



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

**URBROJ: 376-03-24-09**

**Zagreb, 13. prosinca 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 139. 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 O IZVRŠENJU**

- I. Utvrđuje se da je rješenje inspektora za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti KLASA: UP/I-341-05/24-02/08, URBROJ: 376-03-24-04 od 9. listopada 2024., postalo izvršno 24. listopada 2024. te da izvršenik – željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, po istome nije postupio.
- II. Nalaže se izvršeniku – željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku 8 dana od dana primitka ovog rješenja, postupi po točki II. izreke izvršnog rješenja iz točke I. izreke ovog rješenja, na način da osigura obavještanje pogođenih putnika 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, odnosno 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.
- III. Nalaže se izvršeniku – 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.
- IV. U slučaju da izvršenik – željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, ne postupi kako mu je to naloženo točkom II. izreke ovog rješenja, inspektor za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti izreći će odgovornoj osobi izvršenika novčanu kaznu u iznosu od 10.000,00 EUR (desettisuća eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze iz točke II. izreke ovog rješenja, izreći će se druga, veća novčana kazna.

## Obrazloženje

Rješenjem Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM), KLASA: UP/I-341-05/24-02/08, URBROJ: 376-03-24-04 od 9. listopada 2024. donesenim po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: inspektor), željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786 (dalje: izvršenik) naloženo je da u ostavljenom roku od 8 dana 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 (dalje: Uredba 2021/782), odnosno osigura obavještavanje pogođenih putnika 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.

Rješenje je dostavljeno izvršeniku 15. listopada 2024. te je sukladno članku 133. stavku 4. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21, dalje: ZUP) postalo izvršno 24. listopada 2024. Izvršenik se podneskom broj 7705/24. od 22. listopada 2024. očitovao u bitnome da je dopisom broj 5003/23. od 20. srpnja 2023., putem svojih regionalnih jedinica, upoznao osoblje koje je u kontaktu s putnicima o tome na koji način se potvrđuje kašnjenje i ispostavlja potvrda o kašnjenju te je predmetni dopis dostavio u privitku očitovanja. Naime, prema navodima izvršenika osoblje koje potvrđuje kašnjenje/otkazivanje vlaka nalazi se u vlaku (šef vlaka i konduker) i u službenom mjestu (putnički blagajnik i radnik na informacijama). Izvršenik dalje navodi da je konduker u vlaku trebao ispostaviti potvrde o kašnjenju te da je ponovno upozorio svoje osoblje na dosljedno provođenje članka 20. stavka 4. Uredbe 2021/782, o čemu kao dokaz dostavlja u privitku elektroničku poštu od 22. listopada 2024. koju nadređena organizacija jedinica izvršenika dostavlja podređenim organizacijskim jedinicama.

Inspektor zaključuje kako izvršenik u svom podnesku broj 7705/24. od 22. listopada 2024. opisuje interni proces na koji način se putnicima, na njihov zahtjev, izdaje potvrda o kašnjenju/otkazivanju vlaka, ali nigdje se ne navodi na koji način izvršenik obavještava 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, a upravo potonje je ono što propisuje članak 20. stavak 4. Uredbe 2021/782. Izvršenik očito očekuje da bi putnik trebao poznavati njegov interni proces pa onda i znati od koga, kada i gdje može zatražiti potvrdu o kašnjenju/otkazivanju vlaka. Za primijetiti je da izvršenik u podnesku broj 7705/24. od 22. listopada 2024. mijenja svoj iskaz te navodi da je konduker u vlaku trebao ispostaviti potvrde o kašnjenju (vlak broj 581 kasnio je 19. srpnja 2024. iz kolodvora Križevci 48 minuta), dok je u svom prethodnom podnesku broj 6733/24. od 13. rujna 2024. tvrdio da u vrijeme kada putnička blagajna ne radi tada potvrde o kašnjenju/otkazivanju vlaka ispostavlja nadležna osoba upravitelja infrastrukture.

Radi utvrđivanja potpunog činjeničnog stanja inspektor je 30. listopada 2024. obavio inspekcijski pregled tijekom putovanja vlakom broj 4000 Zagreb Glavni kolodvor – Rijeka na relaciji Vrata – Rijeka, koji je u polasku iz stajališta Vrata kasnio 51 minutu i u dolasku u kolodvor Rijeka 49 minuta. Izvršenik nije prije putovanja niti tijekom putovanja na bilo koji prikladan način obavještavao pogođene putnike kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja. Inspektor je pregledom dostupnih informacija tijekom nadziranog putovanja na mrežnim stranicama izvršenika <https://www.hzpp.hr/> utvrdio da izvršenik niti na ovaj način ne obavještava pogođene putnike kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja. O obavljenom inspekcijskom pregledu inspektor je sastavio službenu bilješku KLASA: UP/I-341-05/24-02/08, URBROJ: 376-03-24-06 od 6. studenog 2024. i zaključkom KLASA: UP/I-341-05/24-02/08, URBROJ: 376-03-24-07 od 6. studenog 2024. pozvao izvršenika na očitovanje.

Izvršenik je bez posebnog očitovanja odgovorne osobe, podneskom broj 8352/24. od 15. studenog 2024. dostavio u privitku podneska očitovanja vlakopravnog osoblja (očitovanje dva konduktera) koje je 30. listopada 2024. pratilo vlak broj 4000 te interni dopis izvršenika broj 8532/24., 3.1.2., V.K. od 13. studenog 2024. koji se dostavlja svim regionalnim jedinicama o potrebi provođenja informiranja putnika sukladno Uredbi 2021/782. Vlakopravno osoblje u svom očitovanju u bitnome navodi kao uzrok kašnjenja vlaka broj 4000 supstituciju autobusima između kolodvora Ogulin i Moravice te da su o kašnjenju vlaka po odlasku iz kolodvora Moravice obavijestili putnike. Prvi kondukter u svom očitovanju traži da mu se „...objasni što to ja nisam učinio po članku 20. stavku 4. Uredbe 2021/782, jer sam obavijestio putnike o trenutačnom kašnjenju vlaka koje se nije mijenjalo do određeni kolodvora, a niti me je itko od putnika tražio potvrdu o kašnjenju vlaka, a niti je itko izgubio vezu vlaka za daljnje putovanje.“ Slično navodi u svom očitovanju i drugi kondukter: „Nije mi jasno da li sam trebala za svaki kolodvor i za svako stajalište koje najavljujem tražiti po aplikaciji koliko imam kašnjenja i tako najaviti koliko kasnimo ili sam trebala prilikom pregleda karata svakom putniku pojedinačno govoriti koliko kasnimo. U vlaku je bilo putnika koji su putovali dalje, znači paziti da oni dalje ostvare vezu. Iskreno ne znam na koji način i nije mi jasno kako i na koji način sam više trebala obavještavati putnike.“ U internom dopisu izvršenika broj 8532/24., 3.1.2., V.K. od 13. studenog 2024. u bitnome se regionalnim jedinicama izvršenika skreće pozornost na potrebu obavještavanja putnika o kašnjenjima te informiranje putnika o njihovim pravima u slučaju kašnjenja vlaka. Navode se dužnosti radnika o pružanju informacija putnicima sukladno članku 9., prilogu II, dio I i II, članku 18., članku 19. i članku 20. stavku 4. Uredbe 2021/782.

Inspektor zaključuje kako odgovorna osoba izvršenika u svom očitovanju ne dostavlja dodatna obrazloženja, već isključivo očitovanja vlakopravnog osoblja i interni dopis regionalnim jedinicama kako je prethodno navedeno. Iz očitovanja vlakopravnog osoblja je razvidno nerazumijevanje njihovih obveza glede informiranja putnika i traženje uputa što bi trebali i na koji način raditi. Očito je da interne upute izvršenika vlakopravnom osoblju nisu dovoljno jasne i konkretne. Inspektor je u bilješci o inspekcijskom pregledu KLASA: UP/I-341-05/24-02/08, URBROJ: 376-03-24-06 od 6. studenog 2024. sugerirao da se obavještavanje putnika o načinu kako mogu zatražiti potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, može pružiti i preko mrežnih stranica izvršenika. Ovakva obavijest putnicima bi trebala biti usklađena s internim procesom kako je to izvršenik sam propisao dopisom broj 5003/23. od 20. srpnja 2023., ali i proširena za situacije kada putnik predmetnu potvrdu ne može zatražiti niti u vlaku (u slučaju kada vlak nema vlakopravnog osoblja) niti u kolodvoru (u slučaju kada putnička blagajna ima ograničeno radno vrijeme ili je uopće nema). Slijedom navedenog, inspektor zaključuje kako izvršenik nije u dosadašnjem tijeku inspekcijskog postupka poduzeo ključne aktivnosti usmjerene provedbi članka 20. stavka 4. Uredbe 2021/782.

Odredbama članka 139. stavaka 1. i 2. ZUP-a propisano je ukoliko izvršenik ne postupi po izvršnom rješenju da će se donijeti rješenje o izvršenju u pisanom obliku, te da se rješenjem može odrediti dodatni rok za ispunjenje obveze ili odrediti da se obveza ispuni odmah, dok je stavkom 3. istog članka propisano da rješenje mora sadržavati opomenu o novčanoj kazni i iznosu kazne. Nadalje, sukladno članku 142. stavku 2. ZUP-a novčana kazna kojom se pravna osoba prisiljava na izvršenje izriče se rješenjem odgovornoj osobi te pravne osobe u iznosu do deset prosječnih godišnjih bruto plaća ostvarenih u Republici Hrvatskoj u prethodnoj godini. Uzimajući u obzir navedeno, izvršeniku je u točki IV. izreke ovog rješenja zapriječena novčana kazna u iznosu 10.000,00 eura te će mu se u slučaju daljnjeg neispunjavanja naložene obveze izreći druga, veća novčana kazna.

Kako je u postupku nedvojbeno utvrđeno da izvršenik nije postupio po izvršnom rješenju, valjalo je stoga, a na temelju odredbi članka 139. ZUP-a odlučiti 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 PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Strojarska cesta 11, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis