



**ANALIZA SAVJETOVANJA S PREDSTAVNICIMA KORISNIKA USLUGA
ŽELJEZNIČKOG PRIJEVOZA TERETA**

Zagreb, veljača 2025.



U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta.

Savjetovanje je provedeno anketiranjem korisnika željezničkog prijevoza tereta. Instrument korišten za istraživanje bio je online anketni upitnik kojeg su teretni prijevoznici dostavili svojim korisnicima usluga. Upitnik je sadržavao 30 pitanja, podijeljenih u četiri smislene cjeline. Anketiranje se provodilo tijekom listopada i studenoga 2024. Korisnici usluga ocjenjivali su kvalitetu usluge prijevoza te odnos prijevoznika i operatora uslužnih objekata prema njima.

Ulaskom novih željezničkih teretnih prijevoznika na liberalizirano tržište od 2014., povijesni prijevoznik, HŽ Cargo d.o.o., kontinuirano je gubio svoj udjel u tonama prevezene robe te je na kraju 2024. on iznosio 37,9 posto. Istovremeno su novi željeznički prijevoznici kontinuirano povećavali svoj prijevoz robe, kao i ostale pokazatelje rada. U Republici Hrvatskoj tijekom 2024. djelovalo je 19 teretnih željezničkih prijevoznika, od kojih je 13 bilo aktivno, a šest prijevoznika koji imaju preduvjete za obavljanje usluge prijevoza tereta nisu vozili robu (CER Cargo d.o.o., Eurorail Logistics d.o.o., Ten Rail d.o.o., ČD Cargo Adria d.o.o., North Adriatic Rail d.o.o i Adria Rail operator d.o.o.). Osim navedenog, prijevozniku Eurorail Logistics d.o.o. je od 1. travnja 2024. istekla dozvola te je prestao biti željeznički teretni prijevoznik. U odnosu na prethodno savjetovanje s korisnicima usluga željezničkog prijevoza tereta, koje je bilo provedeno 2022., povećan je broj željezničkih teretnih prijevoznika za njih dva.

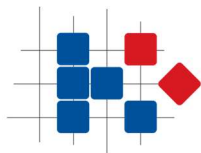
U željezničkom teretnom prijevozu 2024. novi teretni prijevoznici sudjeluju s 50,5 posto ostvarenih neto tonskih kilometara, 51,2 posto ostvarenih vlak kilometara i 62,1 posto tona prevezene robe.



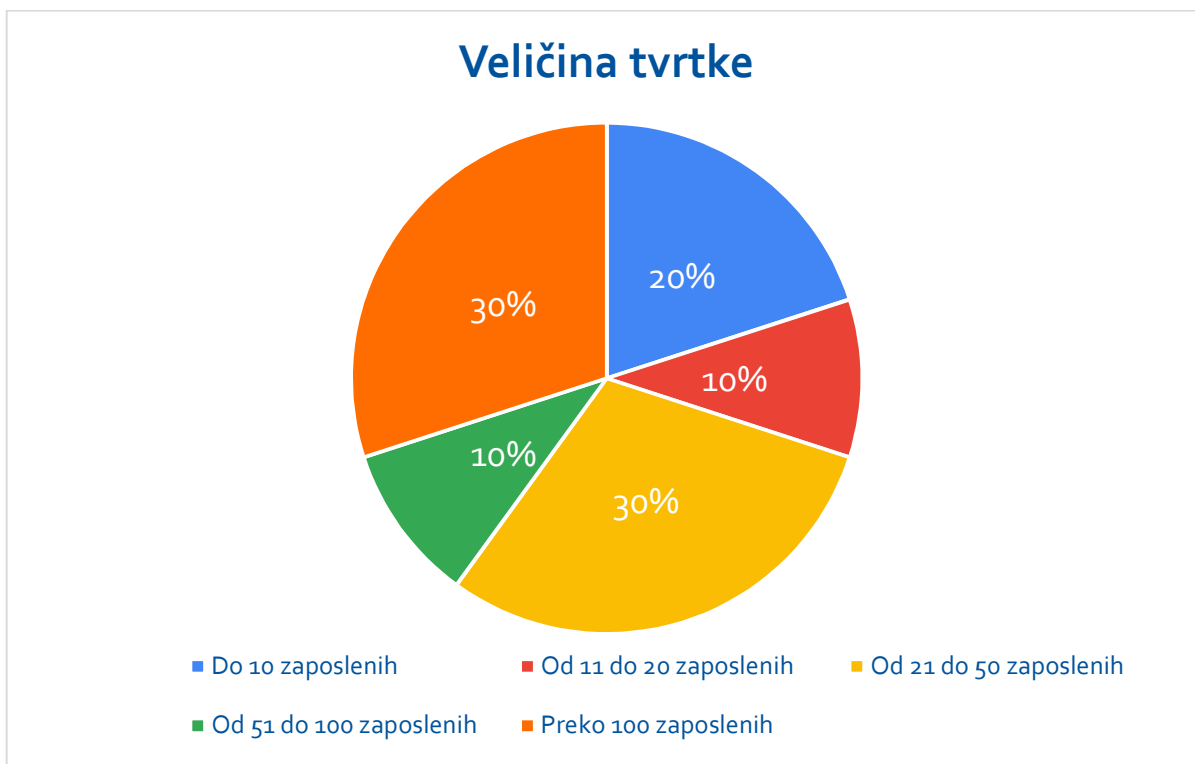
Tablica 1. Teretni željeznički prijevoznici u Republici Hrvatskoj u 2024. godini

| <i>Teretni prijevoznici</i> |
|---|
| <i>1. HŽ Cargo d.o.o.</i> |
| <i>2. ENNA Transport d.o.o.</i> |
| <i>3. Rail Cargo Carrier – Croatia d.o.o.</i> |
| <i>4. Train Hungary Magánvasút Kft.</i> |
| <i>5. Transagent Rail d.o.o.</i> |
| <i>6. SŽ – Tovorni promet d.o.o.</i> |
| <i>7. Rail & Sea d.o.o.</i> |
| <i>8. CER Cargo d.o.o.</i> |
| <i>9. Eurorail Logistics d.o.o.</i> |
| <i>10. Pružne građevine d.o.o.</i> |
| <i>11. Adria Transport Croatia d.o.o.</i> |
| <i>12. Ten Rail d.o.o.</i> |
| <i>13. Log Rail d.o.o.</i> |
| <i>14. InRail S.p.A.</i> |
| <i>15. ČD Cargo Adria d.o.o.</i> |
| <i>16. North Adriatic Rail d.o.o.</i> |
| <i>17. Kombinirani prijevoz d.o.o.</i> |
| <i>18. Adria Rail operator d.o.o.</i> |
| <i>19. Cenoza Rail d.o.o.</i> |

Prema obrađenim podacima, koji su prikupljeni tijekom provedenog savjetovanja s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta, utvrđeno je kako od ukupnog broja anketiranih njih 60 posto ima od 21 do 50 ili preko 100 zaposlenih. Udjel od 20 posto imaju tvrtke do 10 zaposlenih, a isti udjel imaju tvrtke koje zapošljavaju od 11 do 20 ili od 51 do 100 radnika. Navedeno je vidljivo na Slici 1.

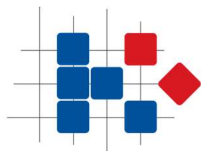


HAKOM



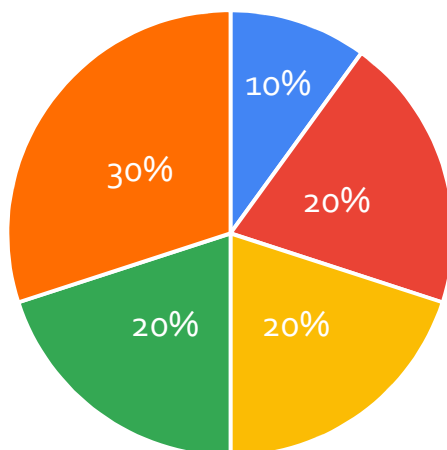
Slika 1. Veličina tvrtke

Na pitanje „Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?“ 30 posto tvrtki odgovorilo je kako usluge željeznice koriste preko 20 godina, a po 20 posto udjela imaju tvrtke koje su korisnici u razdoblju od jedne do pet godina, od pet do deset godina ili preko 10 godina. Tek 10 posto tvrtki se izjasnilo da koriste željeznički teretni prijevoz u razdoblju kraćem od godine dana. Navedeno je vidljivo na Slici 2.



HAKOM

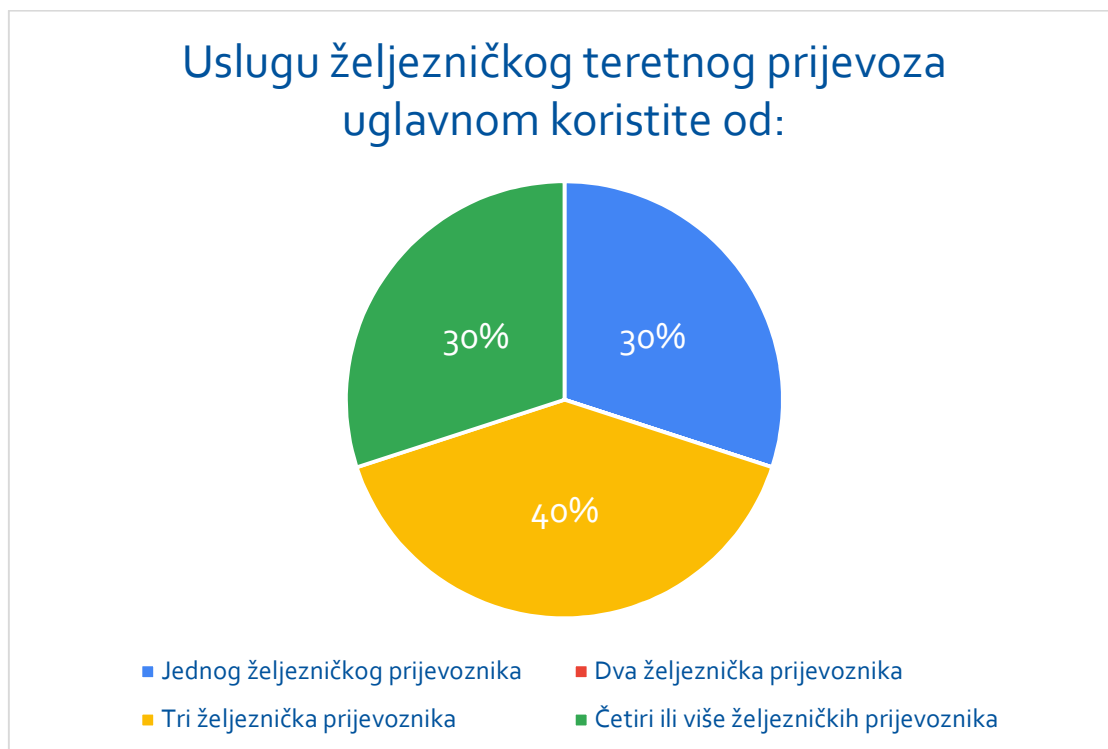
Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?



■ Do godinu dana ■ Od jedne do pet godina ■ Od pet do deset godina
■ Preko deset godina ■ Preko dvadeset godina

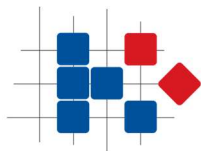
Slika 2. Koliko dugo koristite željeznički teretni prijevoz?

Na pitanje o ukupnom broju prijevoznika čije usluge koriste, 40 posto tvrtki odgovorilo je da koriste usluge tri prijevoznika, po 30 posto njih koristi usluge jednog prijevoznika ili četiri i više njih. Usluge dva prijevoznika ne koristi niti jedna tvrtka. Navedeno je vidljivo na Slici 3.



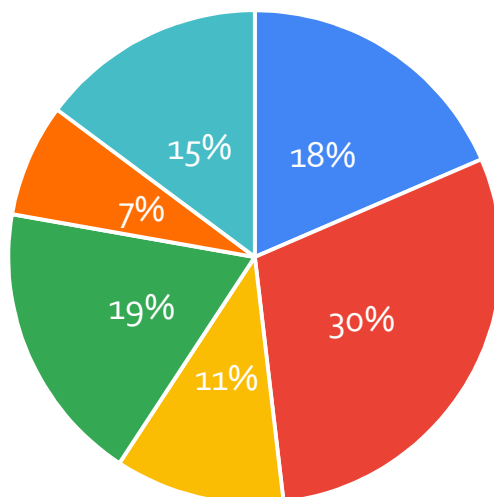
Slika 3. Broj prijevoznika čije usluge tvrtke koriste

Anketirane tvrtke su na pitanje „U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?“ dale različite odgovore, a neke imaju potrebu prijevoza i više različitih vrsta roba. Njih 30 posto koristi željeznicu za prijevoz rasutih tereta, 19 posto tvrtki za prijevoz tekućina, a 18 posto za prijevoz kontejnera. Za prijevoz raznih generalnih tereta (drvena građa i trupci, metalni proizvodi – čelični limovi, cijevi, žice i profili, dijelovi konstrukcija, postrojenja, strojevi i vozila, papir i teret u balama, razne sirovine i proizvodi prehrambene industrije i dr.) ju koristi 15 posto tvrtki, a 11 posto za prijevoz paleta ili big bag vreća. Za prijevoz specijalnih tereta željeznicu koristi sedam posto tvrtki. Navedeno je vidljivo na Slici 4.



HAKOM

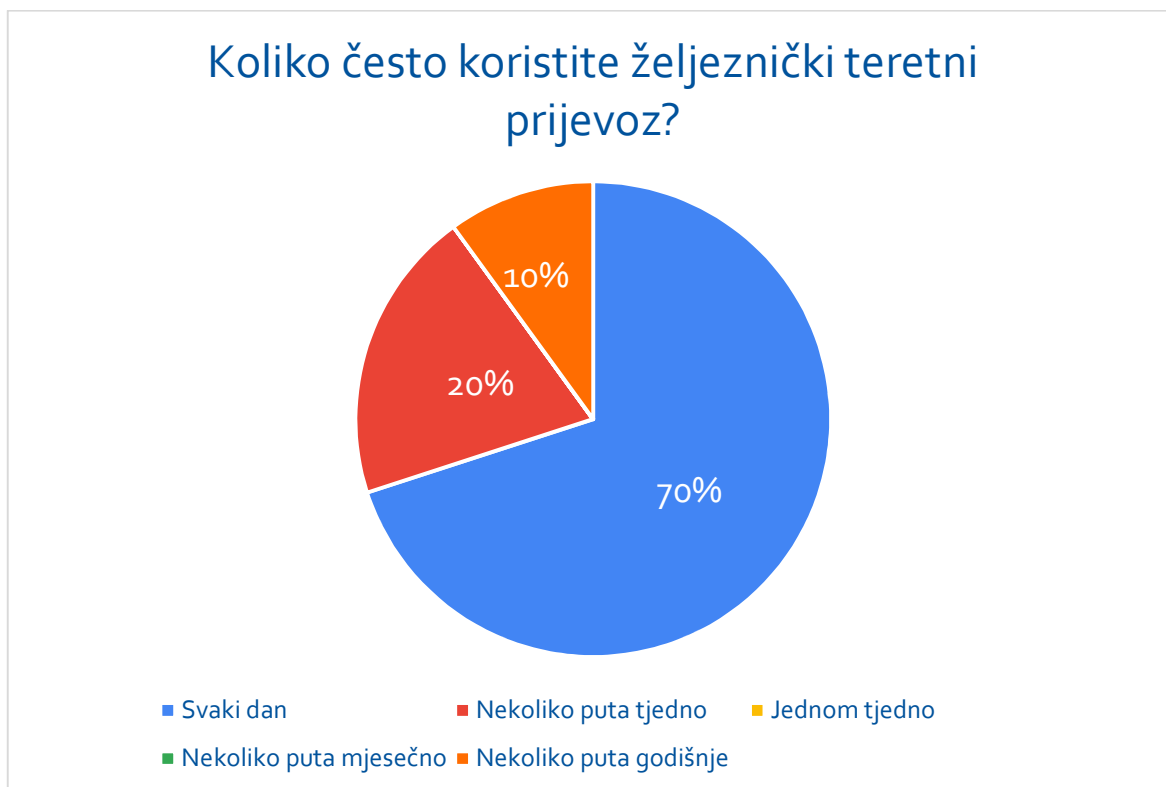
U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?



- Prijevoz kontejnera
- Prijevoz rasutih tereta
- Prijevoz paleta ili big bagova
- Prijevoz tekućina
- Prijevoz specijalnih tereta
- Prijevoz raznih generalnih tereta

Slika 4. U koje svrhe koristite željeznički teretni prijevoz?

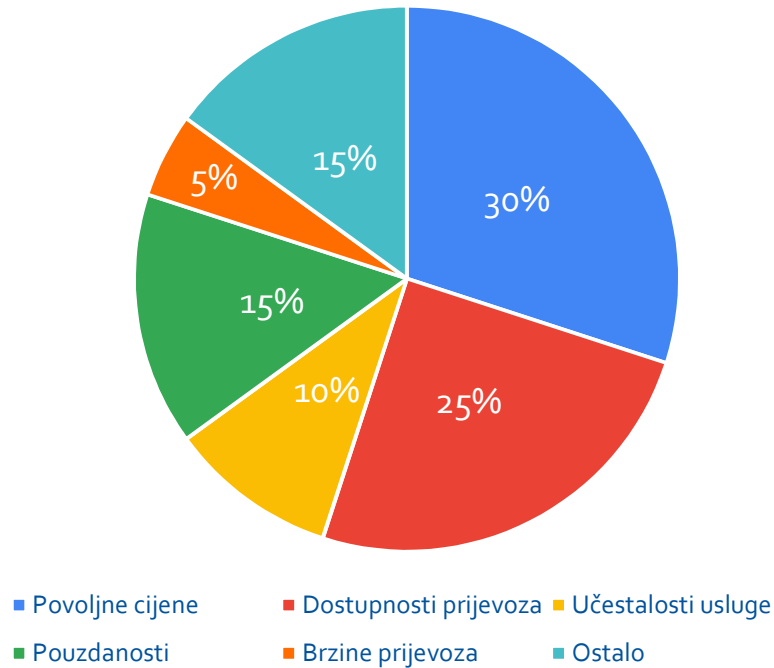
Najveći broj anketiranih, odnosno 70 posto njih, svakodnevno koristi željeznički teretni prijevoz, 20 posto nekoliko puta tjedno, a 10 posto nekoliko puta godišnje. Za korištenje jednom tjedno ili nekoliko puta mjesečno nije bilo odgovora, što je prikazano na Slici 5.



Slika 5. Koliko često koristite željeznički teretni prijevoz?

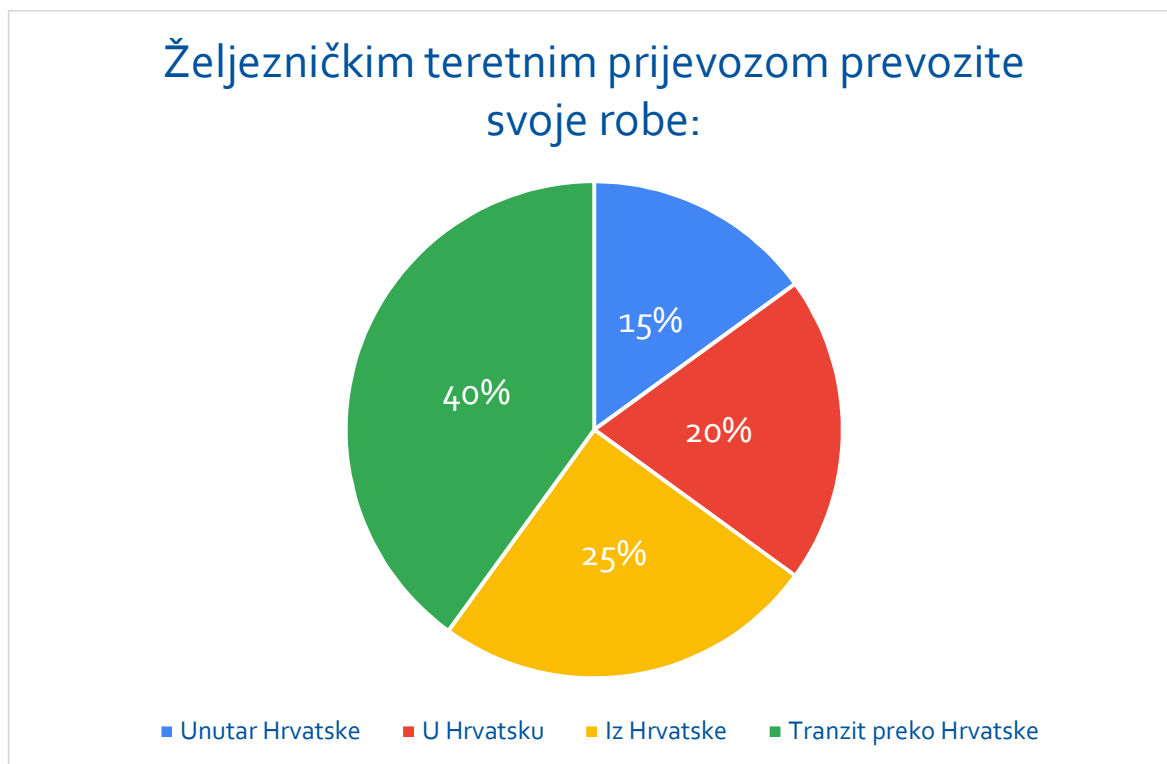
Najveći broj tvrtki su kao razlog korištenja željezničkog teretnog prijevoza, odnosno njih 30 posto, navele povoljnu cijenu, a 25 posto tvrtki istaknulo je kao razlog dostupnost prijevoza, s tim da neke tvrtke navode istovremeno i više različitih razloga. Po 15 posto tvrtki navelo je kao razlog korištenja pouzdanost te ostale razloge dok 10 posto njih navodi učestalost usluge kao razlog korištenja. Samo pet posto istaklo je brzinu prijevoza kao razlog korištenja. Od ostalih razloga za korištenje željezničkog teretnog prijevoza tvrtke navode mogućnost prijevoza većih količina tereta, ali i da je na nekim građevinskim projektima to jedina opcija. Jedna tvrtka navodi da je intermodalni operater čiji je zadatak prevesti teret s ceste željeznicom. Navedeno je detaljno prikazano na Slici 6.

Željeznički teretni prijevoz koristite zbog:



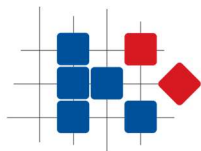
Slika 6. Razlozi korištenja željezničkog teretnog prijevoza

Analizirajući prometne pravce putem kojih prevoze svoje robe, utvrđeno je kako 40 posto tvrtki robu prevozi u tranzitu preko Hrvatske, 25 posto iz Hrvatske i 20 posto njih u Hrvatsku, što znači da se ukupno 85 posto roba prevoze u međunarodnom prometu. Unutar Hrvatske svoje robe prevozi tek 15 posto tvrtki, kako je i prikazano na Slici 7.



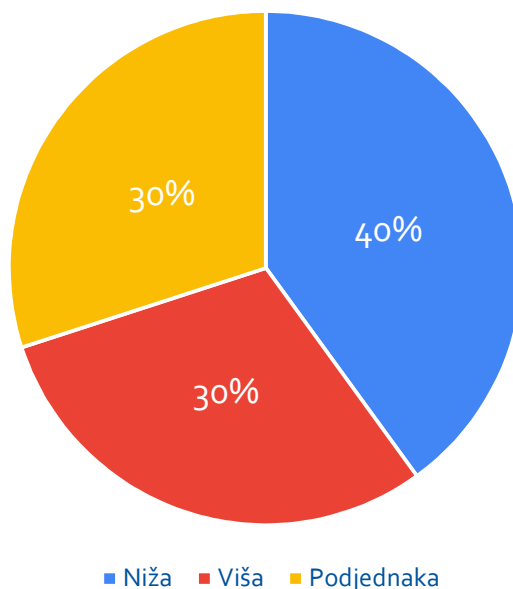
Slika 7. Prometni pravci prijevoza tereta

Relativno veliki udjel od 40 posto korisnika prijevoza smatra kako je cijena željezničkog teretnog prijevoza niža u odnosu na druge vrste prijevoza, a 30 posto ih smatra da je podjednaka. Isti udjel od 30 posto korisnika smatra kako je cijena željezničkog prijevoza viša u odnosu na druge vrste prijevoza. Navedeno je prikazano na Slici 8. U odnosu na prethodno istraživanje, koje je provedeno prije dvije godine, kada je 30 posto korisnika smatralo kako je cijena željezničkog teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza niža, može se zaključiti kako se ta cijena u navedenom razdoblju stabilizirala, ali i dalje značajnih 60 posto korisnika smatra kako je cijena podjednaka ili čak viša u odnosu na druge vrste prijevoza.



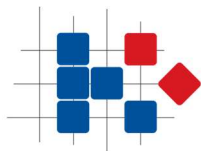
HAKOM

Po Vašem mišljenju, cijena željezničkog teretnog prijevoza je u odnosu na druge vrste prijevoza:



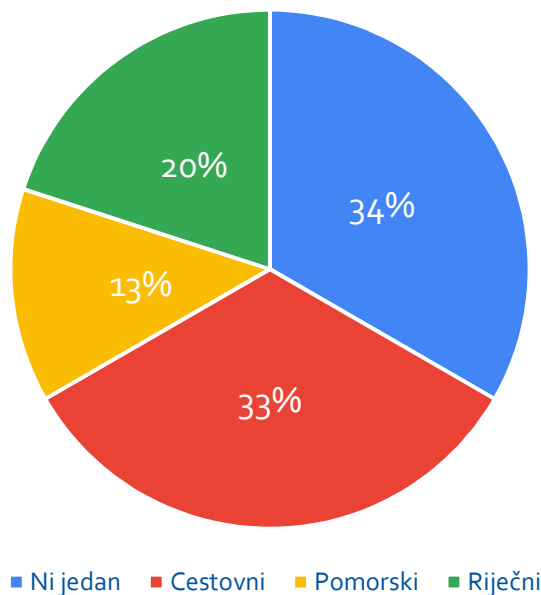
Slika 8. Cijena željezničkog teretnog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza

Uz željeznički prijevoz korisnici većim dijelom, i to njih 34 posto, ne koriste niti jedan drugi oblik prijevoza, dok ih 33 posto koristi i cestovni prijevoz. Isto tako, ukupno njih 33 posto koristi, uz željeznicu, pomorski ili riječni prijevoz, kako je prikazano na Slici 9.



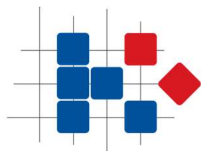
HAKOM

Koji oblik prijevoza koristite osim željezničkog?



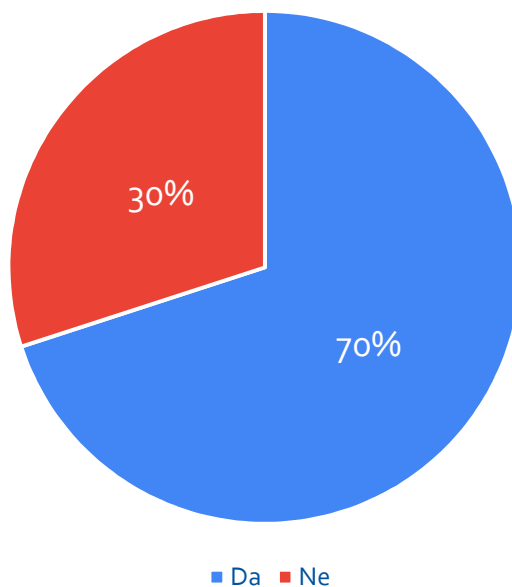
Slika 9. Korištenje ostalih oblika prijevoza

Na pitanje „Dogovarate li sa željezničkim prijevoznikom željeni vozni red vlakova koji odgovara Vašim potrebama?“ čak 70 posto korisnika je odgovorilo potvrdno dok je 30 posto odgovorilo negativno kako je vidljivo na Slici 10.



HAKOM

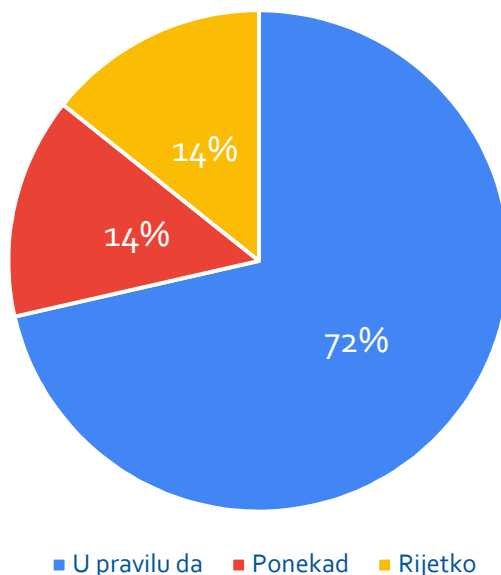
Dogovarate li sa željezničkim prijevoznikom željeni vozni red vlakova koji odgovara Vašim potrebama?



Slika 10. Dogovor oko voznog reda vlakova

Onim korisnicima, koji dogovaraju s prijevoznikom vozni red vlakova, prijevoznik u pravilu udovoljava njihovim zahtjevima što potvrđuju sa 72 posto svojih odgovora. S druge strane, 14 posto korisnika smatra da im prijevoznik samo ponekad udovoljava i isti udjel smatra da im prijevoznik rijetko udovoljava. Navedeno je prikazano na Slici 11.

Udovoljava li željeznički prijevoznik Vašim potrebama željenog voznog reda vlakova?

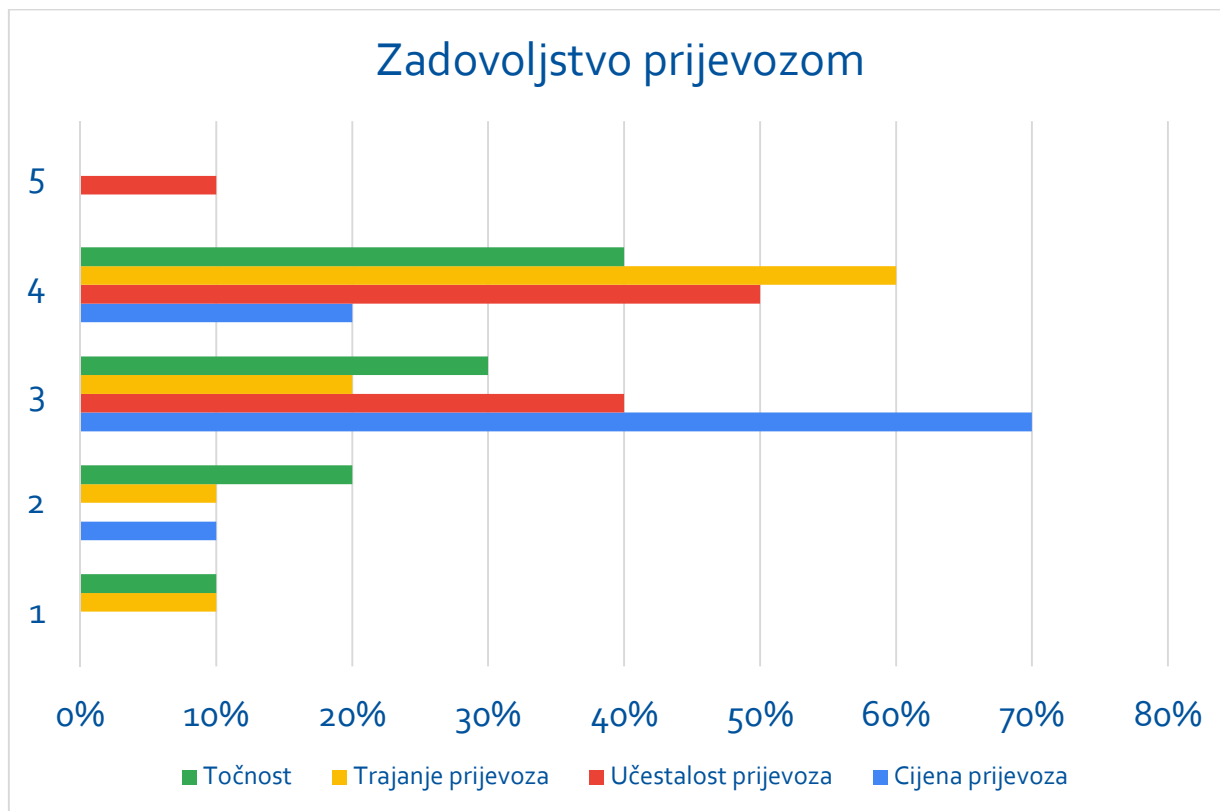


Slika 11.

Zadovoljstvo korisnika uslugom željezničkog teretnog prijevoza ocjenjivano je uzimajući u obzir kriterije točnosti, trajanja prijevoza, učestalosti prijevoza i cijene prijevoza. Svaki od ovih kriterija korisnik je ocjenjivao ocjenom u rasponu od 1 do 5 (1 – jako nezadovoljan, 2 – nezadovoljan, 3 – niti zadovoljan niti nezadovoljan, 4 – zadovoljan, 5 – jako zadovoljan).

Temeljem prikupljenih rezultata utvrđeno je kako s točnošću nema jako zadovoljnih korisnika, 40 posto korisnika je zadovoljno točnošću, 30 posto je niti zadovoljno niti nezadovoljno, dok je također 30 posto nezadovoljno ili jako nezadovoljno. Što se tiče trajanja prijevoza, 60 posto korisnika je zadovoljno, ali nitko nije jako zadovoljan, 20 posto je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a isti udjel njih je nezadovoljan ili jako nezadovoljan trajanjem prijevoza. S učestalošću prijevoza je 50 posto korisnika zadovoljno, a 10 posto jako zadovoljno, dok se 40 posto izjasnilo kako su niti zadovoljni niti nezadovoljni. Nitko se nije izjasnio da je nezadovoljan ili jako nezadovoljan učestalošću prijevoza. Cijenom prijevoza je 70 posto korisnika niti zadovoljno niti nezadovoljno, 20 posto ih je zadovoljno, a 10 posto je nezadovoljno. Nitko s cijenom prijevoza nije jako zadovoljan ili jako nezadovoljan. Navedeno je prikazano na Slici 12. Ovdje je vidljivo kako je cijena najvažniji pokazatelj zadovoljstva prijevozom, ali isto tako je izuzetno visok udjel korisnika koji njome nisu niti zadovoljni niti

nezadovoljni. U prethodnom istraživanju, provedenom prije dvije godine, isti udjel od 70 posto korisnika je cijenom bio niti zadovoljan niti nezadovoljan dok se povećao udjel korisnika koji su zadovoljni s učestalošću, trajanjem prijevoza i točnošću.

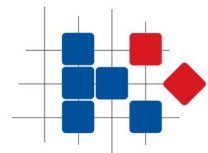


Slika 12. Zadovoljstvo prijevozom

Nadalje, ocjenjivana je fleksibilnost operatora uslužnih objekata i fleksibilnost prijevoznika. Ispitanicima je napomenuto da je operator uslužnog objekta pravna osoba, odgovorna za upravljanje jednim ili više uslužnih objekata (upravitelj uslužnog objekta) ili za pružanje jedne ili više usluga željezničkim prijevoznicima (pružatelj usluga) iz Priloga 2. točaka 2. do 4. Zakona o željeznici (NN br. 32/19, 20/21 i 114/22).

S fleksibilnošću operatora uslužnih objekata 60 posto korisnika je niti zadovoljno niti nezadovoljno, a po 20 posto ih je zadovoljno ili nezadovoljno. Korisnici koji su ocijenili fleksibilnost operatora uslužnih objekata ocjenom nezadovoljan kao razloge za takvu ocjenu naveli su kako je teško nešto promijeniti, uvijek je situacija "uzmi ili ostavi".

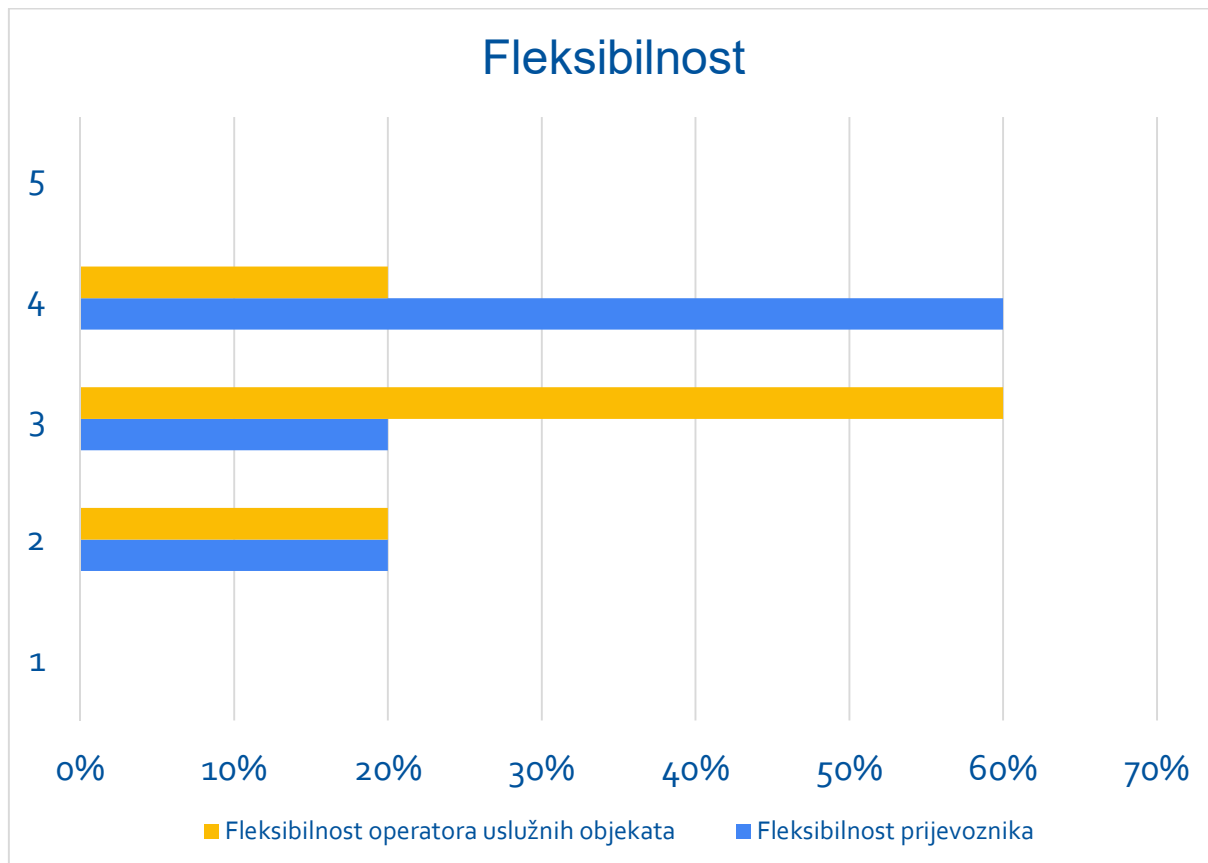
Fleksibilnost prijevoznika je čak 60 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan, 20 posto s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan, a 20 posto korisnika je nezadovoljno. Zanimljivo je



HAKOM

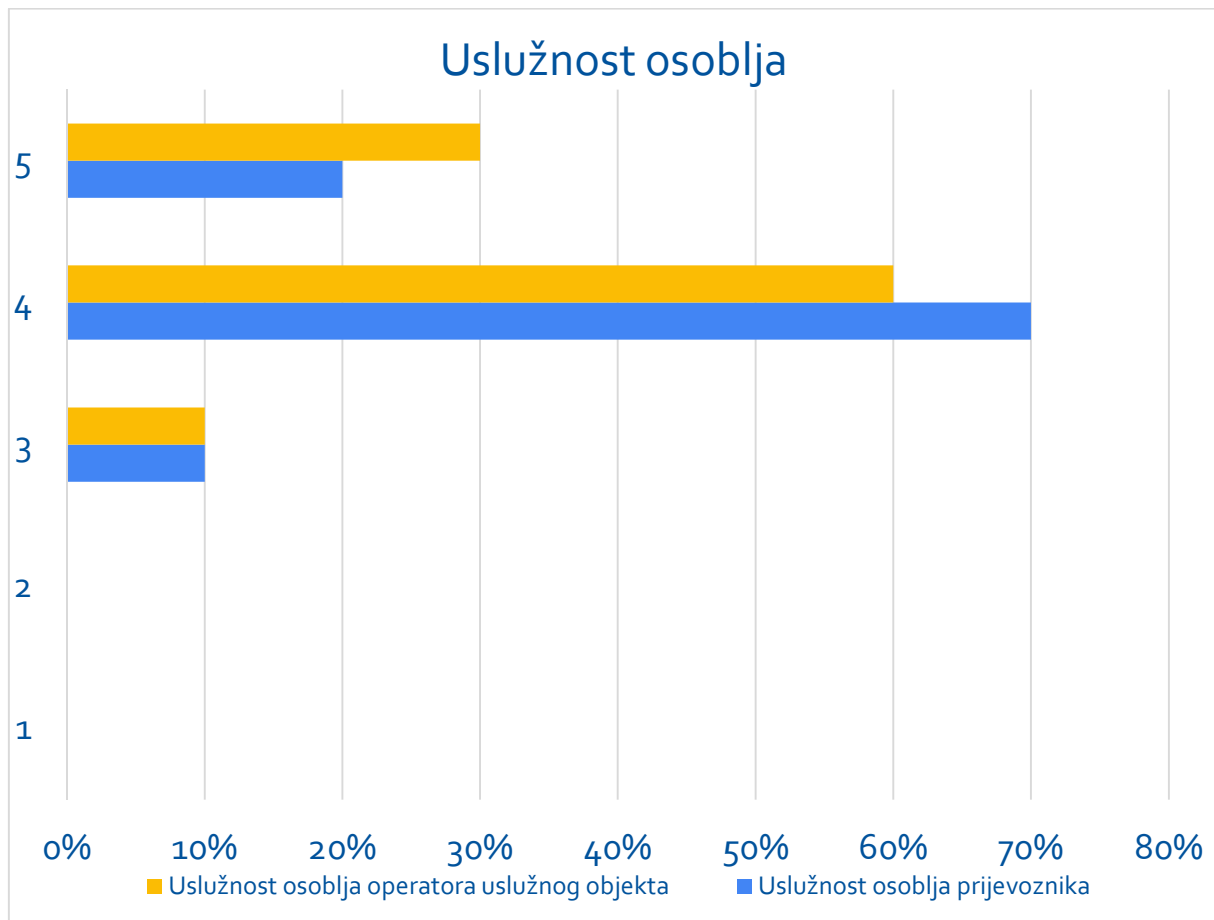
kako nitko pri ocjenjivanju fleksibilnosti operatora uslužnih objekata i prijevoznika nije dao najvišu niti najnižu ocjenu, odnosno izjasnio se kao jako zadovoljan ili jako nezadovoljan.

Zadovoljstvo korisnika fleksibilnošću operatora uslužnih objekata i prijevoznika prikazano je na Slici 13.



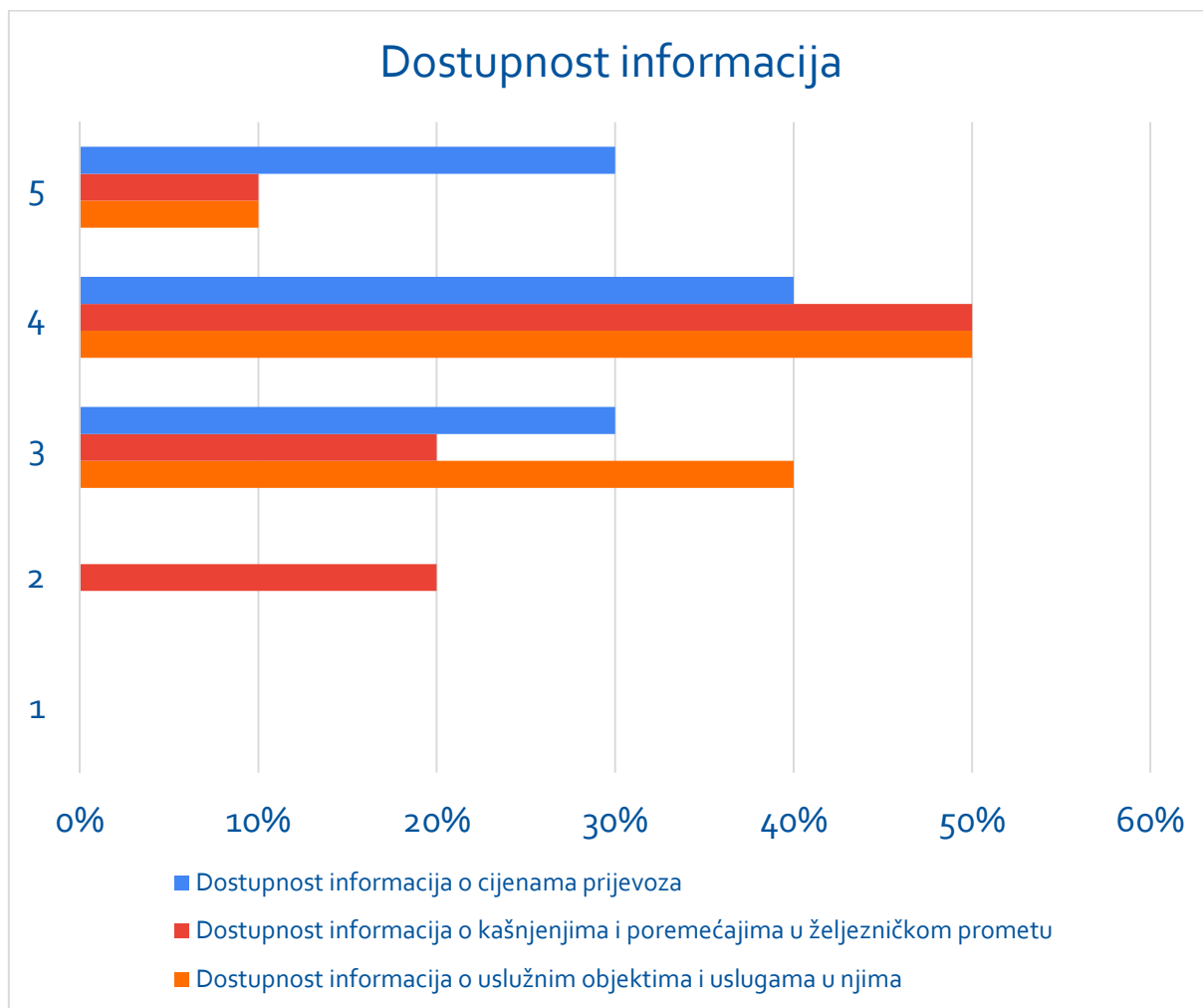
Slika 13. Fleksibilnost

Korisnici prijevoza su uslužnost osoblja ocjenjivali kroz uslužnost osoblja operatora uslužnog objekta i uslužnost osoblja prijevoznika. Uslužnost osoblja operatora uslužnog objekta, kao i uslužnost osoblja prijevoznika je čak 90 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, a 10 posto s ocjenom niti zadovoljan niti nezadovoljan. Niti jedan korisnik nije nezadovoljan ili jako nezadovoljan. U odnosu na prethodno istraživanje od prije dvije godine, uslužnost osoblja prijevoznika je znatno bolje ocjenjena. Tada je čak 75 posto korisnika bilo niti zadovoljno niti nezadovoljno, a 10 posto nezadovoljno uslužnošću prijevoznika. Zadovoljstvo korisnika uslužnošću osoblja prikazano je na Slici 14.



Slika 14. Uslužnost osoblja

Jedan od bitnih pokazatelja zadovoljstva uslugom je i dostupnost informacija. Dostupnost informacija su korisnici prijevoza ocjenjivali kroz dostupnost informacija o cijenama prijevoza, o kašnjenjima i poremećajima u željezničkom prometu te o uslužnim objektima i uslugama u njima. Dostupnost informacija o cijenama prijevoza je 70 posto korisnika ocijenilo s ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, a 30 posto njih nije niti zadovoljno niti nezadovoljno. Nitko od korisnika dostupnost informacija o cijenama nije ocijenio ocjenom nezadovoljan ili jako nezadovoljan. Dostupnost informacija o kašnjenjima i poremećajima u željezničkom prometu je 60 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, 20 posto s niti zadovoljan niti nezadovoljan te 20 posto korisnika s nezadovoljan dok nije bilo jako nezadovoljnih. Dostupnost informacija o uslužnim objektima i uslugama u njima je 60 posto korisnika ocijenilo ocjenom zadovoljan ili jako zadovoljan, a 40 posto ih je niti zadovoljno niti nezadovoljno. Nitko od korisnika se nije izjasnio kao nezadovoljan ili jako nezadovoljan. Grafički prikaz rezultata odgovora korisnika o dostupnosti informacija vidi se na Slici 15.



Slika 15. Dostupnost informacija

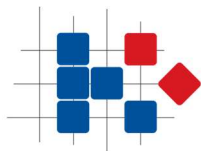
Na pitanje „Kako se po Vašem mišljenju razvija željeznički teretni prijevoz?“ 50 posto korisnika odgovorilo je da smatra kako se razvija u dobrom smjeru, ali presporo, dok drugih 50 posto korisnika smatra da razvoj željezničkog teretnog prijevoza stagnira. Niti jedan korisnik ne smatra da razvoj željezničkog teretnog prijevoza ide u dobrom smjeru niti da nazaduje. U istraživanju zadovoljstva korisnika prije dvije godine pet posto korisnika je smatralo da se željeznički teretni prijevoz razvija u dobrom smjeru, a 25 posto ih je smatralo da nazaduje. Takvih mišljenja korisnika sada nema. Istovremeno, sada čak 50 posto korisnika smatra da razvoj željezničkog teretnog prijevoza stagnira, dok je prije dvije godine udjel korisnika koji su imali ovakvo mišljenje bio 25 posto. Iz navedenog se zaključuje kako je, iz percepcije korisnika, razvoj željezničkog teretnog prijevoza dodatno usporen. Navedeni rezultati su vidljivi na Slici 16.



Slika 16. Razvoj željezničkog teretnog prijevoza

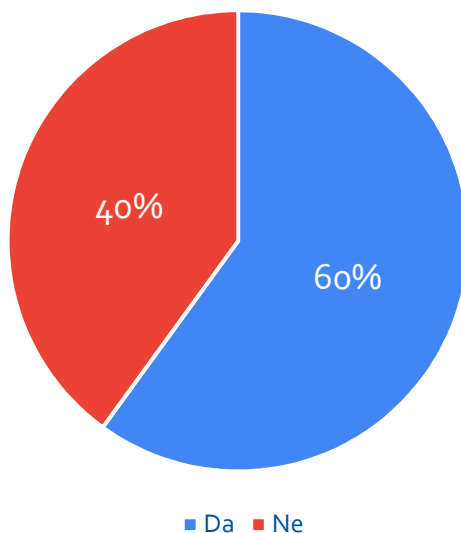
Na pitanje „Jeste li u zadnjih godinu dana mijenjali željezničkog prijevoznika?“ 60 posto korisnika dalo je potvrđan odgovor, a 40 posto niječan odgovor, što je vidljivo na Slici 17. Korisnici koji su mijenjali prijevoznika u zadnjih godinu dana kao najčešće razloge za to navode: manjak kapaciteta postojećeg prijevoznika, kašnjenja, neučinkovitost, nefleksibilnost, loša kvaliteta usluge i povećanje cijena.

U istraživanju provedenom prije dvije godine udjel korisnika koji su mijenjali prijevoznika bio je 30 posto, iz čega se može zaključiti kako korisnici sve više mijenjaju prijevoznike, što je dobrobit liberaliziranog željezničkog tržišta.



HAKOM

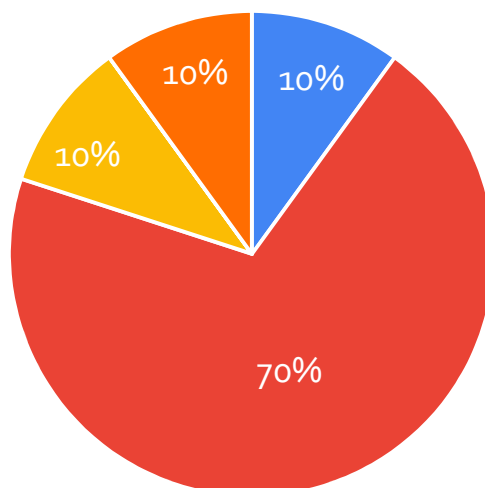
Jeste li u zadnjih godinu dana mijenjali
željezničkog prijevoznika?



Slika 17. Promjena željezničkog prijevoznika

Na pitanje „Tko je po Vašem mišljenju najodgovorniji za kašnjenja vlakova, a samim time i za kašnjenje prijevoza vaših roba?“ čak 70 posto korisnika odgovorilo je kako smatra da je najodgovorniji upravitelj infrastrukture dok po 10 posto njih smatra da su najodgovorniji prijevoznik, organizator prijevoza ili svi podjednako. Niti jedan korisnik ne smatra odgovornim vlasnika robe što su uglavnom oni sami. Navedeno je prikazano na Slici 18.

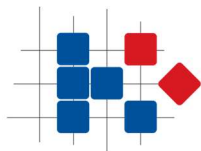
Tko je po Vašem mišljenju najodgovorniji za kašnjenja vlakova, a samim time i za kašnjenje prijevoza Vaših roba?



■ Željeznički prijevoznik
 ■ Upravitelj infrastrukture
 ■ Organizator prijevoza
■ Vlasnik robe
 ■ Svi podjednako

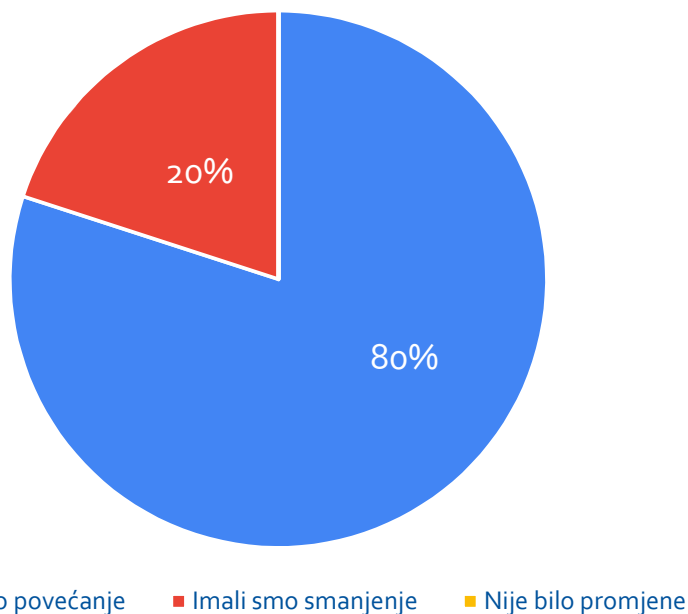
Slika 18. Odgovornost za kašnjenja vlakova

Na pitanje „Jeste li u zadnjih godinu dana u odnosu na prethodnu godinu imali povećanje ili smanjenje količine prijevoza svojih roba željeznicom?“ većina korisnika, odnosno njih 80 posto, odgovorilo je da su imali povećanje prijevoza, dok je 20 posto njih imalo smanjenje prijevoza roba željeznicom. Korisnika kod kojih nije bilo promjene nije bilo. Kao uzroke povećanja količine prijevoza korisnici navode nove tranzitne veze preko Hrvatske, povećanu dinamiku građevinskih projekata, povećanu potražnju za nekim robama, potrebe klijenata, ali i povećanje broja lokomotiva i osoblja prijevoznika. Kao uzroke smanjenja količine prijevoza roba korisnici navode krizu na tržištu željeza i povezanih sirovina. Navedeno je vidljivo na Slici 19.



HAKOM

Jeste li u zadnjih godinu dana u odnosu na prethodnu godinu imali povećanje ili smanjenje količine prijevoza svojih roba željeznicom?



Slika 19. Promjena količine prijevoza roba

U slobodnom dijelu anketnog upitnika korisnicima je postavljeno nekoliko pitanja na koja su u slobodnom odgovoru mogli izraziti svoje mišljenje.

Na upit „Što bi po Vašem mišljenju upravitelj infrastrukture trebao promijeniti ili poboljšati kako bi željeznički teretni prijevoz bio konkurentniji?“ korisnici prijevoza su dali slijedeće odgovore:

- Izvršiti radove prema planu, a ne rastegnuti radove 2-3 puta duže od planiranih
- Povećati broj industrijskih kolosijeka, veća nosivost pruga, više kapaciteta/trasa
- Ubrzati obnovu pruga i unaprijediti koordinaciju oko zatvaranja pruga zbog radova, također i sa susjednim upraviteljima infrastrukture (Mađarska, BiH, Slovenija, Srbija)
- Poboljšati međunarodnu harmonizaciju i izbjegavati istovremeno previše zatvaranja pruga zbog radova
- Ubrzati građevinske radove i koordinaciju svih dionika
- Povećati ulaganja u infrastrukturu



- Zaposliti bolji kadar u organizaciji prometa
- Poboljšati kvalitetu pruga i mreže, veći broj stručnih ljudi, organizacija popravaka koja ima smisla.

Iz navedenog je vidljivo da korisnici prijevoza kao najveći problem ističu loše stanje željezničke infrastrukture, nedovoljna ulaganja u infrastrukturu i ljudske resurse, nedovoljnu koordinaciju između susjednih upravitelja infrastrukture te neizvršenje planiranih radova sukladno rokovima.

Na pitanje „Što bi po Vašem mišljenju željeznički teretni prijevoznici trebali promijeniti ili poboljšati kako bi željeznički teretni prijevoz bio konkurentniji?“ korisnici prijevoza dali su slijedeće odgovore:

- Cijena, kvaliteta, fleksibilnost
- Bolja komunikacija, planiranje trasa, više kapaciteta/lokomotiva
- Povećati kapacitete vuče (lokomotive)
- Povećati broj vagona
- Nema mnogo prostora za napredak. Za manje količine tereta uvijek će kamioni biti povoljniji.

Korisnici prijevoza kod prijevoznika općenito ističu problem nedovoljnog broja lokomotiva i vagona, lošu komunikaciju te visoke cijene.

Slijedeće pitanje je bilo „Što je po Vašem mišljenju najkritičnija točka željezničkog teretnog prijevoza?“. Dobivene odgovore moguće je kategorizirati na one koji se odnose na upravitelja infrastrukture:

- Trenutno su to zatvori pruga zbog radova
- Kašnjenja, ne pokrivanje troškova od strane uzročnika kašnjenja
- Propusnost pruge od Rijeke do DG s Mađarskom zbog radova i uskih grla kroz Gorski Kotar
- Loša infrastrukturna usluga i premala međunarodna suradnja upravitelja infrastrukture
- Zatvori pruga, loša prohodnost i neefikasan sustav na granicama
- Državne granice, lička pruga
- Kvaliteta

te na one koji se odnose na željezničke prijevoznike:



- Količina vagona
- Kvaliteta.

Od ostalih komentara korisnici prijevoza ističu kako se željeznica nikada nije prilagođavala kupcima pa je situacija takva kakva jest.

Zaključak:

Na temelju provedenog savjetovanja s korisnicima usluga željezničkog teretnog prijevoza i obrađenih rezultata može se zaključiti kako najveći broj anketiranih tvrtki ima od 21 do 50 ili više od 100 zaposlenika i djeluju na tržištu preko 20 godina, a željeznički prijevoz uglavnom koriste za prijevoz rasutih tereta, tekućina i kontejnera. Također, najveći broj tvrtki koristi željeznički prijevoz svakodnevno. Većina anketiranih tvrtki koristi usluge tri željeznička prijevoznika. Kao glavne razloge zašto odabiru željeznički prijevoz navode povoljnu cijenu i dostupnost prijevoza, a svoje robe većina njih prevozi u međunarodnom prometu i smatraju da je cijena željezničkog prijevoza u odnosu na druge vrste prijevoza podjednaka. Kao drugi oblik prijevoza, uz željeznički, uglavnom koriste cestovni prijevoz. Većina korisnika dogovara sa željezničkim prijevoznikom željeni vozni red te prijevoznici u pravilu udovoljavaju potrebama korisnika.

Što se tiče zadovoljstva prijevozom, samo 20 posto korisnika je zadovoljno cijenom prijevoza dok je najbolje ocijenjena učestalost i trajanje prijevoza. S fleksibilnošću prijevoznika većina je korisnika zadovoljna, dok većina korisnika s fleksibilnošću operatora uslužnih objekata nije niti zadovoljna niti nezadovoljna. Kao razloge nezadovoljstva korisnici kod prijevoznika navode nemogućnost promjene ponude, jer je ponuda uvijek „uzmi ili ostavi“. Uslužnošću osoblja operatora uslužnog objekta i prijevoznika zadovoljno ili jako zadovoljno je čak 90 posto ispitanika, čime isti kompenziraju nezadovoljstvo korisnika s drugim pokazateljima kvalitete usluge. Korisnici su najzadovoljniji s dostupnošću informacija o cijenama prijevoza dok je 60 posto korisnika zadovoljno ili jako zadovoljno i s dostupnošću informacija o kašnjenjima i poremećajima u željezničkom prometu te s dostupnošću informacija o uslužnim objektima i uslugama u njima. Polovina korisnika smatra kako se željeznički teretni prijevoz razvija u dobrom smjeru, ali presporo, dok druga polovina smatra da stagnira. U zadnjih godinu dana 60 posto korisnika je mijenjalo željezničkog prijevoznika iz razloga manjka kapaciteta postojećeg prijevoznika, kašnjenja, neučinkovitosti, nefleksibilnosti, loše kvalitete usluge i povećanja cijena. Većina korisnika smatra upravitelja infrastrukture najodgovornijim za kašnjenja



vlakova, a samim time i za kašnjenje prijevoza njihovih roba. Čak 80 posto korisnika je u zadnjih godinu dana imalo povećanje količine prijevoza svojih roba za što su kao razloge naveli nove tranzitne veze preko Hrvatske, povećanu dinamiku građevinskih projekata, povećanu potražnju za nekim robama, potrebe klijenata, ali i povećanje broja lokomotiva i osoblja prijevoznika.

Većina korisnika smatra da bi željeznički prijevoz bio konkurentniji kada bi upravitelj infrastrukture bolje planirao radove na željezničkoj infrastrukturi i kada bi isti bili izvršeni sukladno planovima. Također, upravitelj infrastrukture treba unaprijediti koordinaciju sa susjednim upraviteljima infrastrukture kod zatvaranja pruga zbog radova, ali i poboljšati svoju kadrovsku strukturu s većim brojem stručnog osoblja u organizaciji prometa. Da bi željeznički prijevoz bio konkurentniji prijevoznici trebaju povećati broj lokomotiva i vagona, poboljšati komunikaciju, planiranje trasa, povećati kvalitetu i fleksibilnost, a smanjiti cijene.

Najkritičnije točke željezničkog teretnog prijevoza uglavnom su vezane uz željezničku infrastrukturu (zatvori pruga, kašnjenja, ne pokrivanje troškova od strane uzročnika kašnjenja, propusnost pruge Rijeka – Gyekenyes d.g., slaba međunarodna suradnja upravitelja infrastruktura i neefikasan sustav primopredaje vlakova na granicama) i rad željezničkih prijevoznika (količina vagona i kvaliteta usluge).

Iz svega navedenog može se zaključiti kako su korisnici svjesni ograničenja koja prijevoznici imaju zbog lošeg stanja željezničke infrastrukture (kašnjenja, česti zatvori pruga) i organizacije prometa vlakova, ali isto tako očekuju da prijevoznici unaprijede svoju uslugu kroz povećanje fleksibilnosti i voznog parka te smanjenje cijena. Korisnicima je najvažnija cijena prijevoza, posebno iz razloga što njome nisu baš zadovoljni te kod određivanja iste prijevoznici trebaju biti posebno pažljivi kako bi zadržali postojeće i dobili nove korisnike. Operatori uslužnih objekata i prijevoznici trebaju unaprijediti svoju fleksibilnost kroz bolju organizaciju i ubrzanje poslovnih procesa kako korisnik ne bi imao doživljaj ponude kao modela „uzmi ili ostavi“, dok upravitelj infrastrukture treba bolje organizirati zatvore pruga kroz pravovremene i točne najave i izvršenje radova u planiranim rokovima te bolju organizaciju prijelaza vlakova na graničnim prijelazima s ciljem povećanja brzina, pouzdanosti prijevoza i skraćivanja vremena putovanja roba. Željeznički prijevoznici, upravitelj infrastrukture i operatori uslužnih objekata trebaju usko surađivati sa ciljem povećanja konkurentnosti željeznice i povećanja zadovoljstva korisnika, jer će inače sintagma „željeznica se nikad nije prilagođavala kupcima pa je situacija takva kakva jest“ vrijediti i dalje.