



KLASA: UP/I-341-05/24-02/07

URBROJ: 376-03-24-04

Zagreb, 22. listopada 2024.

Na temelju članaka 32. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) 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, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, u pogledu provedbe članka 29. stavka 3. 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 inspektorima za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu, donosi

RJEŠENJE

Obustavlja se postupak inspekcijskog nadzora nad upraviteljem kolodvora HŽ INFRASTRUKTURA d.o.o., Zagreb, Mihanovićeve ulica 12, OIB: 39901919995, u pogledu provedbe članka 29. stavka 3. 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 inspektorima 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), 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 29. stavkom 3. 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 29. stavku 3. Uredbe 2021/782 upravitelji kolodvora uspostavljaju standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu III. Uredbe 2021/782 te prate svoju uspješnost na temelju tih standarda i na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti pružaju pristup informacijama o njoj.

HAKOM je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/24-02/07, URBROJ: 376-03-24-01 od 6. rujna 2024. pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad nadziranom osobom te je u tu svrhu zatraženo očitovanje i dokazi o provedbi članka 29. stavka 3. Uredbe 2021/782.

Nadzirana osoba se očitovala podneskom broj 876/24, 1.1.1./GH od 13. rujna 2024. u kojem u bitnom navodi da ima uspostavljene standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu III. Uredbe 2021/782 te moli razuman rok kako bi pripremili izvješće o praćenju uspješnosti na temelju tih standarda (dalje: izvješće). Dopunom prethodnog očitovanja broj 2488-1/24, 1.1.1./GH od 8. listopada 2024. nadzirana osoba dostavlja izvješće za 2023.

Inspektor je analizom izvješća za 2023. utvrdio da isto sadrži slijedeća poglavlja: Informacije i karte, Točnost usluga i opća načela za rješavanje poremećaja pri pružanju usluga (uključena i Kašnjenja), Otkazivanje usluga, Čistoća kolodvorskog prostora, Ispitivanje zadovoljstva korisnika, Rješavanje pritužbi, Pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Poglavlja Informacije i karte te Ispitivanje zadovoljstva korisnika nisu relevantna za nadziranu osobu i kao takva nisu obrađena. Kontrolom poglavlja i sadržaja inspektor je zaključio da izvješće sadrži sve bitne elemente iz Priloga III. Uredbe 2021/782.

Obzirom na prethodno utvrđeno činjenično stanje zaključeno je kako više ne postoje pravne pretpostavke za vođenje postupka, jer nadzirana osoba ima uspostavljene standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu III. Uredbe 2021/782 te prati svoju uspješnost na temelju tih standarda, a na zahtjev HAKOM-a pružila je pristup informacijama o njoj. 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., Mihanovićeva ulica 12, 10000 Zagreb, UP - osobna dostava
2. U spis