



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-341-05/24-02/09

URBROJ: 376-03-25-30

Zagreb, 05. svibnja 2025.

Na temelju članka 28. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 71/14 i 31/25), te članka 30., 52. i 77. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21) u postupku inspekcijskog nadzora nad željezničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, u pogledu poštivanja odredbe članka 9. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. predmetne Uredbe: "Sljedeći kolodvor" i „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti po Inspektoru 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., nije pružio putnicima, u najprikladnijem obliku, najmanje informacije tijekom putovanja za "Sljedeći kolodvor" i „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“ sukladno Prilogu II., Dijela II. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu te je time postupao suprotno članku 9. stavku 2. predmetne Uredbe.
- II. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 30 dana od dana primitka rješenja u svim vlakovima pruža putnicima informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu: "Sljedeći kolodvor" i „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“
- III. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 3 dana od dana izvršenja naloga iz točke II. izreke ovoga rješenja, dostavi na uvid dokaze o izvršenju ovoga rješenja Hrvatskoj regulatornoj agenciji za mrežne djelatnosti.
- IV. U slučaju da željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, ne postupi kako mu je naloženo točkom II. izreke ovog rješenja, izreći će se odgovornoj osobi novčana kazna u iznosu od 10.000,00 EUR (deset tisuća eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze iz točke II. izreke ovog rješenja, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9
10110 Zagreb
OIB: 87950783661
www.hakom.hr



O b r a z l o ž e n j e

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), po Inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Inspektor) temeljem članka 28. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 71/14 i 31/25), , provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad željezničkim prijevoznikom, HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786 (dalje: nadzirana osoba).

Inspekcijski nadzor je proveden radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu pružanja informacija putnicima o putovanju u svezi odredbe članka 9. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Uredba 2021/782), a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Sljedeći kolodvor“ i „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“.

Dana 15. studenog 2024. započeo je postupak inspekcijskog nadzora i provedeni su inspekcijski pregledi u vlakovima broj 8023, 2206, 3056, 8033, 2012, 985 i 2030, o čemu su sastavljene bilješke o inspekcijskim pregledima (od URBROJ: 376-03-24-01 do 376-03-24-07 od 15. studenog 2024.). Na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba u vlaku broj 985 od Zagreb Glavnog kolodvora do kolodvora Dugo Selo i 2030 od kolodvora Dugo Selo do Zagreb Glavnog kolodvora nije pružala obavijesti putnicima sukladno članku 9. stavku 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Sljedeći kolodvor“. Također, temeljem istih pregleda utvrđeno je da nadzirana osoba u vlakovima broj 2206 od kolodvora Sesvete do Zagreb Glavnog kolodvora, 8033 od kolodvora Zaprešića do kolodvora Sesveta, 2012 od kolodvora Sesvete do Zagreb Glavnog kolodvora, 985 od Zagreb Glavnog kolodvora do kolodvora Dugo Selo i 2030 od kolodvora Dugo Selo do Zagreb Glavnog kolodvora nije pružala obavijesti putnicima sukladno članku 9. stavku 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“.

Dana 22. siječnja 2025. provedeni su inspekcijski pregledi u vlakovima broj 8027, 2172, 2171 i 2030 o čemu su sastavljene bilješke o inspekcijskim pregledima (od URBROJ: 376-03-25-08 do 376-03-25-11 od 22. siječnja 2025.). Na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba u vlaku broj 2030 od kolodvora Ivanić Grad do Zagreb Glavnog kolodvora nije pružala obavijesti putnicima sukladno članku 9. stavku 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Sljedeći kolodvor“, osim za kolodvor Dugo Selo. Također, temeljem istih pregleda utvrđeno je da nadzirana osoba u vlakovima broj 8027 od Zagreb Glavnog kolodvora do kolodvora Dugo Selo, 2172 od kolodvora Dugo Selo do Zagreb glavnog kolodvora i 2030 od kolodvora Ivanić Grad do Zagreb Glavnog kolodvora nije pružala obavijesti putnicima sukladno članku 9. stavku 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“.

Dana 5. veljače 2025. provedeni su inspekcijski pregledi u vlakovima broj 781, 2104, 2203, 4100, 3060 i 8047, o čemu su sastavljene bilješke o inspekcijskim pregledima (od URBROJ: 376-03-25-12 do 376-03-25-14, 376-03-25-17, 376-03-25-19 i 376-03-25-20 od 5. veljače 2025.) za vlakove broj 983, 932, 4059 sastavljeni su zapisnici (URBROJ: 376-03-25-15, 376-03-25-16 i 376-03-25-18 od 5. veljače 2025.). Na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba u vlakovima broj 983 od kolodvora Dugo Selo do kolodvora Bjelovar i 982 od kolodvora Bjelovar do Zagreb Glavnog kolodvora nije pružala obavijesti putnicima sukladno članka 9. stavka 2. Uredbe 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe

2021/782: “Sljedeći kolodvor“. Također, temeljem istih pregleda utvrđeno je da nadzirana osoba u vlakovima broj 2203 od stajališta Maksimir do kolodvora Dugo Selo, 983 od kolodvora Dugo Selo do kolodvora Bjelovar, 932 od kolodvora Bjelovar do Zagreb Glavnog kolodvora, 4059 od kolodvora Jastrebarsko do Zagreb Glavnog kolodvora i 3060 od Zagreb Glavnog kolodvora do kolodvora Zaprešić, nije pružala obavijesti putnicima sukladno članka 9. stavka 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“.

Dana 14. ožujka 2025. provedeni su inspekcijski pregledi u vlakovima broj 781, 2206, 2013 i 2012 o čemu su sastavljeni zapisnici o inspekcijskim pregledima (od URBROJ: 376-03-25-23 do 376-03-25-23 od 14. ožujka 2025.) Na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba u vlaku broj 2013 na relaciji stajalište Maksimir do kolodvora Ivanić Grad nije pružala obavijesti putnicima sukladno članka 9. stavka 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: “Sljedeći kolodvor“. Također, temeljem istih pregleda utvrđeno je da nadzirana osoba u vlaku broj 2206 na relaciji od kolodvora Križevci do stajališta Maksimir nije pružala obavijesti putnicima sukladno članka 9. stavka 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“.

Dana 7. travnja 2025. provedeni su inspekcijski pregledi u vlakovima broj 4000 i 4059 o čemu su sastavljeni zapisnici o inspekcijskim pregledima (od URBROJ: 376-03-25-28 i 376-03-25-29 od 7. travnja 2025.) Na temelju pregleda je zaključeno da nadzirana osoba u vlaku broj 4000 na relaciji od kolodvora Karlovac do kolodvora Zvečaj i 4059 od stajališta Tounj do kolodvora Karlovac nije pružala obavijesti putnicima sukladno članka 9. stavka 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“.

Slijedom navedenog nadzirana osoba je od 15. studenog 2024. do 7. travnja 2025. kršila članak 9. stavka 2. Uredba 2021/782 i nije pružala putnicima, u najprikladnijem obliku, najmanje informacije tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782 Sljedeći kolodvor“ i „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“.

HAKOM je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/24-02/09, URBROJ: 376-03-25-21 od 11. veljače 2025. nadziranoj osobi dostavio gore navedene bilješke na izjašnjavanje. Nadzirana osoba se izjasnila očitovanjem broj i znak: 1525/25 od 19. veljače 2025 u kojem je sažela navode konduktera iz Izvješća o nepravilnostima – nepravilnostima K-91 (koja su dostavljena uz očitovanja) i Potvrde o ispravnosti vučnih/vučenih vozila posjednika HŽ Putničkog prijevoza (također dostavljena uz očitovanje) te u bitnome interpretira očitovanja konduktera koji u svojim izjavama navode što su/nisu radili te koji su razlozi nepružanja informacija sukladno članka 9. stavka 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: “Sljedeći kolodvor“ i „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“. Kondukteri navode kako su zbog velike frekvencije putnika, neobavještavanja (posjedovanja informacije) o kašnjenju (saznanja da vlak zaista kasni) , putovanja starijih i osoba s invaliditetom kojima su pomagali usmeno kod pregleda karata najavljivali kašnjenja. Također nadzirana osoba navodi za svaki vlak da li je prometovao sa ili bez vlakopravnog osoblja. U svezi dostupnosti podataka na službenim mrežnim stranicama nadzirana osoba navodi da iste preuzimaju sa servisa HŽ Infrastrukture d.o.o. i kao takve ih prikazuju putnicima u online prodaji.

Nadzirana osoba za vlakove koji su prometovali bez osoblja i u kojima nije bilo informacija o kašnjenju ne daje obrazloženje, već samo činjenično navodi kako nije bilo osoblja, što u konačnici znači da u takvom prijevoznom sredstvu nema tko pružati informacije sukladno članka 9. stavka 2. Uredba 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe

2021/782: Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu) . Također dodaje da ukoliko ne prometuje prijevozno sredstvo s automatiziranom najavom kolodvora, onda nema ni tko pružiti informaciju: “Sljedeći kolodvor“.

Slijedom svega navedenog i uvažavajući sve iznesene činjenice inspektor zaključuje kako željeznički prijevoznik tijekom putovanja ne pruža obavijesti putnicima sukladno članku 9. stavka 2. Uredbe 2021/782, a u vezi pružanja informacija tijekom putovanja iz Priloga II., Dijela II. Uredbe 2021/782: “Sljedeći kolodvor“ i „Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)“. Slijedom navedenog odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

Nadalje, pod točkom IV. izreke ovoga rješenja, sukladno odredbama članka 139. stavka 3. i članka 142. stavka 2. i 3. ZUP-a, nadzirana osoba je opomenuta o novčanoj kazni i iznosu kazne u slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze iz točke II. izreke ovoga 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**

Kristijan Solina, dipl. ing.
univ. spec. elect. comm.

Dostaviti:

1. HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Strojarska cesta 11, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., e-mail na adresu: uprava@hzpp.hr
3. U spis