

KLASA: UP/I-341-05/24-02/08

URBROJ: 376-03-24-04

Zagreb, 9. 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 96. 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 provedbe članka 20. stavka 4. 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 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., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, ne postupa sukladno članku 20. stavku 4. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, odnosno ne obavještava pogođene putnike o tome kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je došlo do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana.
- II. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku 8 dana od dana primitka ovog rješenja osigura provođenje članka 20. stavka 4. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, odnosno osigura obavještavanje pogođenih putnika o tome kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je došlo do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana.
- III. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku od 3 dana od dana izvršenja naloga iz točke II. 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), 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 proveden je radi kontrole izvršenja obveze nadzirane osobe propisane člankom 20. stavkom 4. 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 20. stavku 4. Uredbe 2021/782, nadzirana osoba dužna je obavještavati pogođene putnike kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je došlo do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana. Predmetna potvrda se primjenjuje i u vezi s odredbama utvrđenima u članku 19. Uredbe 2021/782.

HAKOM je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/24-02/08, URBROJ: 376-03-24-02 od 6. rujna 2024. pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad nadziranom osobom te je u tu svrhu zatraženo očitovanje i dokazi o tome da je pogođene putnike dana 19. srpnja 2024., uslijed kašnjenja vlakova broj 2204 Koprivnica – Zagreb Glavni kolodvor i broj 581 Zagreb Glavni kolodvor – Osijek, obavijestila kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, a sukladno članku 20. stavku 4. Uredbe 2021/782.

Nadzirana osoba se očitovala podneskom broj 6733/24. od 13. rujna 2024. u kojem u bitnom navodi da je putnička blagajna kolodvora Križevci dana 19. srpnja 2024. radila u skladu s propisanim radnim vremenom od 05.00 – 16.30 sati što je istaknuto na šalteru prodaje karata i oglasnoj ploči. Kao dokaz navedenome dostavljaju se fotografije obavijesti putnicima s putničke blagajne i oglasne ploče. Nadalje, nadzirana osoba navodi da je vlak broj 2204 iz kolodvora Križevci kasnio 18 minuta i prema izjavi putničke blagajnice i konduktera vlaka 2204 (izjave se dostavljaju u privitku očitovanja) nitko od putnika nije zatražio potvrdu o kašnjenju vlaka. Nadzirana osoba navodi da putnička blagajna kolodvora Križevci posjeduje Potvrde o kašnjenju/otkazivanju vlaka i ne postoji razlog da se ista ne ispostavi na zahtjev putnika. Nadalje, nadzirana osoba navodi da je vlak broj 581 iz kolodvora Križevci kasnio 48 minuta, a u to vrijeme putnička blagajna ne radi te tada Potvrde o kašnjenju/otkazivanju vlaka ispostavlja nadležna osoba upravitelja infrastrukture.

Inspektor je analizom očitovanja nadzirane osobe utvrdio da nadzirana osoba putnicima na njihov zahtjev izdaje Potvrde o kašnjenju/otkazivanju vlaka isključivo u radno vrijeme putničke blagajne, dok je iz očitovanja razvidno da bi izvan radnog vremena putničke blagajne to trebala raditi nadležna osoba upravitelja infrastrukture. Nadzirana osoba ne navodi koja je to nadležna osoba upravitelja infrastrukture, niti dostavlja dokaze o tome provodi li upravitelj infrastrukture navedeno ili ne. Naime, člankom 20. stavkom 4. Uredbe 2021/782 se eksplicitno navodi obveza nadzirane osobe, a ne obveza upravitelja infrastrukture. Ako je nadzirana osoba ugovorno ili na neki drugi način svoju obvezu prenijela na upravitelja infrastrukture, za što u svom očitovanju nije dostavila dokaze, ona je i dalje odgovorna obavještavati pogođene putnike kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je došlo do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana. Također, u Prilogu I. članku 51. Uredbe 2021/782 propisano je da je prijevoznik odgovoran za svoje službenike i druge osobe čijim se uslugama koristi za obavljanje prijevoza kada ti službenici ili druge osobe djeluju u okviru svojih dužnosti. Upravitelj željezničke infrastrukture na kojoj se prijevoz obavlja smatra se osobom čijim se uslugama prijevoznik koristi za obavljanje prijevoza. Obzirom nadzirana osoba ne obavještava putnike na propisani način, putnici nisu u mogućnosti ostvariti svoje pravo dobivanja potvrde o kašnjenju vlaka u vrijeme kada putnička blagajna ne radi, a što se i dogodilo 19. srpnja 2024. po dolasku putnika vlaka broj 581 u kolodvor Križevci.

Također iz očitovanja nadzirane osobe nije razvidno na koji način pogođeni putnici mogu dobiti predmetnu potvrdu u kolodvorima i stajalištima gdje nema putničke blagajne odnosno nema radnika nadzirane osobe ili nema radnika upravitelja infrastrukture u vrijeme kada putnik ima potrebu zatražiti navedenu potvrdu. Upravo je zbog navedenog nadzirana osoba dužna

kontinuirano obavještavati pogođene putnike kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je došlo do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana. Putnik treba moći ostvariti svoje pravo bez obzira na unutarnju organizaciju nadzirane osobe (ograničeno radno vrijeme putničke blagajne ili nepostojanje putničke blagajne), jer putniku njegovo pravo iz članka 20. stavka 4. Uredbe 2021/782 ne može i ne smije biti uskraćeno ili ograničeno, a utvrđeno činjenično stanje upravo to potvrđuje.

Slijedom svega navedenog i uvažavajući sve iznesene činjenice inspektor zaključuje kako nadzirana osoba nije ispunila svoju obvezu sukladno članku 20. stavku 4. 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 PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Strojarska cesta 11, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis