

**KLASA: UP/I-341-05/18-01/02**

**URBROJ: 376-03-19-23**

**Zagreb, 30. prosinca 2019.**

Na temelju članka 28. i članka 32. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09) u postupku inspekcijskog nadzora nad željezničkim putničkim prijevoznikom HŽ Putnički prijevoz d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, u svezi poštivanja odredbi Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17), Uredbe EZ br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu, Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96) i Općih uvjeta ugovora o prijevozu putnika, 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 postupao sukladno članku 30. stavku 2. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17), odnosno objavljeni postupak koji se primjenjuje po pisanom prigovoru putnika nije usklađen s člankom 30. i člankom 31. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17).
- II. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., u službenim mjestima za prihvat i otpremu putnika ne postupa sukladno članku 7. Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96) i Poglavlja A, točke 1.2. „VOZNI RED“ Tarife 101, prema kojima nadzirana osoba na svakom službenom mjestu predviđenom za prihvat i otpremu putnika treba objaviti obavijest/izvod iz voznog reda za putnike.
- III. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., u službenim mjestima za prihvat i otpremu putnika ima javno dostupne informacije o komunikaciji službi unutar nadzirane osobe koje nisu namijenjene putnicima te informacije o nemogućnosti kupovine prijevoznih karata 5 ili 15 minuta prije polaska vlaka, kao i odredba o pripremi sitnog novca i reklamaciji u svezi uzvraćenih novaca u svrhu kupnje prijevozne karte, za što ne postoji zakonska osnova niti je isto propisano općim uvjetima o prijevozu.
- IV. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., nije postupao sukladno članku 9. stavku 5. točki b) Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- V. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., nije postupao sukladno članku 22. stavku 3. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu sukladno kojem na kolodvorima bez osoblja osigurava da se sukladno članku 19. stavku 1. prikazuju lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

- VI. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., nije postupao sukladno članku 24. stavku 1. točki b) Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu sukladno kojoj nije poduzeo sve mjere potrebne za primitak obavijesti o potrebama osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću za podrškom.
- VII. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 15 dana od dana primitka rješenja u svim službenim mjestima za prijam i otpremu putnika informira putnike o postupku podnošenja pisanog prigovora željezničkom prijevozniku, reklamacije povjerenstvu i zahtjeva Regulatornom tijelu, odnosno da objavi postupak koji se primjenjuje po pisanom prigovoru putnika sukladno članku 30. i članku 31. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17).
- VIII. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 15 dana od dana primitka rješenja u svim službenim mjestima za prihvat i otpremu putnika objavi obavijest/izvod iz voznog reda za putnike sukladno članku 7. Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96) i točki 1.2. Poglavlja A, točka 1.2. „VOZNI RED“ Tarife 101, prema kojima nadzirana osoba na svakom službenom mjestu predviđenom za prihvat i otpremu putnika treba objaviti obavijest/izvod iz voznog reda za putnike.
- IX. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 15 dana od dana primitka rješenja u svim službenim mjestima predviđenim za prijam i otpremu putnika ukloni informacije o organizaciji popratnih službi unutar nadzirane osobe koje nisu namijenjene putnicima te poruke o pripremi sitnog novca za kupnju karte i informacije o ne mogućnosti kupovine karata na prodajnim mjestima 5 ili 15 minuta prije polaska vlaka, odnosno sve što nije propisano Tarifom 101 ili nekim drugim propisom.
- X. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 15 dana od dana primitka rješenja u svim službenim mjestima za prihvat i otpremu putnika u kojima ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat uspostavi obavijesti propisane člankom 9. stavkom 5. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu o mogućnosti kupovine karata telefonski ili internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat.
- XI. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 15 dana od dana primitka rješenja na svim kolodvorima (službenim mjestima za prihvat i otpremu putnika) bez osoblja prikazuje lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i informacije o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću kako je to propisno člankom 22. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.
- XII. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 15 dana od dana primitka rješenja poduzme sve mjere potrebne za primitak obavijesti o potrebi pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću sukladno članku 24. stavku 1. točki b) Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu.

- XIII. Nalaže se željezničkom prijevozniku, HŽ Putnički prijevoz d.o.o., da u roku od 3 dana od dana izvršenja naloga iz točke VII., VIII., IX., X., XI., i XII. izreke ovoga rješenja, dostavi na uvid dokaze o izvršenju ovoga rješenja Hrvatskoj regulatornoj agenciji 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 članka 32. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17; dalje ZRTŽU), provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad željezničkim putničkim 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 poštivanja odredbi ZRTŽU-a, Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (dalje: Uredba 1371/2007), Zakona o ugovorima o prijevozu u željezničkom prometu (NN br. 87/96, dalje: ZUPŽP) i Općih uvjeta ugovora o prijevozu putnika, Tarife za prijevoz putnika u domaćem prometu (TPDP), a temeljem inspekcijskih pregleda provedenih u postupku.

HAKOM je 6. veljače 2018. pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora (KLASA: UP/I-341-05/18-01/02) nad nadziranom osobom na način da su izvršeni inspekcijski pregledi u službenim mjestima, od kolodvora Zadar do kolodvora Drniš predviđenim za prihvat i otpremu putnika, o čemu je sastavljena bilješka o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-12-18-1). Dana 7. veljače 2018. inspektor je izvršio inspekcijski pregled u službenom mjestu, kolodvor Gospić predviđenom za prihvat i otpremu putnika o čemu je sastavljen zapisnik o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-12-18-2). Također, isti dan izvršeni su inspekcijski pregledi u službenim mjestima, kolodvor Gračac i kolodvor Knin predviđenim za prihvat i otpremu putnika, o čemu je sastavljena bilješka o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-12-18-3). Dana 8. veljače 2018. inspektor je izvršio inspekcijske preglede u sljedećim službenim mjestima; kolodvor Split Predgrađe, kolodvor Kaštel Sućurac, stajalište Kaštel Gomilica, kolodvor Kaštel Stari, kolodvor Perković, kolodvor Ražine, kolodvor Šibenik i kolodvor Split predviđenim za prihvat i otpremu putnika o čemu je sastavljena bilješka o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-12-18-4). Dana 19. studenog 2018. inspektor je izvršio inspekcijski pregled u službenim mjestima kolodvor Bizovac i kolodvor Osijek predviđenim za prihvat i otpremu putnika o čemu su sastavljene bilješke o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-12-18-5 i URBROJ: 376-12-18-6). Dana 20. studenog 2018. inspektor je izvršio inspekcijski pregled u službenom mjestu, kolodvor Bizovac predviđenom za prihvat i otpremu putnika o čemu je sastavljen zapisnik o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-12-18-7). Dana 14. lipnja 2019. inspektor je izvršio inspekcijski pregled u službenom mjestu, kolodvor Sisak predviđenom za prihvat i otpremu putnika o čemu je sastavljen zapisnik o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-03-19-8) te je istog dana obavljen inspekcijski pregled u službenim mjestima, kolodvor Greda, kolodvor Lekenik, stajalište Mraclin, stajalište Odra, stajalište Buzin i stajalište Remetinec predviđenom za prihvat i otpremu putnika o čemu su sastavljene bilješke o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-03-19-9, 376-03-19-10, 376-03-19-12, 376-03-19-13 i 376-03-19-14). Dana 26. srpnja 2019. inspektor je izvršio inspekcijski pregled u službenom mjestu, kolodvor Ludbreg predviđenom za prihvat i otpremu putnika o čemu je sastavljena bilješka o inspekcijskom pregledu (URBROJ: 376-03-19-15).

Također, od nadzirane osobe je dana 14. kolovoza 2019. u sklopu inspekcijskog nadzora radi utvrđivanja činjeničnog stanja u pogledu ispunjavanja obaveza pružanja informacija prije početka putovanja sukladno odredbama Uredbe 1371/2007, ZRTŽU-a, ZUPŽP-a i Općih uvjeta ugovora o prijevozu putnika traženo očitovanje i potrebna dokumentaciju radi utvrđivanja činjeničnog stanja.

Nadzirana osoba dostavila je traženo u ostavljenom roku i to: važeće Opće uvjete ugovora o prijevozu putnika, obavijest o podršci/prijevozu osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti i obrasce za najavu putovanja, korisničku uputu o postupanju putnika povodom rješavanja prigovora i odštetnih zahtjeva u svim oblicima, radna vremena svih službenih mjesta za prodaju karata, obavijest o on-line kupnji karata i cjenik najčešćih relacija za sva službena mjesta predviđena za prihvata i otpremu putnika.

Na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba u službenim mjestima za prihvata i otpremu putnika ne informira putnike ili pogrešno informira putnike o postupku podnošenja pisanog prigovora željezničkom prijevozniku, reklamacije povjerenstvu i zahtjeva Regulatornom tijelu, odnosno ne postoji objavljeni postupak koji se primjenjuje po pisanom prigovoru putnika ili isti nije usklađen s člankom 30. i člankom 31. ZRTŽU-a (prema službenim bilješkama URBROJ: 376-12-18-1, 376-12-18-2, 376-12-18-3, 376-12-18-4, 376-12-18-6, 376-03-19-11, 376-03-19-12, 376-03-19-12, 376-03-19-14 i 376-03-19-15). Također, na mrežnim stranica nadzirane osobne u rubrici „Uvjeti prodaje karata putem internetske stranice/aplikacije za pametni telefon“ (poveznica: <http://www.hzpp.hr/uvjeti-prodaje-karata-putem-internetske-stranice-aplikacije-za-pametni-telefon>) objavljen je postupak pod nazivom „REKLAMACIJE I PRIGOVORI“ koji nije sukladan članku 30. i članku 31. ZRTŽU-a. U dijelu službenih mjesta (prema službenim bilješkama URBROJ: 376-03-19-8, 376-03-19-9 i 376-03-19-15) nadzirana osoba informira putnike na različite načine, pri čemu se putnici jednim postupkom pogrešno informiraju o postupku podnošenja pisanog prigovora željezničkom prijevozniku, reklamaciji povjerenstvu i zahtjevu Regulatornom tijelu, a drugim ispravno što dovodi do nedosljednosti u primjeni članka 30. i članka 31. ZRTŽU-a. Slijedom navedenog odlučeno je kao u točki VII. izreke ovog rješenja.

Također, na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba u službenim mjestima za prihvata i otpremu putnika ne postupa sukladno članku 7. ZUPŽP-a i Poglavlja A, točke 1.2. „VOZNI RED“ Tarife 101, prema kojima nadzirana osoba na svakom službenom mjestu predviđenom za prihvata i otpremu putnika treba objaviti obavijest/izvod iz voznog reda za putnike (prema službenim bilješkama URBROJ: 376-12-18-4, 376-03-19-11, 376-03-19-13, 376-03-19-14), slijedom navedenog odlučeno je kao u točki VIII. izreke ovog rješenja.

Inspekcijskim pregledima nad nadziranom osobom u službenim mjestima predviđenim za prihvata i otpremu putnika prema službenim bilješkama URBROJ: 376-12-18-4, 376-12-18-6 i 376-03-19-15 utvrđeno je kako na putničkim blagajnama postoje informacije o organizaciji popratnih službi unutar nadzirane osobe koje nisu namijenjene putnicima te poruke o pripremi sitnog novca za kupnju karte i informacije o ne mogućnosti kupovine karata 5 ili 15 minuta prije polaska vlaka što nije opravdano i nije propisano Tarifom 101 ili nekom drugim propisom, slijedom navedenog odlučeno je kao u točki IX. izreke rješenja.

Nadalje, na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba u službenim mjestima za prihvata i otpremu putnika u kojima ne postoji ured za prodaju karata (prema službenim bilješkama URBROJ: 376-03-19-11 i 376-03-19-14) nema obavijesti propisane člankom 9. stavkom 5. Uredbe 1371/2007. Naime, kada na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat, putnici moraju biti obaviješteni o mogućnosti kupovine karata telefonski ili internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat. Slijedom navedenog je odlučeno kao u točki X. izreke ovog rješenja.

Također, na temelju pregleda je zaključeno kako nadzirana osoba na kolodvorima bez osoblja ne prikazuje lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i informacije o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću (prema službenim bilješkama URBROJ: 376-12-18-4, 376-03-19-12 i 376-03-19-14), a kako je to propisno člankom 22. stavkom 3. Uredbe 1371/2007 koji obvezuje nadziranu osobu da na kolodvorima bez osoblja prikazuje lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i informacije o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću, slijedom navedenog odlučeno je kao u točki XI. izreke ovog rješenja.

Nadalje, u provedbi inspekcijskog nadzora je utvrđeno kako nadzirana osoba ne informira putnike na koji način je moguć primitak obavijesti o potrebi pomoći osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću, odnosno nadzirana osoba u službenim mjestima za prihvat i otpremu putnika ističe obavijesti pod nazivom „*Podrška/prijevoz osoba s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti*“. Navedenim obavijestima nadzirana osoba treba poduzimati sve mjere potrebne za primitak obavijesti kako bi osigurali pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Međutim, navedena obavijest nije dostupna u svim službenim mjestima (prema službenoj bilješci URBROJ: 376-03-19-19) ista sadrži informacije koje su različite (prema službenim bilješkama URBROJ: 376-12-18-1, 376-12-18-2, 376-12-18-3, 376-12-18-4, 376-12-18-5, 376-12-18-6, 376-12-18-7, 376-03-19-8, 376-03-19-15 i 376-03-19-15) od informacija koje su dostavljene u sklopu inspekcijskog nadzora službenoj osobi. Naime, uputa koju je nadzirana osoba dostavila 6. rujna 2019. službenoj osobi pod nazivom „*Podrška/prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti*“ u smislu kontakt brojeva telefona je različita od uputa dostupnih na službenim mjestima za prihvat i otpremu putnika kao i skraćeni kontakt broj telefona dostupan na uputama „*kratak broj*“ pod nazivom i brojem „*\*vlak (\*8525)*“. Obavijesti nadzirane osobe dostupne putnicima o mogućem zahtjevu za pomoć odnosno, upute o primitku obavijesti o potrebama osoba s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću za podrškom, moraju sadržavati točne i pravovaljane podatke zbog čega je odlučeno kao u točki XII. izreke ovog rješenja.

Slijedom navedenog odlučeno je kao u izreci ovog rješenja.

#### **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, 10 000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis