



**KLASA: UP/I-341-05/26-02/01**

**URBROJ: 376-03-26-03**

**Zagreb, 28. travnja 2026.**

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 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, Mihanovićeve 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**

- I. Utvrđuje se da upravitelj kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, nije u cijelosti postupio sukladno članku 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, odnosno djelomično je dana 9. i 22. prosinca 2025., 13. siječnja 2026., 12. i 24. veljače 2026. besplatno pružio pomoć osobi s invaliditetom u Zagreb Glavnom kolodvoru, kod najavljenog putovanja na relaciji Bizovac – Zagreb Glavni kolodvor – Bizovac.
- II. Nalaže se upravitelju kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, da u roku 30 dana od dana primitka ovog rješenja uredi i dopuni važeća pravila o pristupačnosti prijevoza za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću iz članka 21. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, sukladno točkama a) do l) uputa iz obrazloženja ovog rješenja, te postupa sukladno s njima.
- III. Nalaže se upravitelju kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, da u roku 30 dana od dana primitka ovog rješenja uredi i dopuni jedinstveni mehanizam obavješćivanja kako bi se besplatno pružila pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću iz članka 24. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, sukladno točkama m) do v) uputa iz obrazloženja ovog rješenja, te ga ubuduće primjenjuje.

- IV. Nalaže upravitelju kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, da u roku od 3 dana od dana izvršenja naloga iz točke II. i III. 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.

### 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, Mihanovićeve 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-341-05/26-02/01, URBROJ: 376-03-26-01 od 18. ožujka 2026. pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad nadziranom osobom te je u tu svrhu zatraženo očitovanje i dokazi o tome da je nadzirana osoba dana 9. i 22. prosinca 2025., 13. siječnja, 12. i 24. veljače te 11. ožujka 2026. besplatno pružila pomoć osobi s invaliditetom u Zagreb Glavnom kolodvoru, kod najavljenog putovanja na relaciji Bizovac – Zagreb Glavni kolodvor – Bizovac. Također su zatražena važeća pravila o pristupačnosti prijevoza za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću sukladno članku 21. stavku 1. Uredbe 2021/782, za dane putovanja osobe s invaliditetom te jedinstveni mehanizam obavješćivanja kako bi se besplatno pružila pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću kako je propisano člankom 24. Uredbe 2021/782.

Nadzirana osoba se očitovala podneskom broj 546/26, 1.1.1./GH od 27. ožujka 2026. u kojem u bitnom navodi kako dostavlja dokaze o pruženoj pomoći putniku – osobi s invaliditetom (dalje: putnik OSI) i to:

- 9. prosinca 2025.
  - Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Bizovac – Prilog II, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Koprivnica – Prilog II, za dva putnika OSI, zamolba za pomoć JVP Koprivnica
  - Kolodvor Virovitica – Prilog II, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Zagreb GK – Prilog II, za dva putnika OSI, izjava pomoćnika šefa kolodvora Zagreb GK

- 22. prosinca 2025.
  - Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Bizovac – Prilog II, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Zagreb GK – Prilog II, za dva putnika OSI, izjava pomoćnika šefa kolodvora Zagreb GK
- 13. siječnja 2026.
  - Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Bizovac – Prilog II, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Zagreb GK – Prilog II, za dva putnika OSI, izjava pomoćnika šefa kolodvora Zagreb GK
- 12. veljače 2026.
  - Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Bizovac – Prilog II, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Zagreb GK – Prilog II, za dva putnika OSI, izjava pomoćnika šefa kolodvora Zagreb GK
- 24. veljače 2026.
  - Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Bizovac – Prilog II, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Zagreb GK – Prilog II, za dva putnika OSI, izjava pomoćnika šefa kolodvora Zagreb GK
- 11. ožujka 2026.
  - Zahtjev za pomoć pri prijevozu vlakom, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Bizovac – Prilog II, za dva putnika OSI
  - Kolodvor Zagreb GK – Prilog II, za dva putnika OSI, izjava pomoćnika šefa kolodvora Zagreb GK
- Potvrdu da su radnici upoznati s Uputom o postupcima kod prijevoza osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću, Zapovijed 8/23, Bizovac.
- Potvrdu da su radnici upoznati s Uputom o postupcima kod prijevoza osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću, Zapovijed 7/23, Koprivnica.
- Potvrdu da su radnici upoznati s Uputom o postupcima kod prijevoza osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću, Zagreb GK.

Glede dostave važećih pravila o pristupačnosti prijevoza za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću sukladno članku 21. stavku 1. Uredbe 2021/782, za dane putovanja osobe s invaliditetom, nadzirana osoba navodi kako je održala niz sastanaka s uredom Pravobranitelja za osobe s invaliditetom kao i s udrugama osoba s invaliditetom nakon kojih je napravljena interna Uputa o postupcima kod prijevoza osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću (dalje: Uputa) za radnike upravitelja kolodvora i željezničkog prijevoznika. Nadzirana osoba kao dokaze dostavlja:

- Zapisnike sa sastanaka od 23. siječnja 2019., 6. i 16. rujna 2019. i 14. srpnja 2020.,
- Uputu
- Naputak o prelasku preko službenog prijelaza.

Sukladno traženju dostave jedinstvenog mehanizma obavješćivanja, kako bi se besplatno pružila pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, propisan člankom 24. Uredbe 2021/782, nadzirana osoba navodi kako je jedinstveni mehanizam obavješćivanja dogovoren sa željezničkim prijevoznikom i objavljen na mrežnim stranicama željezničkog prijevoznika, a na svojim mrežnim stranicama nadzirana osoba ima objavljenu poveznicu na

<https://www.hzpp.hr/hr/pristupacnost>. Komunikacija između nadzirane osobe i željezničkog prijevoznika propisana je internom Uputom. Nadzirana osoba nadalje navodi kako je za Zagreb GK u postupku postavljanja info pulta na prvom peronu (izlaz iz vestibula) za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, gdje će se putem audio poziva moći najaviti dežurnom osoblju nadzirane osobe i tražiti pomoć vezano za prijevoz vlakom ili dobiti informacije za putovanje vlakom. Također je u postupku nabavka invalidskih kolica za Zagreb GK s ciljem unapređenja usluge pružanja pomoći slabo pokretnim osobama pri kretanju po kolodvoru.

Inspektor je analizom očitovanja nadzirane osobe utvrdio kako su za sve dane putovanja dostavljeni djelomično ispunjeni Zahtjevi za pomoć pri prijevozu vlakom (dalje: Zahtjev) od strane dva putnika OSI. U Zahtjevima nedostaju podaci o kontakt broju telefona/mobitela, nema oznake putuje li putnik OSI s prtljagom ili ne, nema oznake vrste pomagala kojim se putnik OSI koristi, a u jednom Zahtjevu nedostaju i drugi podaci (adresa elektroničke pošte, ima li putnik OSI prtljagu ili ne, vrsta oštećenja zdravlja). U rubrici vrsta pomoći koju putnik treba u bitnome se kod svih Zahtjeva navodi potreba pomoći kod ulaska/izlaska iz vlaka te eventualnog supstitucijskog prijevoza, nemogućnost korištenja pothodnika u Zagreb GK i kolodvorima eventualnog presjedanja, pružanje pomoći pri prijelazu kolosijeka te prtljaga od vlaka do kolodvorske zgrade i obrnuto. U Zahtjevima se ne specificira koja vrsta pomoći se traži kod prtljage od vlaka do kolodvorske zgrade i obrnuto. Uvidom u obrazac Zahtjeva objavljen na mrežnoj stranici željezničkog prijevoznika na poveznici <https://www.hzpp.hr/api/v1/repository/download/94ae3f78-1672-41aa-beea-b7677b715aed> inspektor je utvrdio kako neispunjena ranije navedena polja imaju oznaku \* s napomenom „obavezno popuniti“. Iako su svi Zahtjevi djelomično ispunjeni od strane putnika OSI, oni su od strane željezničkog prijevoznika i nadzirane osobe prihvaćeni i odobreni. Nadzirana osoba to dokazuje dostavom obrasca Priloga II, za sve dane putovanja svakog pojedinog putnika OSI, potvrđenog od strane ovlaštenog radnika nadzirane osobe kolodvora Bizovac i Zagreb GK, a za putovanje 9. prosinca 2025. dodatno potvrđenog i od strane ovlaštenog radnika nadzirane osobe kolodvora Koprivnica i Virovitica. Za putovanje 9. prosinca 2025. u rubrici „obrazloženje“ Priloga II, kod kolodvora Bizovac upisana je napomena „omogućena pomoć pri ulasku i izlasku iz vlaka“, kod kolodvora Koprivnica u povratku vlakom broj 581 stoji napomena: „Koprivnica uz presjedanje iz vlaka u autobus“, kod kolodvora Virovitica u povratku vlakom broj 581 je napomena: „Virovitica, presjedanje iz autobusa na vlak“, dok kod kolodvora Zagreb GK nema upisane napomene. Za putovanja 22. prosinca 2025., 13. siječnja, 12. i 24. veljače i 11. ožujka 2026. u rubrici „obrazloženje“ Priloga II, kod kolodvora Bizovac upisana je napomena „omogućena pomoć pri ulasku i izlasku iz vlaka“, dok kod kolodvora Zagreb GK nema upisane napomene. Kao objašnjenje rubrike „obrazloženje“ na obrascu Priloga II navodi se sljedeće: „u obrazloženju obavezno navesti sve stavke iz Zahtjeva koje se mogu omogućiti odnosno koje se ne mogu omogućiti“. Inspektor zaključuje kako u Zagreb GK za sve dane putovanja nije u Prilogu II navedeno bilo kakvo ograničenje u smislu pružanja pomoći osobama OSI, u odnosu na njihove Zahtjeve.

Nadalje, nadzirana osoba dostavlja potpisanu izjavu pomoćnika šefa kolodvora Zagreb GK u kojoj izjavljuje kako je za dane putovanja putnika OSI 9. i 22. prosinca 2025., 13. siječnja, 12. i 24. veljače te 11. ožujka 2026. u svim slučajevima pružena pomoć kod ulaska i izlaska iz vlaka te ostalih traženih pomoći kod putovanja vlakovima, a pružanje pomoći je bilo od strane prometnika vlakova i pomoćnika šefa kolodvora. U izjavi se ne specificira koje su to „ostale tražene pomoći kod putovanja“. U izjavi vezanoj za putovanje 12. veljače 2026., pomoćnik šefa kolodvora izjavljuje kako je dočekaio vlak broj 786 između prsobrana i čela vlaka, gdje je stajao dok i zadnji putnik iz vlaka nije prošao i nije uočio osobe s invaliditetom, niti ga je itko tražio pomoć. Dalje navodi kako kod povratnog putovanja isti dan vlakom broj 581 putnici OSI se nisu javili u Prometni ured, niti tražili bilo kakvu uslugu. U izjavi vezanoj za putovanje 11. ožujka 2026. pomoćnik šefa

kolodvora izjavljuje kako je, po dolasku vlaka broj 786, dočekaio putnike OSI i propratio ih do izlaza iz vestibula. Osim navedenog dostavlja se i elektronička pošta kojom ovlaštenu radnik nadzirane osobe dostavlja zamolbu JVP Koprivnica i moli pomoć za prenošenje putnika OSI, dana 9. prosinca 2025. od vlaka do autobusa (udaljenost cca 70 m), zbog nemogućnosti korištenja pothodnika prilikom presjedanja iz vlaka u autobus.

Slijedom navedenog, inspektor zaključuje kako je nadzirana osoba za sve dane putovanja pružila pomoć putnicima OSI, iako ne svaki puta u traženom opsegu prema Zahtjevu odnosno ponekad je izostala pomoć u obliku pratnje od vlaka do kolodvorske zgrade Zagreb GK i obrnuto. Inspektor zaključuje kako se kao uzroci nepotpunog pružanja pomoći ne mogu otkloniti nedovoljne ili nejasne informacije u djelomično ispunjenim Zahtjevima od strane putnika OSI, npr. koja vrsta pomoći se traži, izostanak kontakta broja telefona/mobitela za direktnu komunikaciju s putnicima OSI u slučaju bilo kakvih promjena koje mogu nastati tijekom putovanja i koje mogu uzrokovati promjenu opsega pružene pomoći, ali i izostanak jasno dogovorenog vremena i točke susreta nadzirane osobe s putnicima OSI u kolodvoru te izostanak definiranih granica opsega pružanja pomoći unutar kolodvorskog područja.

Nadzirana osoba dostavlja interne dokumente Zapovijed broj 8/2023 kolodvora Bizovac, Zapovijed broj 7/2023 kolodvora Koprivnica, Prilog I kolodvora Zagreb GK iz kojih su razvidni ime i prezime, radno mjesto, datum i potpis radnika kolodvora Bizovac, Koprivnica i Zagreb GK čime je nadzirana osoba dokazala kako je imala na dužnosti, u dane putovanja putnika OSI, osposobljeno osoblje za pružanje pomoći.

Dostavljeni zapisnici s održanih sastanaka od 23. siječnja 2019., 6. i 16. rujna 2019. i 14. srpnja 2020. na kojima su sudjelovali predstavnici nadzirane osobe nisu presudni za odlučivanje u ovom predmetu obzirom je zadnji sastanak bio prije gotovo 6 godina, a isto tako je u međuvremenu došlo do promjene propisa, odnosno do primjene Uredbe 2021/782 od 7. lipnja 2023. koja je bila važeća u dane putovanja putnika OSI.

Također, nadzirana osoba je dostavila važeću Uputu broj 1418/23 od 26. svibnja 2023. koja je stupila na snagu 7. lipnja 2023., odnosno isti dan kada i Uredba 2021/782. Inspektor je analizom Upute utvrdio:

- a) U članku 1. stavku 2. Upute navodi se kao predmet Upute upoznavanje svih radnika nadzirane osobe kako ostvariti uspješnu komunikaciju s osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću, s načinom pomoći pri ulasku/izlasku iz vlaka te kako upravljati pokretnom podiznom platformom za dizanje i spuštanje osoba sa smanjenom pokretljivošću u invalidskim kolicima. Sam predmet Upute ne obuhvaća granice opsega pružanja pomoći u kolodvoru, već isključivo samo ulazak/izlazak u/iz vlaka, niti sam naziv Upute i tekst ispravno navodi naziv primatelja pomoći, a to su sukladno Uredbi 2021/782 osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Navedeno je potrebno ispraviti i dopuniti.
- b) U članku 9. Upute je navedeno pružanje pomoći kod ulaska/izlaska u/iz vlaka kod deset kolodvora koji imaju pokretnu podiznu platformu. Ne navode se načini i uvjeti pružanja pomoći u ostalim kolodvorima/stajalištima kojima upravlja nadzirana osoba, niti granice opsega pružanja pomoći kod kretanja u kolodvoru/stajalištu. Navedeno je potrebno pojasniti i dopuniti.
- c) Članak 10. Upute referira se samo na pružanje pomoći uporabom pokretne podizne platforme te pomoć kod ulaska/izlaska u/iz vlaka i pomoć kod presjedanja. Ne navode se načini i uvjeti pružanja pomoći u ostalim kolodvorima/stajalištima kojima upravlja

- nadzirana osoba, a koji nemaju pokretnu podiznu platformu, niti granice opsega pružanja pomoći kod kretanja u kolodvoru/stajalištu. Navedeno je potrebno pojasniti i dopuniti.
- d) U članku 11. Upute je navedeno pružanje pomoći kod ulaska/izlaska u/iz vlaka kao i potrebno javljanje putnika OSI dežurnom prometniku vlakova 30 minuta prije polaska vlaka. Na navode se granice opsega pružanja pomoći u kolodvoru/stajalištu, niti kome se putnik OSI javlja u slučaju kada kolodvor/stajalište nema prometnika vlakova ili isti radi u ograničeno radno vrijeme. Također ne postoje definirane i druge točke susreta radnika nadzirane osobe i putnika OSI, u slučaju kada prometni ured nije pristupačan ili putnik OSI ne zna gdje se nalazi prometni ured (npr. putnička blagajna, čekaonica, info-pult, peron, stepenice, prostor ispred trgovine unutar kolodvora, autobusno/tramvajsko/taksi stajalište (samo ako je izravno ispred kolodvora) i sl.). Konkretna točka susreta treba biti dogovorena s putnikom OSI prilikom odobravanja svakog pojedinog Zahtjeva i ovisi o konkretnoj vrsti invaliditeta i infrastrukturnim ograničenjima/preprekama u kolodvoru/stajalištu. Navedeno je potrebno pojasniti i dopuniti.
  - e) Članak 12. stavak 1. Upute sadrži pojam „korisnik“ pri čemu nije jasno odnosi li se ovaj pojam na radnika nadzirane osobe ili putnika OSI. Navedeno je potrebno pojasniti i dopuniti.
  - f) Članak 14. stavak 3. Upute se odnosi samo na dizanje putnika OSI. Potrebno je dopuniti i sa spuštanjem putnika OSI.
  - g) Uputa ne sadrži način, opseg i ograničenja pružanja pomoći kada putnik OSI nije najavio svoje putovanje u skladu s točkom (a) članka 24. Uredbe 2021/782. Navedeno je potrebno propisati i dopuniti.
  - h) Uputa ne sadrži opseg i vrstu usluga u kolodvoru/stajalištu, npr. prihvaćanje putnika OSI na dogovorenoj točki susreta, pratnja do/od perona, pomoć pri nošenju prtljage i sl. Navedeno je potrebno propisati i dopuniti.
  - i) Uputa ne sadrži opseg i vrstu usluga u vlaku, npr. pomoć kod ulaska/izlaska u/iz vlaka, pratnja do sjedala i sl. Navedeno je potrebno propisati i dopuniti.
  - j) Uputa ne sadrži ograničenja u pružanju usluge pomoći u kolodvoru/stajalištu, npr. radnicima nadzirane osobe nije dopušteno napuštati područje kolodvora i pružati uslugu pratnje do autobusnog/tramvajskog/taksi stajališta koje se nalazi izvan područja kolodvora, pomoć pri kupnji prijevozne karte, pomoć pri korištenju WC-a, pomoć pri kupnji pića/hrane i slične osobne potrebe. Navedeno je potrebno propisati i dopuniti.
  - k) Uputa također sukladno članku 23. stavku 2. Uredbe 2021/782 treba sadržavati sve aranžmane (mehanizme provedbe) za izvršavanje prava iz članka 23. stavka 1. Uredbe 2021/782. Navedeno je potrebno propisati i dopuniti.
  - l) Uputa treba sadržavati i bitne odredbe sporazuma iz točke 4.4.3. Priloga Uredbi Komisije (EU) br. 1300/2014 od 18. studenoga 2014. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s pristupačnošću željezničkog sustava Unije osobama s invaliditetom i osobama s ograničenom pokretljivošću, posebno u pogledu subjekta odgovornog za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, kako je to propisano člankom 21. stavkom 1. Uredbe 2021/782. Navedeno je potrebno propisati i dopuniti.

Prema navedenom odlučeno je kao u točki II. izreke ovog rješenja.

Sukladno obvezi iz članka 24. Uredbe 2021/782, koja se tiče stavljanja na raspolaganje jedinstvenog mehanizma obavješćivanja putnicima OSI, inspektor je utvrdio kako nadzirana osoba na svojim mrežnim stranicama ima objavljenu poveznicu naziva „Podrška/prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti“, koja otvara mrežnu stranicu željezničkog prijevoznika <https://www.hzpp.hr/hr/pristupacnost>. Inspektor je pregledom sadržaja na ovoj poveznici utvrdio kako ista sadrži informacije o pružanju besplatne pomoći osobama OSI prilikom ulaska/izlaska u/iz vlaka i putovanja vlakom te rok najave putovanja od 24 sata prije namjeravanog

putovanja. Navedeni su načini najave putovanja na blagajnama, telefonskim informacijama i elektroničkom poštom. Nadalje, objavljena je informacija o mogućnosti kupnje prijevozne karte slanjem zahtjeva na adresu elektroničke pošte najkasnije 48 sati prije putovanja, informacija o ograničenju pristupa putnicima OSI u kolodvoru Vrbovec zbog radova, tarifne odredbe koje se tiču putnika OSI, dodatne pogodnosti za članove saveza i udruga te opis karakteristika i kolodvori u kojima se nalaze pokretne podizne platforme.

Inspektor je analizom jedinstvenog mehanizama obavješćivanja putnika OSI utvrdio kako isti nije u potpunosti usklađen s člankom 24. i 25. Uredbe 2021/782 te ga je potrebno dopuniti:

- m) Objavljena je poveznica na Zahtjev koji se otvara u pdf formatu te u njega nije moguć strojni unos podataka, već samo ručni pisani unos podataka, što putnicima OSI nije praktično, obzirom isto zahtjeva ispis obrasca, unos podataka, digitalizaciju obrasca (skeniranje) i tek tada slanje Zahtjeva. Obrazac Zahtjeva treba biti u formatu za direktan unos podataka ili napravljen kao online obrazac s određenim obveznim poljima bez čijeg unosa neće biti moguća predaja Zahtjeva. Obrazac Zahtjeva treba sadržavati i podatak ima li putnik OSI u pratnji osobnog asistenta/psa vođača/psa pomagača, ponudu preferiranih točki susreta (npr. putnička blagajna, info-pult, peron, glavni ulaz u kolodvor i sl.) te ostale informacije koje su željezničkom prijevozniku i nadziranoj osobi bitne u svrhu pružanja kvalitetne i cjelovite pomoći putnicima OSI.
- n) Nedostaju informacije o opsegu i vrsti usluga u kolodvoru/stajalištu, npr. prihvaćanje putnika OSI na dogovorenoj točki susreta, pratnja do/od perona, pomoć pri nošenju prtljage i sl. Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- o) Nedostaju informacije o opsegu i vrsti usluga u vlaku, npr. pomoć kod ulaska/izlaska u/iz vlaka, pratnja do sjedala i sl. Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- p) Nedostaju informacije o ograničenjima u pružanju usluge pomoći u kolodvoru/stajalištu i vlaku, npr. radnicima nadzirane osobe nije dopušteno napuštati područje kolodvora i pružati uslugu pratnje do autobusnog/tramvajskog/taksi stajališta koje se nalazi izvan područja kolodvora, pomoć pri kupnji prijevozne karte, pomoć pri korištenju WC-a, pomoć pri kupnji pića/hrane i slične osobne potrebe. Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- q) Nedostaju informacije može li i pod kojim uvjetima Zahtjev biti odbijen, npr. uvijek se traži moguće alternativno rješenje (individualno rješenje). Ako se ne ponudi odgovarajuće rješenje prijevoza, Zahtjev će biti odbijen. Kupnja karte za prijevoz nije automatski vezana uz bezbarijerno pružanje usluge. Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- r) Nedostaju informacije o mogućnosti otkazivanja najavljenog putovanja od strane putnika OSI i rok u kojem se isto može učiniti (točka (a) članka 24. Uredbe 2021/782). Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- s) Nedostaju informacije o načinu, opsegu i ograničenju pružanja pomoći kada putnik OSI nije najavio svoje putovanje (točka (c) članka 24. Uredbe 2021/782). Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- t) Nedostaju informacije o točkama susreta putnika OSI i nadzirane osobe (točka (d) članka 24. Uredbe 2021/782). Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- u) Nedostaju informacije o vremenu susreta putnika OSI i nadzirane osobe (točka (e) članka 24. Uredbe 2021/782). Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.
- v) Nedostaju informacije o naknadi za opremu za kretanje, pomagala i pse pomagače (članak 25. Uredbe 2021/782). Navedeno je potrebno propisati i uskladiti s Uputom.

Prema navedenom odlučeno je kao u točki III. izreke ovog rješenja.

Nadzirana osoba i željeznički prijevoznik su u obvezi surađivati sukladno točki (f) članka 24. Uredbe 2021/782 kod definiranja jedinstvene kontaktne točke za putnike OSI, kao i prilikom izrade pravila o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Uredbe 2021/782 i izrade jedinstvenog mehanizma obavješćivanja iz članka 24. Uredbe 2021/782.

Slijedom svega navedenog i uvažavajući sve iznesene činjenice, inspektor zaključuje kako nadzirana osoba nije u cijelosti ispunila sve svoje obveze sukladno članku 23. stavku 1. točki (e) Uredbe 2021/782, stoga je utvrđeno kao u točki I. izreke i naloženo kao u točkama II. i III. 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***

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

Dostaviti:

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