



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-341-05/24-02/06

URBROJ: 376-03-25-14

Zagreb, 16. srpnja 2025.

Na temelju članaka 32. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17 i 31/25) te članka 139. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) u postupku inspekcijskog nadzora nad upraviteljem kolodvora HŽ Infrastruktura d.o.o. iz Zagreba, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, u pogledu provedbe članka 20. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, 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 O IZVRŠENJU

- I. Utvrđuje se da je rješenje inspektora za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-341-05/24-02/06, URBROJ: 376-03-24-05 od 18. prosinca 2024., postalo izvršno 23. siječnja 2025. te da izvršenik – upravitelj kolodvora HŽ Infrastruktura d.o.o. iz Zagreba, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, po istome nije postupio.
- II. Nalaže se izvršeniku - upravitelju kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., iz Zagreba, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, da u roku 8 dana od primitka ovog rješenja, postupi po točki II. izreke izvršnog rješenja iz točke I. izreke ovog rješenja, na način da u svim službenim mjestima koja su otvorena za prijevoz putnika u slučaju kašnjenja u dolasku ili polasku ili otkazivanja usluge informira putnike o situaciji i procijenjenom vremenu polaska i procijenjenom vremenu dolaska usluge ili zamjenske usluge čim takve informacije budu dostupne, odnosno osigura u cijelosti provođenje članka 20. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu.
- III. Nalaže se izvršeniku – upravitelju kolodvora HŽ Infrastruktura d.o.o., iz Zagreba, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, da u roku od 5 dana od dana izvršenja naloga iz točke II. izreke ovog rješenja dostavi na uvid dokaze o izvršenju istog inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.
- IV. U slučaju da izvršenik - upravitelj kolodvora, HŽ Infrastruktura d.o.o., iz Zagreba, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, ne postupi kako mu je to naloženo točkom II. izreke ovog rješenja, inspektor za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava

putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti izreći će odgovornoj osobi izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 3.000,00 EUR (tri tisuće eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze iz točke II. izreke ovog rješenja, izreći će se druga, veća novčana kazna.

O b r a z l o ž e n j e

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), KLASA: UP/I-341-05/24-02/06, URBROJ: 376-03-24-05 od 18. prosinca 2024. donesenim po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: inspektor), upravitelju kolodvora HŽ Infrastruktura d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995 (dalje: izvršenik) naloženo je da u ostavljenom roku od 10 dana osigura u cijelosti provođenje članka 20. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. (dalje: Uredba 2021/782), odnosno da u svim službenim mjestima koja su otvorena za prijevoz putnika, u slučaju kašnjenja u dolasku ili polasku ili otkazivanja usluge, informira putnike o situaciji i procijenjenom vremenu polaska i procijenjenom vremenu dolaska usluge ili zamjenske usluge čim takve informacije budu dostupne.

Rješenje je dostavljeno izvršeniku 13. siječnja 2025. te je sukladno članku 133. stavku 4. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21, dalje: ZUP) postalo izvršno 23. siječnja 2025.

Izvršenik se podneskom, broj 20-HZI; 69/25,1.1.1./G.H. od 23. siječnja 2025., očitovao u bitnome da je dopisom Sektora za promet zatraženo od svih Područnih radnih jedinica prometa (Područna radna jedinica prometa Centar, Područna radna jedinica prometa Istok, Područna radna jedinica prometa Jug, Područna radna jedinica prometa Sjever i Područna radna jedinica prometa Zapad, dalje: područne radne jedinice prometa) da na dokaziv način upoznaju sve radnike koji obavljaju poslove informiranja putnika i zainteresiranog osoblja s odredbama članka 20. stavak 1. Uredbe 2021/782.

Nadalje, izvršenik navodi kako je od Područnih radnih jedinica prometa zatraženo provođenje izmjena i dopuna Poslovnih redova kolodvora (I dio) te detaljno propisivanje načina obavještanja putnika o dolasku, polasku i kašnjenju vlakova u službenim mjestima u kojima tehnička rješenja omogućavaju informiranje putnika (obavještanje putem razglasa ili info ekrana), kao i putem osoblja upravitelja kolodvora ili željezničkog prijevoznika.

Zaključno, izvršenik navodi da je u siječnju 2025. osnovana radna grupa koja će provoditi izmjene i dopune prometnog pravilnika HŽI-2, od kojih će jedna od aktivnosti biti usklađenje odredbi članka 219. stavak 3. prometnog pravilnika HŽI-2 s člankom 20. stavak 1. Uredbe 2021/782.

S obzirom na očitovanje u kojem izvršenik potvrđuje i obvezuje se ukloniti utvrđene nepravilnosti te provesti korektivne mjere, inspektor je radi utvrđivanja potpunog činjeničnog stanja proveo inspekcijske preglede na pet službenih mjesta (kolodvori Vrbovec, Koprivnica, Vinkovci, Osijek i Rijeka).

Naime, inspektor je kroz inspekcijske preglede u navedenim službenim mjestima, u kojima je obuhvatio ukupno 26 različitih rangova vlakova, kod svih utvrdio odstupanja u dolasku od predviđenog vremena dolaska u kolodvor te su konstatirana kašnjenja u rasponu od 4 minute do 38 minuta bez najava o kašnjenju. Najveće kašnjenje utvrđeno je 17. travnja 2025. za vlak broj 580 na relaciji Osijek – Vrbovec s planiranim vremenom dolaska u 10 sati i 9 minuta.

Naime, putem službene aplikacije željezničkog prijevoznika HŽ Putnički prijevoz d.o.o. (dalje. HŽPP Planer) u 10 sati i 9 minuta utvrđeno je kašnjenje vlaka u dolasku od 23 minute bez najave kašnjenja. Nadalje, u 10 sati i 38 minuta putem službene aplikacije HŽPP Planer utvrđeno je povećanje kašnjenja vlaka u dolasku od 38 minuta bez najave kašnjenja. U 10 sati i 42 minute jedan putnik odlazi u prometni ured te postavlja upit nazočnim osobama izvršenika o vremenu kašnjenja ili eventualnom otkazivanju predmetnog vlaka s obzirom da nisu dane informacije o putovanju (kašnjenju) putnicima koji čekaju vlak na kolodvoru. Nazočna osoba izvršenika je odgovarila putniku kako će vlak broj 580 pristići u kolodvor kroz par minuta, što ukazuje da je nazočna osoba izvršenika posjedovala informaciju u traženom trenutku, ali ju nije komunicirala putnicima. Najava dolaska vlaka 580 u kolodvor uslijedila je tek u 10 sati i 44 minute, a vlak je došao u kolodvor u 10 sati i 47 minuta, odnosno 38 minuta nakon planiranog vremena dolaska.

Inspektor je temeljem utvrđenih nepravilnosti sastavio službene bilješke KLASA: UP/I-341-05/24-02/06, URBOJ:376-03-25-07 od 17. travnja 2025., URBOJ: 376-03-25-08 od 14. svibnja 2025., URBOJ: 376-03-25-09 i URBOJ: 376-03-25-10 od 21. svibnja 2025. i URBOJ: 376-03-25-11 od 18. lipnja 2025., te ih dostavio izvršeniku u privitku zaključka KLASA: UP/I-341-05/24-02/06, URBOJ: 376-03-25-12 od 20. lipnja 2025., koji je izvršenik zaprimio 23. lipnja. 2025.

Izvršenik se podneskom broj 1256-1/25,1.1.1./G.H.-581 od 4. srpnja 2025. očitovao u bitnome te ponovio kako je temeljem izdanog rješenja KLASA: UP/I-341-05/24-02/06, URBROJ: 376-03-24-05 od 18. prosinca 2024. dopisima 20-HZI; 69/25,1.1.1./G.H. od 23. siječnja 2025. te 1369-25, 1.1.1./T.T od 4. srpnja 2025. uputio sve Područne radne jedinice prometa o striktnom poštivanju i primjeni odredbe Uredbe 2021/782 o informiranju putnika i ostalog zainteresiranog osoblja o kašnjenju vlakova ili zamjenskog prijevoza te naveo da je još u dopisu 1111/22 od 24. svibnja 2022. ukazao na obvezu provedbe članka 20. stavak 1. Uredbe 2021/782.

Nadalje, u dopisu 1369-25, 1.1.1./T.T od 4. srpnja 2025. izvršenik napominje da se odredba iz članka 219. stavak 3. Prometnog pravilnika (pravilnik HŽI-2) koji predstavlja interni akt izvršenika ne primjenjuje u slučaju obveze koje proizlaze iz članka 20. stavak 1. Uredbe 2021/782, odnosno da se informacije o kašnjenjima vlakova, odnosno zamjenskog prijevoza putnicima i osoblju kojeg se to tiče moraju dati odmah po dobivenoj spoznaji. Naime, predmetni članak pravilnika HŽI-2 propisuje obveza prometnika vlakova u slučaju kad vlak za prijevoz putnika kasni 10 ili više minuta, da se to kašnjenje priopćava u kolodvorima putnicima na način propisan poslovnim redom kolodvora što nije u skladu s odredbom članka 20. stavkom 1. Uredbe 2021/782.

Shodno tomu, jasno je kako je izvršenik u tri interne iteracije obavještavanja nadležnih područnih radnih jedinica bio svjestan provedbe obveze iz članka 20. stavka 1. Uredbe 2021/782.

Također, izvršenik potvrđuje utvrđene nepravilnosti za svih pet službenih mjesta, te napominje za službena mjesta Vrbovec i Koprivnicu dodatna opterećenja kolodvorskog osoblja uslijed provedbe postojećih projekata rekonstrukcije i izgradnje željezničke infrastrukture.

Nije upitna potreba za unaprjeđenjem postojeće usluge željezničkog prijevoza koja je u ovisnosti o kvalitetnoj i moderniziranoj infrastrukturi. Međutim, spomenuti radovi poznati su izvršitelju s obzirom da ih najavljuje u dokumentu Izvješće o mreži, koji se izrađuje dvije godine prije stupanja na snagu, te je ujedno riječ o projektima koji se provode već nekoliko godina te je izvjesna njihova provedba i u daljnjoj budućnosti.

Nadalje, Uredba 2021/782 izrađena je u duhu jačanja postojećih prava putnika u svezi pružanja informacija o usluzi prije i tijekom putovanja, a posebice kada je riječ o osobama sa invaliditetom da te informacije budu pružane u pristupačnim oblicima u skladu s Uredbom Komisije (EU) broj 1300/2014 o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s pristupačnošću željezničkog

sustava Unije osobama s invaliditetom i osobama s ograničenom pokretljivošću i Uredbom Komisije (EU) broj 454/2011 o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s podsustavom „telematskih aplikacija za putnički promet” transeuropskog željezničkog sustava te za predmetnu odredbu članka 20. stavak 1. Uredbe 2021/782 nisu predviđena izuzeća upravitelju kolodvora uslijed provedbe radova na infrastrukturi.

Temeljem navedenog, zaključeno je kako je izvršenik temeljem internih dopisa obavještavao nadležne područne radne jedinice o obvezi provedbe članka 20. stavak 1 Uredbe 2021/782 kroz detaljnije propisivanje navedenih obveza u poslovnim redovima kolodvorima, kao i pojačanom angažmanu nadzornih službi, ali da je provedba obveze izostala, što je utvrđeno kroz službene bilješke tijekom inspeksijskih pregleda koje su dostavljene izvršeniku.

Odredbama članka 139. stavaka 1. i 2. ZUP-a propisano je ukoliko izvršenik ne postupi po izvršnom rješenju da će se donijeti rješenje o izvršenju u pisanom obliku, te da se rješenjem može odrediti dodatni rok za ispunjenje obveze ili odrediti da se obveza ispuni odmah, dok je stavkom 3. istog članka propisano da rješenje mora sadržavati opomenu o novčanoj kazni i iznosu kazne. Nadalje, sukladno članku 142. stavku 2. ZUP-a novčana kazna kojom se pravna osoba prisiljava na izvršenje izriče se rješenjem odgovornoj osobi te pravne osobe u iznosu do deset prosječnih godišnjih bruto plaća ostvarenih u Republici Hrvatskoj u prethodnoj godini. Uzimajući u obzir navedeno, kao i činjenice utvrđene u postupku, izvršeniku je u točki IV. izreke ovog rješenja zapriječena novčana kazna u iznosu 3.000,00 eura (tri tisuće eura) te će mu se u slučaju daljnjeg neispunjavanja naložene obveze izreći druga, veća novčana kazna.

Kako je u postupku nedvojbeno utvrđeno da izvršenik nije postupio po izvršnom rješenju, valjalo je stoga, a na temelju odredbi članka 139. ZUP-a odlučiti kao u izreci 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., Mihanovićeva ulica 12, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis