne potražnje. Udobnost i brzina prijevoza su kao razlog odabira putovanja vlakom zastupljeni s 11, odnosno 16 posto što je prema navodima korisnika posljedica radova i čestih substitucija prijevoza autobusima s presjedanjima na vlak. Tek 2 posto anketiranih putnika je odabralo prijevoz vlakom zbog mogućnosti prijevoza bicikla, a kao razlog tomu navode visoku cijenu prijevoza s obzirom na relativno kratke udaljenosti prijevoza (u pravilu su to putovanja na gradskim relacijama) te neprikladan prostor i broj mjesta predviđenih za prijevoz bicikala. Detaljniji prikaz razloga korištenja željezničkog putničkog prijevoza vidljiv je iz slike (► Slika 5).

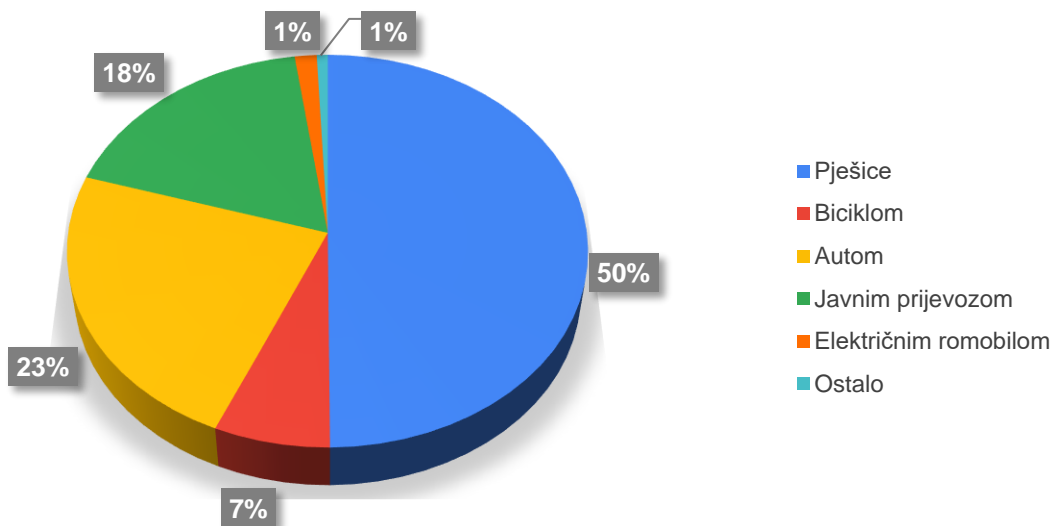
Razlog korištenja vlaka



Slika 5. Razlozi korištenja željezničkog putničkog prijevoza

Najviše anketiranih putnika, čak 50 posto njih, pješice putuje na službeno mjesto, što je jedan od pokazatelja dostupnosti i povezanosti željezničke infrastrukture s pješačkom, dok svega 7 posto koristi bicikl kao sredstvo prijevoza do željezničkog službenog mjesta, što nije značajan porast u odnosu na podatak iz 2020. godine kada je postotak iznosio 6 posto. Anketirani putnici su u primjedbama navodili nedostatak adekvatnih površina i stalaka za parkiranje bicikala na službenim mjestima i u vlaku. Osobno vozilo kao prijevozno sredstvo do mjesta polaska koristi 23 posto anketiranih putnika, što je ujedno i smanjenje za 10 posto u odnosu na provedeno savjetovanje iz 2020. godine. Svega 1 posto korisnika putuje električnim romobilom do željezničkog službenog mjesta polaska. Detaljniji prikaz načina dolaska putnika do mjesta polaska prikazan je na slici (► Slika 6).

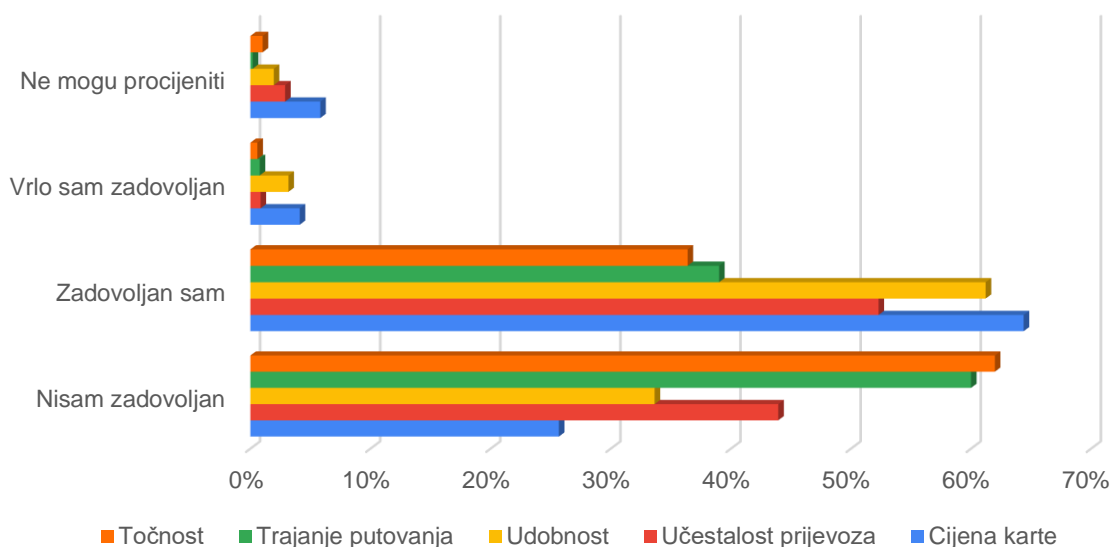
Putovanje do službenog mjesta



Slika 6. Putovanje do željezničkog službenog mjesta (mjesta polaska)

Zadovoljstvo putnika prijevoznom uslugom ocjenjivalo se kroz nekoliko ključnih segmenata, kao što su cijena prijevozne usluge, točnost, udobnost, trajanje putovanja i učestalost prijevoza. Općenito se može zaključiti kako putnici nemaju primjedbe na visinu cijene prijevozne usluge, jer ih je više od 64 posto zadovoljno cijenom prijevozne karte te je izdvajaju kao jedan od razloga zbog kojih se odlučuju na korištenje vlaka kao prijevoznog sredstva. Istovremeno, 26 posto korisnika je izjavilo kako nije zadovoljno cijenom prijevozne usluge, a kao razloge smatraju da cijena ne opravdava kvalitetu usluge (primarni razlog nezadovoljstva su kašnjenja i dostupnost informacija). Ocjenjujući učestalost prijevoza 44 posto anketiranih putnika je izjavilo da nije zadovoljno, što ukazuje da korisnici i dalje smatraju kako treba povećati učestalost polazaka ili je nužno reorganizirati vrijeme polazaka vlakova i uskladiti ga s potrebama prijevozne potražnje. Što se tiče udobnosti putovanja, koja željeznički prijevoz sigurno čini konkurentnim u odnosu na ostale vrste prijevoza, 61 posto anketiranih putnika je izjavilo kako je zadovoljno, a 34 posto anketiranih putnika nije bilo zadovoljno. Bitan segment kojim bi željeznički prijevoz trebao konkurirati osobnom vozilu jest i vrijeme putovanja. Međutim, 60 posto anketiranih putnika nije zadovoljno, svega 5% je vrlo zadovoljno s vremenom trajanja putovanja željeznicom, što je pokazatelj nekonkurentnog prijevoznog vremena, a prema mišljenju putnika uzrokuju ga radovi na infrastrukturi i organizacija prijevoza. Također, točnost je jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom te je preko 62 posto anketiranih putnika ocijenilo isti pokazatelj najnižim ocjenama. Detaljniji prikazi na slici (► Slika 7).

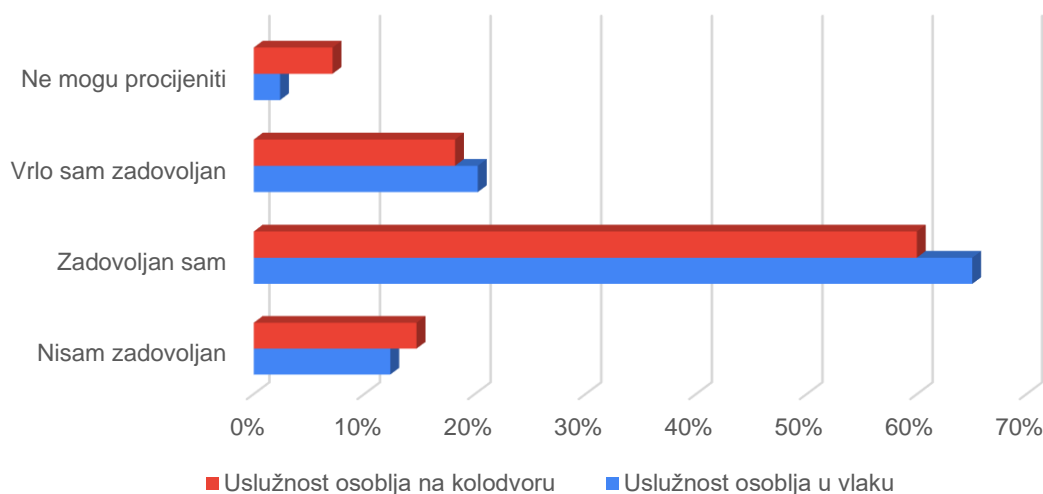
Zadovoljstvo prijevozom



Slika 7. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom

Putnici i dalje izražavaju zadovoljstvo s vrlo visokim udjelom od preko 60% za uslužnost osoblja u vlaku i kolodvoru.

Uslužnost osoblja

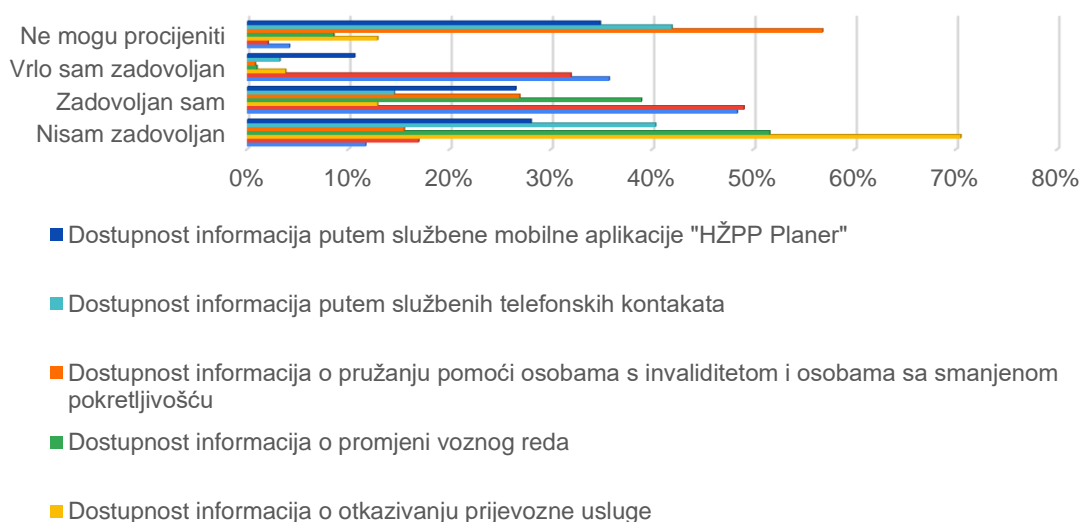


Slika 8. Zadovoljstvo uslužnošću osoblja

Prema rezultatima ankete preko 49 posto anketiranih putnika je pokazalo zadovoljstvo u svezi dostupnosti karata i voznih redova. Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni, tako su bitne i informacije o poremećajima u prometu i promjenama voznog reda. Putnici su u prethodnim ciklusima izražavali nezadovoljstvo, a isto je nastavljeno i sada te je 70 posto

putnika nezadovoljno zbog nepravovremenog pružanja informacija prije i tijekom putovanja. Također, što se tiče dostupnosti informacije o pružanju pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, 27 posto putnika zadovoljno je pružanim informacijama što je vidljivo na slici (► Slika 9). Također, 40 posto korisnika nije zadovoljno informacijama koje se pružaju putem službenih telefonskih kontakata te je 30 posto korisnika mobilne aplikacije „HŽPP Planer“ izrazilo nezadovoljstvo onemogućavanjem prikaza informacije o kašnjenju vlakova.

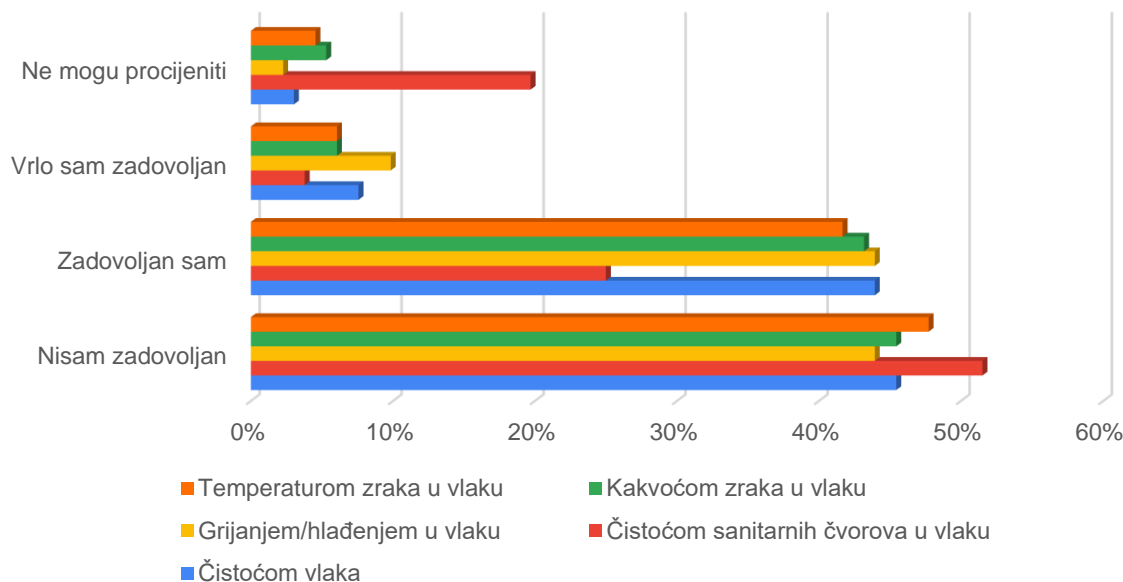
Dostupnost informacija



Slika 9. Zadovoljstvo dostupnošću informacija

Da ima prostora i potrebe za promjenom ispitanici ukazuju ocjenjujući kategorije čistoće vlakova, grijanja i hlađenja vlakova, kakvoće i temperature zraka u vlakovima. Čistoćom sanitarnih čvorova u vlaku nezadovoljno je 52 posto anketiranih putnika. Česte pritužbe putnika na temperaturu zraka u vozilima, koje je HAKOM zaprimao, potvrdio je i podatak dobiven kroz anketiranje i ukazuje da je 48 posto putnika nezadovoljno, pogotovo kod starijih prijevoznih sredstava koja se u pravilu koriste za regionalna putovanja (► Slika 10).

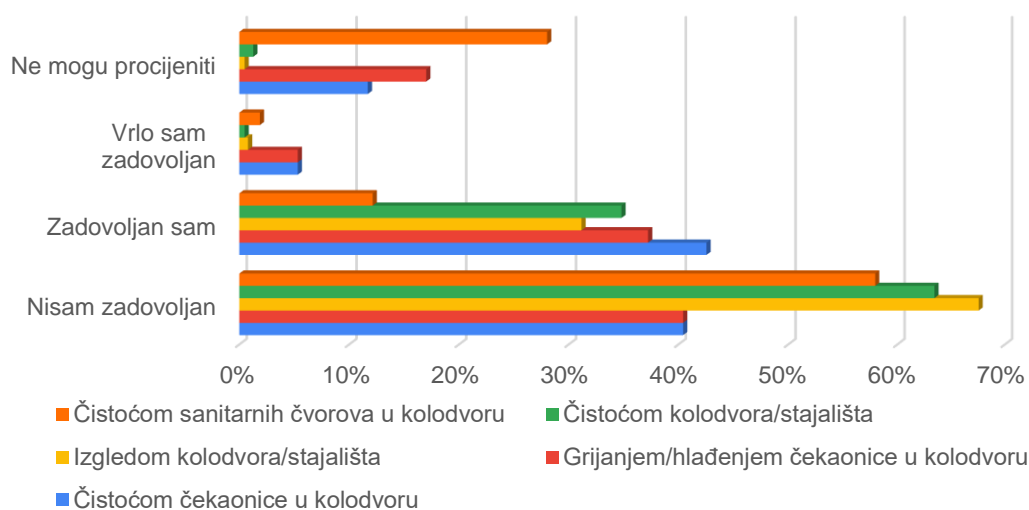
Udobnost u vlaku



Slika 10. Zadovoljstvo s udobnoću u vlaku

Ispitanici se na pitanje o udobnosti u stajalištima/kolodvorima (službena mjesta) izjašnjavaju kako njih 68 i 63 posto nije zadovoljno izgledom službenog mjesta i čistoćom službenog mjesta što je vidljivo iz prikaza u nastavku (► Slika 11).

Udobnost u službenom mjestu

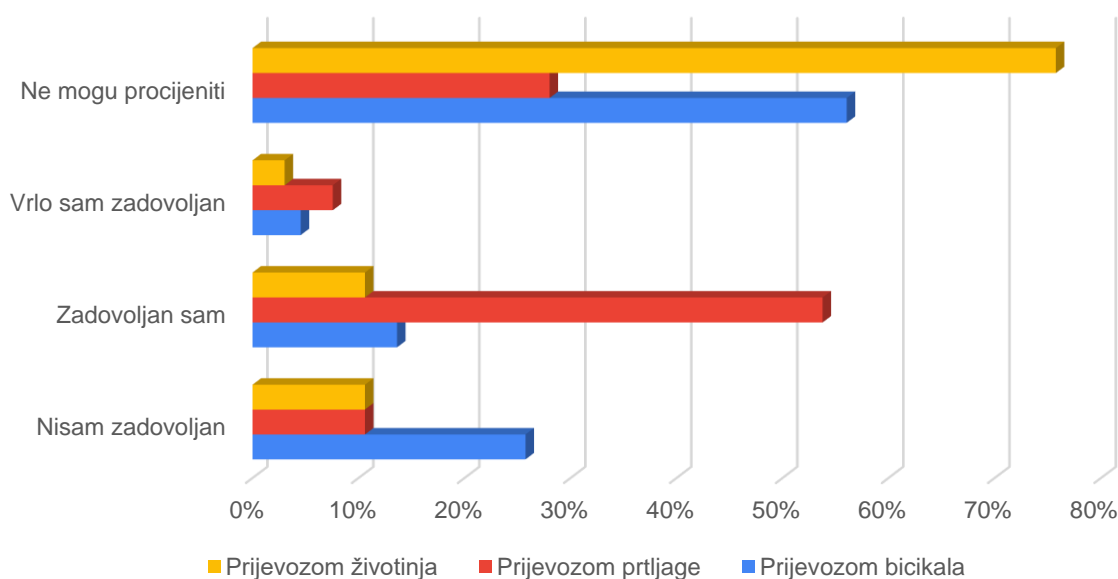


Slika 11. Zadovoljstvo s udobnoću u službenom mjestu

Uslugom prijevoza obuhvaćene su usluge prijevoza bicikla, prtljage i životinja. Anketirani putnici u pravilu nisu mogli procijeniti zadovoljstvo kod usluga prijevoza bicikla i životinja,

dok je 54 posto anketiranih putnika bilo zadovoljno uslugom prijevoza prtljage. Ocjenjujući uslugu prijevoza bicikala putnici su najčešće isticali da u prijevoznim sredstvima nema dovoljno mjesta te potrebu prihvatljivije cijene za prijevoz, neovisno o duljini relacije putovanja. Detaljniji prikaz nalazi se na slici (► Slika 12).

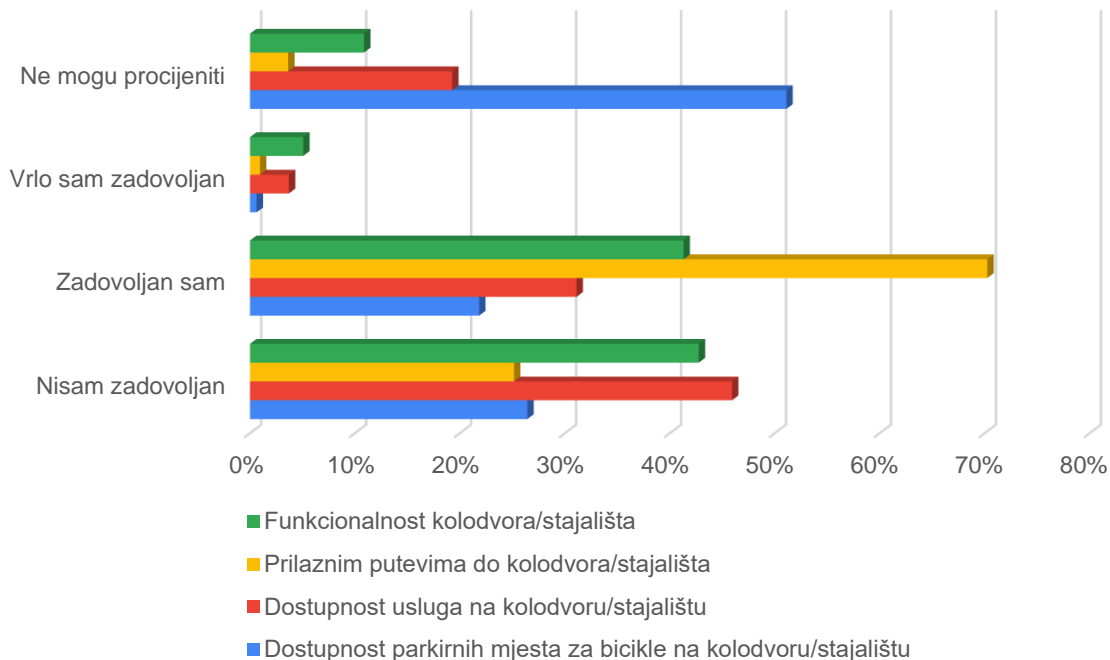
Usluga prijevoza



Slika 12. Zadovoljstvo uslugom prijevoza

Bitan element pružanja i korištenja usluge prijevoza jest dostupnost i pristupačnost infrastrukture i uslužnih objekata u kojima se pruža i koristi usluga. Naime, 46 posto korisnika nije zadovoljno s dostupnošću usluga. Funkcionalnost kolodvora i stajališta svega 5 posto anketiranih putnika smatra vrlo zadovoljavajućom iz čega se zaključuje da sadržaji u službenim mjestima nisu u skladu s potrebama putnika (► Slika 13).

Dostupnost službenog mjesta

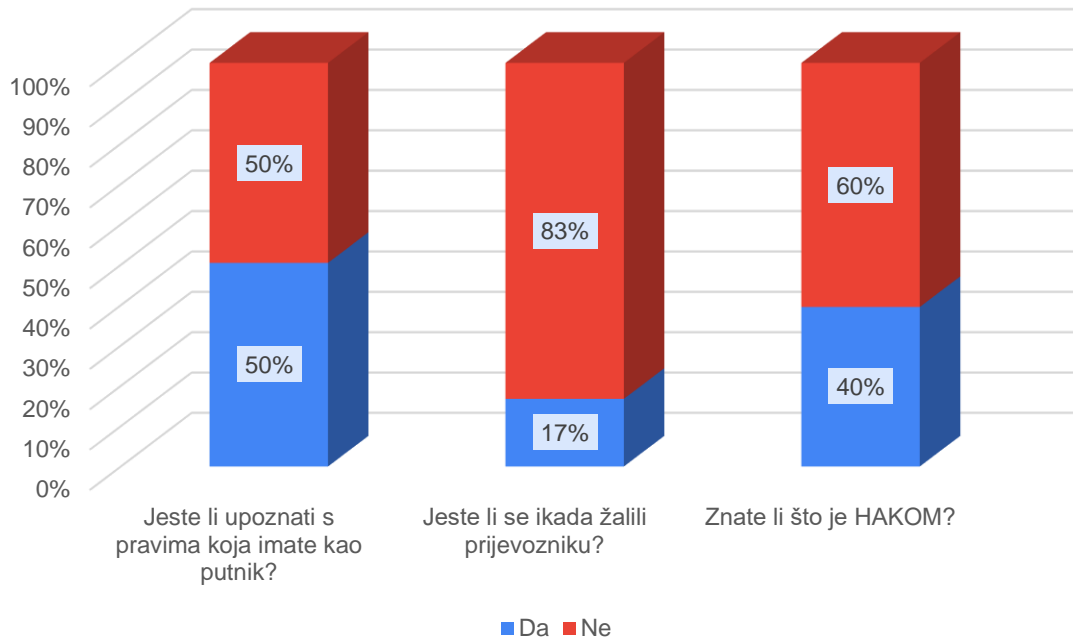


Slika 13. Zadovoljstvo dostupnošću službenog mjesta

Svega 50 posto ispitanika odgovorilo je kako su upoznati s pravima, a još je manje, 17 posto njih, koristilo pravo na reklamaciju i prigovor prijevozniku. Usporedno s provedenim savjetovanjem s putnicima u 2020. godini nije bilo promjene, odnosno tek 51 posto ispitanika se izjasnilo da su upoznati sa svojim pravima dok je broj reklamacija i prigovora prijevozniku bio veći i iznosio je 36 posto. Taj podatak ukazuje kako veliki broj današnjih korisnika nije upoznat sa svojim pravima i da ne koristi instrument reklamacije i prigovora prema prijevozniku.

Rezultat ankete pokazuje da je 40 posto anketiranih putnika upoznato s radom HAKOM-a, što je vidljivo na slici (► Slika 14). Isto ukazuje da popunjavanju ankete pristupaju novi korisnici usluga željezničkog prijevoza putnika i da postoji potreba za dodatnim kampanjama vidljivosti i promocije, uz nastavak na postojeće, u cilju osvješćivanja putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkom prijevozu.

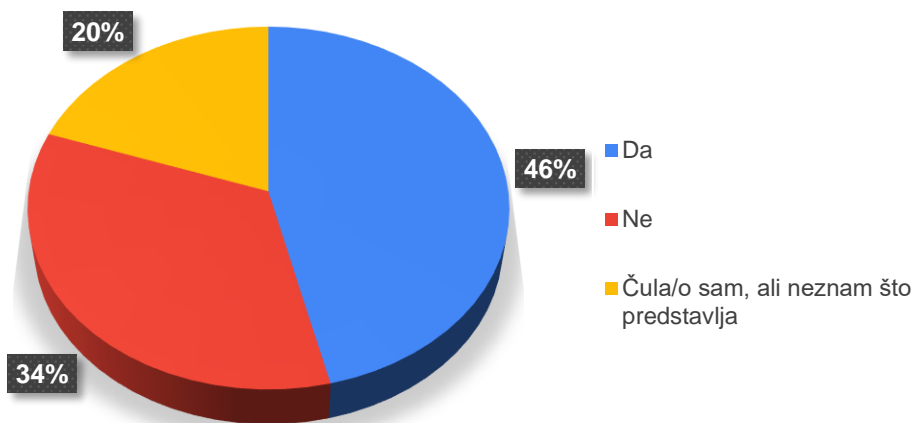
Informiranost putnika



Slika 14. Informiranost putnika

Kroz savjetovanje je obrađeno i pitanje o integriranom prijevozu putnika u cilju povratne informacije o percepciji putnika o samome konceptu integriranog prijevoza. Vidljivo je da je još uvijek samo 46 posto putnika upoznato s konceptom integriranog prijevoza putnika i potrebno je jačanje njegove cjelovite uspostave kroz praksu (► Slika 15. Integrirani prijevoz putnika Slika 15).

Integrirani prijevoz putnika

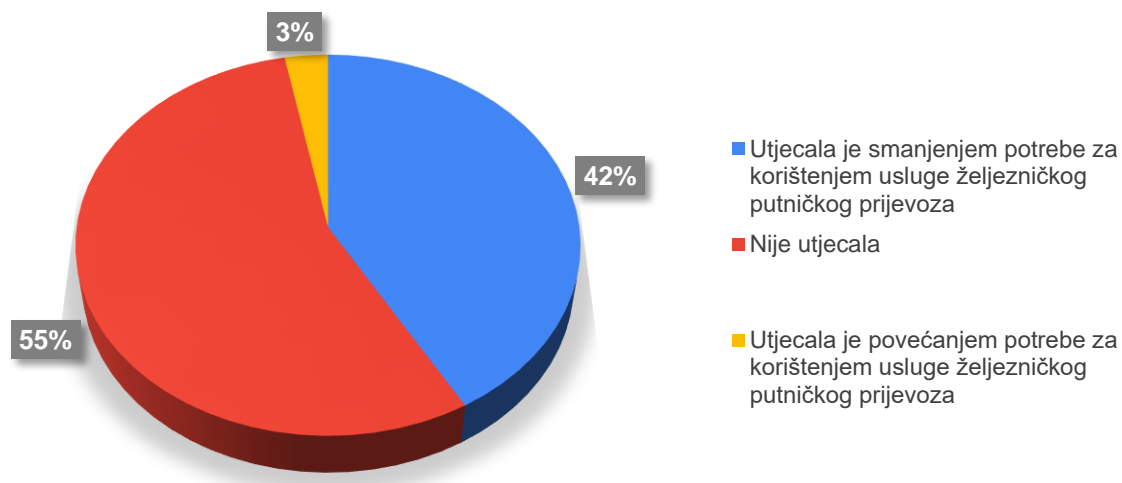


Slika 15. Integrirani prijevoz putnika

S obzirom na nastavak pandemije SARS – CoV-2 virusa, upitnik je zadržao cjelinu koja obuhvaća pitanja koja su utvrdila promjenu navika putovanja te percepciju putnika o kvaliteti provedbe epidemioloških mjera od strane prijevoznika u vlakovima, odnosno operatora uslužnih objekata u kolodvorima i stajalištima (službenim mjestima).

Shodno tomu, na slici (► Slika 16) je evidentno smanjenje potrebe za putovanjima vlakom u 2022. za 55 posto, čemu prema izjavama anketiranih putnika ponajviše pridonosi mogućnosti rada od „kuće“.

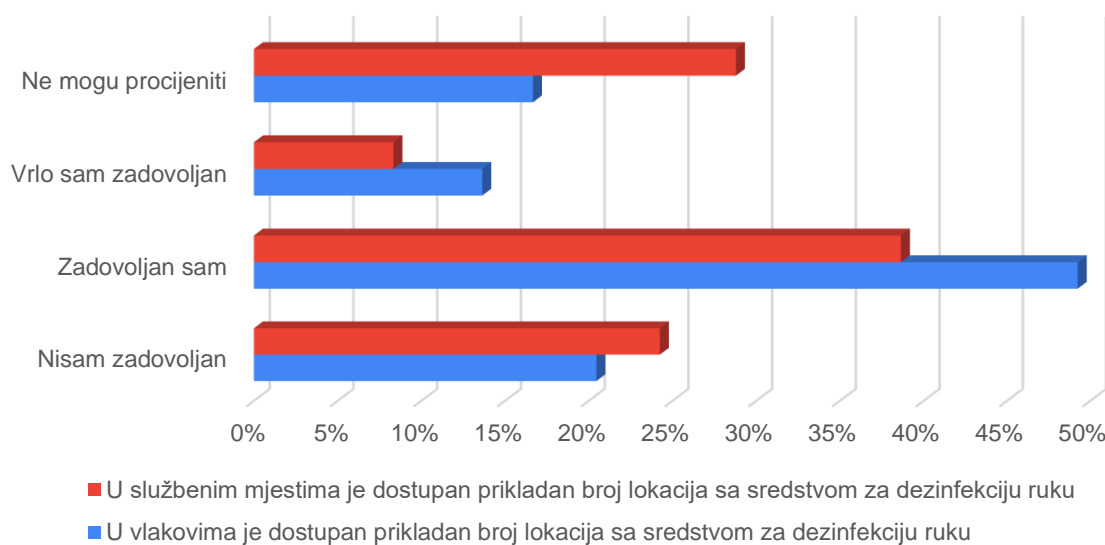
Utjecaj pandemije Covid-19 na korištenje usluge željezničkog putničkog prijevoza



Slika 16. Utjecaj „korona krize“ na potrebu za korištenjem željezničkog putničkog prijevoza

Nadalje, 50 posto anketiranih putnika istaknulo je zadovoljstvo s prikladnim brojem lokacija sa sredstvima za dezinfekciju ruku u vlaku, odnosno 40 posto u službenim mjestima (► Slika 17).

Epidemiološke mjere



Slika 17. Poštivanje epidemioloških mjera u vlakovima i kolodvorima



U slobodnom dijelu anketnog upitnika korisnici su mogli izraziti svoje mišljenje, primjedbe i pohvale na postojeće stanje usluga željezničkog putničkog prijevoza. Značajnih izmjena u dijelu primjedbi putnika nema u odnosu na provedeno savjetovanje iz 2020. godine. Zaprimljene odgovore moguće je klasificirati na one koji se odnose na upravitelja infrastrukture:

- kašnjenja vlakova zbog dugotrajnih trajanja laganih vožnji
- organizacija rada u kolodvoru kod provedbe križanja vlakova na jednokolosiječnim prugama
- neadekvatna pristupačnost i dostupnost službenih mjesta, posebice za osobe s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću
- nedostatak čekaonica na stajalištima
- neprimjerena čistoća sanitarnih čvorova i čekaonica u službenim mjestima
- nedovoljan broj predviđenih površina i stalaka za bicikle

te na one koji se odnose na željezničkog putničkog prijevoznika:

- neprimjerena čistoća vlakova, temperatura i kvaliteta zraka u vlakovima
- ne pružanje točnih i pravovremenih informacija o kašnjenjima vlakova i otkazivanju prijevozne usluge u službenim mjestima i u vlakovima
- pružanje netočnih informacija u svezi prodaje prijevoznih karata putem telefonskih info kontakata
- nepregledna pristupačnost informacija o radovima na pruzi na službenim stranicama
- ukidanje informacije o kašnjenju vlakova na mobilnoj aplikaciji „HŽPP Planer“
- nekontroliranje prijevoznih karata tijekom putovanja
- nedovoljan broj predviđenih mjesta za bicikle u vlakovima
- neprimjerena cijena prijevoza bicikala na kratkim relacijama
- uključivanje sustava javnih bicikala u zajedničku tarifnu ponudu
- prilagodba voznog reda potrebama prijevozne potražnje, odnosno putnicima
- wifi u vlakovima



Zaključak

Temeljem istraživanja tržišta korisnika usluga željezničkog putničkog prijevoza može se zaključiti kako, prema dobnoj strukturi, nije bilo bitnih promjena u odnosu na prethodno istraživanje, odnosno da od ukupnog broja anketiranih putnika njih 95 posto je radno aktivno stanovništvo koje uglavnom koristi uslugu željezničkog prijevoza. Također, većina ispitanika koristi željeznički prijevoz svakodnevno, a zadržala se i navika putovanja nekoliko puta tjedno u svrhu odlaska na posao i fakultet jer je, prema navodima putnika omogućen češći rad od kuće pa nema potrebe za svakodnevnim putovanjem. Kao glavne razloge zašto odabiru željeznički prijevoz trećina ispitanika i dalje navodi povoljnu cijenu i dostupnost prijevoza.

Za dolazak do stajališta/kolodvora (službenog mjesta) čak 50 posto anketiranih putnika pješaci, 23 posto ih koristi osobno vozilo, što predstavlja smanjenje od 10 posto u odnosu na savjetovanje provedeno 2020., dok je javni prijevoz zastupljen s 18 posto. Međutim, nužno je napomenuti kako čak 75 posto putnika za dolazak do željezničkog službenog mjesta koristi održive načine kretanja (pješačenje, javni prijevoz i bicikl) iz razloga jer je željeznička infrastruktura dostupna unutar prikladne udaljenosti hoda, povezana je s javnim prijevozom, a povećanje cijene goriva motiviralo je jedan dio putnika koji su koristili osobno vozilo na promjenu načina prijevoza.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, najveći broj anketiranih putnika, njih 61 posto, smatra kako je udobnost putovanja na zadovoljavajućoj razini. Međutim, čak 60 posto anketiranih putnika je vrlo nezadovoljno trajanjem putovanja, što je pokazatelj nekonkurentnog prijevoznog vremena i odvrćajući čimbenik od korištenja vlaka. Još jedan od slabije ocjenjenih pokazatelja kvalitete prijevoza željeznicom je točnost pa se preko 62 posto anketiranih putnika izjasnilo da nije zadovoljno točnošću vlakova te se veliki dio primjedbi odnosi na česta kašnjenja i nedostatak pružanja informacija putnicima o istima.

Zadovoljstvo uslužnošću osoblja jednako je kao i tijekom prethodnog ispitivanja, pa je tako i dalje više od 60 posto anketiranih putnika zadovoljno s osobljem u vlaku, kao i s osobljem na željezničkom kolodvoru, koje je pozitivno ocijenilo više od 55 posto ispitanika.

Putnici su, prema rezultatima ankete, zadovoljni dostupnošću karata i voznih redova. Međutim, kako su dostupnost karata i voznih redova veoma bitni putniku za planiranje putovanja, tako su bitne i informacije o poremećajima u prometu, promjenama voznog reda, a upravo za navedene



informacije 70 posto putnika navodi kako nisu dostupne pravovremeno i na jasno vidljivom mjestu što je povećanje od 15 posto u odnosu na rezultate iz prošlog savjetovanja.

U kategorijama čistoće, grijanja i hlađenja vlakova, temperature i kakvoće zraka i dalje postoji potreba za poboljšanjima i putnici smatraju da je potrebno više pažnje posvetiti navedenim kriterijima.

Uz samu uslugu prijevoza putnika obuhvaćene su usluge prijevoza bicikala, prtljage i životinja čime je 45 posto anketiranih putnika zadovoljno. Međutim, uslugom prijevoza bicikla samo je 5 posto anketiranih putnika vrlo zadovoljno, što je u kontekstu poticaja održive mobilnosti izuzetno loš rezultat te u odnosu na savjetovanje iz 2020. godine nema značajnog pomaka.

Preko 46 posto anketiranih putnika smatra da bi usluge u službenim mjestima trebale biti dostupnije, između ostalog ističu nedostupnost parkirališnih mjesta za osobna vozila i površina za sigurno odlaganje bicikala. Nadalje, službena mjesta anketirani putnici i dalje smatraju neprikladnim i neprilagođenima potrebama putnika te ističu kako mnoga od njih nemaju uređene perone, adekvatnu rasvjetu i prostor za zaštitu od nepogodnih vremenskih uvjeta. Iz tog razloga svega 5 posto anketiranih putnika je izrazito zadovoljno funkcionalnošću službenog mjesta.

Rezultati ankete pokazuju kako je više od polovine anketiranih putnika nije upoznato da je HAKOM nacionalno regulatorno tijelo nadležno za obavljanje regulatornih i drugih poslova u području tržišta željezničkih usluga, zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu i provedbu Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu. HAKOM-u će biti poticaj da na temelju dobivenih rezultata svoj dosadašnji rad u području zaštite prava putnika nastavi osnaživati te se dodatno medijski aktivira kroz kampanje kako bi se nastavilo ispunjenje postojećih ciljeva većeg osvješćivanja putnika o njihovim pravima i obvezama u željezničkom prijevozu.

Iz svega navedenog može se zaključiti da su korisnici i dalje najzadovoljniji cijenom, dostupnošću i ugodnošću putovanja. Također, zadovoljni su s uslužnošću osoblja u vlaku i u službenom mjestu. Međutim, kao čestu primjedbu putnici navode izostanak pružanja informacija u vlaku pri slučaju kašnjenja i stajanja.

Anketirani putnici potvrđuju trend nezadovoljstva s vremenom putovanja, točnošću vlakova, dostupnosti informacija o poremećajima, čistoćom vlakova i službenih mjesta. Navedeno je



kontinuirano na niskim standardima kvalitete na što je HAKOM već upozoravao, a svojim djelovanjem pokušava ukazati prijevozniku i upravitelju infrastrukture na potrebu većeg angažmana kako bi se postiglo povećanje kvalitete navedenih parametara. Dostupnost i pristupačnost službenih mjesta, posebice za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, potrebno je uskladiti sukladno tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, a s ciljem omogućavanja putovanje željeznicom i korištenja željezničkih usluga.

Stoga, kroz prikazane rezultate može se zaključiti da su anketirani putnici i u ovogodišnjem savjetovanju zadržali kritički stav i dodatno apostrofirali postojeću problematiku s kojom se susreću tijekom planiranja i realizacije svog putovanja. Predmetno izvješće treba pružiti osnovni uvid u postojeće stanje tržišta željezničkog putničkog prijevoza pružatelju usluge putničkog prijevoza i upravitelju infrastrukture kako bi i dalje radili na poboljšavanju usluge prema korisnicima.