



REPUBLIKA HRVATSKA
HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

KLASA: UP/I-341-05/25-02/02

URBROJ: 376-03-25-04

Zagreb, 29. svibnja 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 46. stavka 5. i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad upraviteljem kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeva ulica 12, OIB: 39901919995, u pogledu provedbe članka 23. stavka 1. točke (e) Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, inspektor za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, OIB: 87950783661, postupajući po službenoj dužnosti, donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad upraviteljem kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeva ulica 12, OIB: 39901919995, u pogledu provedbe članka 23. stavka 1. točke (e) Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu.

Obrazloženje

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 članaka 32. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17 i 31/25), provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad upraviteljem kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeva ulica 12, OIB: 39901919995 (dalje: nadzirana osoba). Inspekcijski nadzor proveden je radi kontrole izvršenja obveze nadzirane osobe propisane člankom 23. stavkom 1. točkom (e) Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Uredba 2021/782).

Sukladno članku 23. stavku 1. točki (e) Uredbe 2021/782, pri polasku sa željezničkog kolodvora s osobljem, prolazu kroz željeznički kolodvor s osobljem ili dolasku na željeznički kolodvor s osobljem nadzirana osoba ili željeznički prijevoznik besplatno pružaju pomoć na način da se ta osoba može ukrcati u vlak, prebaciti na povezanu željezničku uslugu za koju ima kartu ili se iskrcati iz vlaka, pod uvjetom da je na dužnosti osposobljeno osoblje. Ako je obavijest o potrebi za pomoć dostavljena unaprijed u skladu s člankom 24. točkom (a) Uredbe 2021/782, nadzirana osoba ili željeznički prijevoznik osiguravaju da se pruži zatražena pomoć.

HAKOM je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/25-02/02, URBROJ: 376-03-25-02 od 27. ožujka 2025. pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad nadziranom osobom te je u tu svrhu zatraženo očitovanje i dokazi o tome da je nadzirana osoba dana 19. ožujka 2025. besplatno pružila pomoć osobi s invaliditetom kod putovanja na relaciji Bizovac – Zagreb Glavni kolodvor, prilikom presjedanja u kolodvoru Vrbovec s vlaka broj 786 na drugi vlak.

Nadzirana osoba se očitovala podneskom broj 296/25, 1.1.1./GH od 2. travnja 2025. u kojem u bitnom navodi kako je 19. ožujka 2025. vlak broj 786 prispio u kolodvor Vrbovec u 06:29 sati te je zbog kvara APB-a između kolodvora Vrbovec i Dugo Selo (od 05:21 do 08:04 sati) po obavijesti PO Koprivnica, a po nalogu HŽ Putničkog prijevoza, otkazan na relaciji Vrbovec – Zagreb Glavni kolodvor. Putnici su prevezeni vlakom broj 770 koji je otpremljen iz kolodvora Vrbovec u 07:03 sati. Prometnik vlakova kolodvora Vrbovec je obavijestio konduktera vlaka 786 o prelasku putnika te su svi putnici prešli u vlak broj 770. Nadzirana osoba se nadalje očituje kako se kvar APB-a dogodio neposredno prije dolaska vlaka broj 786, a u kolodvoru Vrbovec su bila istovremeno tri vlaka te je prometnik vlakova bio zauzet rješavanjem prometne situacije. Osobi s invaliditetom je pomoć pri izlasku iz vlaka broj 786 pružio kondukter vlaka broj 786, a ostali putnici su pružili pomoć kod ulaska u drugi vlak. Nadzirana osoba završno navodi kako je osoba s invaliditetom razgovarala sa šefom kolodvora Vrbovec koji joj je objasnio situaciju i oboje su bili stava kako u ovom slučaju nema odgovornosti radnika nadzirane osobe.

Inspektor je analizom predstave putnika – osobe s invaliditetom (dalje: putnik OSI) koja je zaprimljena u HAKOM-u 20. ožujka 2025. utvrdio kako je zahtjev za pomoć pri putovanju dostavljen elektroničkom poštom željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o. (dalje: prijevoznik) 17. ožujka 2025. Putnik OSI u svom zahtjevu najavljuje prijevozniku putovanje za 19. ožujka 2025. vlakom broj 786 na relaciji Bizovac – Zagreb Glavni kolodvor i isti dan vlakom broj 581 na relaciji Zagreb Glavni kolodvor – Bizovac te traži pomoć kod ulaska i izlaska i rezervaciju mjesta u vlaku do ulaza. Zahtjev za pomoć je prijevozniku sukladno članku 24. točki (a) Uredbe 2021/782 pravovremeno dostavljen, odnosno najmanje 24 sata prije nego što je pomoć potrebna, a prijevoznik je elektroničkom poštom 17. ožujka 2025. putniku OSI potvrdio da će mu pomoć kod ulaska i izlaska iz vlakova biti pružena.

Temeljem očitovanja nadzirane osobe inspektor zaključuje kako presjedanje putnika u kolodvoru Vrbovec iz vlaka broj 786 na vlak broj 770 nije bilo planirano već je posljedica izvanrednog događaja odnosno kvara APB-a između kolodvora Vrbovec i Dugo Selo. Obzirom je nadzirana osoba na zahtjev prijevoznika otkazala vlak broj 786 na relaciji Vrbovec – Zagreb Glavni kolodvor, svi putnici, a među njima i putnik OSI, su za nastavak putovanja morali presjesti u kolodvoru Vrbovec na drugi vlak. U ovoj izvanrednoj prometnoj situaciji prihvatljivo je obrazloženje nadzirane osobe čiji je radnik, prometnik vlakova, rješavao prometnu situaciju te prijem i otpremu vlakova. Iz očitovanja nadzirane osobe nije moguće utvrditi zašto radnik prijevoznika – kondukter nije u kolodvoru Vrbovec pružio pomoć putniku OSI kod ulaska u drugi vlak kao što je to učinio kod izlaska kondukter vlaka broj 786, tim više što je na zahtjev prijevoznika otkazan vlak broj 786 na relaciji Vrbovec – Zagreb Glavni kolodvor i što je prijevoznik imao pravovremeno dostavljen zahtjev za pomoć od strane putnika OSI. Moguće je izostala koordinacija između konduktera vlaka broj 786 i konduktera drugog vlaka za što će eventualna odgovornost prijevoznika biti utvrđena u posebnom postupku.

Obzirom na prethodno utvrđeno činjenično stanje inspektor je zaključio kako više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka, jer je nadzirana osoba učinila sve što je u trenutnoj situaciji bilo moguće glede sigurnog presjedanja svih putnika u kolodvoru Vrbovec iz vlaka broj 786 na drugi vlak, uključivo i putnika OSI.

Stoga se predmetni postupak inspekcijskog nadzora temeljem članka 46. stavka 5. Zakona o općem upravnom postupku (NN 47/09 i 110/21) obustavlja.

Slijedom svega navedenog odlučeno je 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***

Ivica Škrtić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.

Dostaviti:

1. HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Mihanovićeve 12, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis