

NESLUŽBENI PROČIŠĆENI TEKST

Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu

Vrijedi od 4. ožujka 2025.

Strojno pročišćen iz: NN 104/2017, NN 31/2025

Ovo je neslužbeni pročišćeni tekst, izrađen strojno iz akata objavljenih u Narodnim novinama.
Mjerodavne su objave u Narodnim novinama. Objavljen je pod licencom CC BY 4.0.

Izvezen sa slovozakona.hr/zakon/zakon-o-regulaciji-trzista-zeljeznickih-usluga-i-zastiti-prava-putnika-u-zeljeznicom-prijevozu/

Sadržaj

I. OPĆE ODREDBE	4
Predmet	4
Usklađenost s propisima Europske unije	4
Izuzeća	4
Primjena	4
Pojmovi	4
Nadležnost	5
II. REGULATORNO TIJELO	5
Načela rada Regulatornog tijela	5
Dužnosti članova Vijeća Regulatornog tijela	6
Odlučivanje u poslovima Regulatornog tijela	6
Donošenje i izvršenje odluka	7
Sudska zaštita	7
Sredstva za obavljanje poslova Regulatornog tijela	7
Izješće o radu Regulatornog tijela	8
III. REGULACIJA TRŽIŠTA ŽELJEZNIČKIH USLUGA	8
Regulatorna načela i ciljevi	8
Nadležnost Regulatornog tijela u području regulacije tržišta željezničkih usluga	9
Podnošenje zahtjeva i provedba postupka po zahtjevu	11
Prikupljanje podataka	11
Provjera računovodstvenog razdvajanja	12
Osnovna svrha usluge međunarodnog željezničkog prijevoza putnika koji uključuje kabotažu	13
Ekonomska ravnoteža ugovora o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika	14
Zakrčena željeznička infrastruktura	15
Prethodna suglasnost	15
Neobvezujuća mišljenja i zaključci	15
Razuman rok za odgovor na upit za pristup uslužnom objektu	15
Naknade za željezničke usluge	16
Suradnja s nacionalnim tijelima	16
Suradnja s regulatornim tijelima ostalih država članica Europske unije	17
Savjetovanje s predstavnicima korisnika željezničkih usluga	18
IV. ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA	18
Nadležnost Regulatornog tijela u području zaštite prava putnika	18
Postupak po službenoj dužnosti i pritužbi putnika	18
Pisani prigovor putnika željezničkom prijevozniku	19
Zahtjev putnika Regulatornom tijelu	19
V. INSPEKCIJSKI NADZOR	19
Obavljanje poslova inspekcijskog nadzora	19
Ovlasti inspektora	20

Obveze nadziranih i drugih osoba koje sudjeluju u inspekcijskom nadzoru.	21
VI. PREKRŠAJNE ODREDBE	21
Područje regulacije tržišta željezničkih usluga	21
Područje zaštite prava putnika	22
VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	28
Odredbe akata o izmjenama i odluke Ustavnog suda	29

**ZAKON
O REGULACIJI TRŽIŠTA ŽELJEZNIČKIH USLUGA I ZAŠTITI
PRAVA PUTNIKA U ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU**

I. OPĆE ODREDBE

Predmet

Članak 1.

Ovim se Zakonom uređuje područje regulacije tržišta željezničkih usluga i područje zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu, nadležnost i ovlasti nacionalnog regulatornog tijela u područjima regulacije tržišta željezničkih usluga i zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu, postupci pred nacionalnim regulatornim tijelom i inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona.

Usklađenost s propisima Europske unije

Članak 2.

(1) Ovim se Zakonom u pravni poredak Republike Hrvatske prenosi:

1. Direktiva 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora (preinačena) (Tekst značajan za EGP) (SL L 343, 14. 12. 2012.) i
2. Direktiva (EU) 2016/2370 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2016. o izmjeni Direktive 2012/34/EU u pogledu otvaranja tržišta za usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika i upravljanja željezničkom infrastrukturom (Tekst značajan za EGP) (SL L 352, 23. 12. 2016.).

(2) Ovim se Zakonom uspostavlja pravni okvir za provedbu Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17. 5. 2021.) (u daljnjem tekstu: Uredba (EU) 2021/782).

Izuzeća

Članak 2.a

Ministarstvo nadležno za poslove prometa obavješćuje Europsku komisiju o primjeni izuzeća predviđenih Uredbom (EZ) br. 2021/782.

Primjena

Članak 3.

- (1) Ovaj se Zakon ne primjenjuje na željezničku infrastrukturu u privatnom vlasništvu koju isključivo koristi njezin vlasnik za vlastiti prijevoz tereta.
- (2) Primjena odredaba ovoga Zakona ne utječe na djelokrug i ovlasti tijela nadležnog za zaštitu tržišnog natjecanja, osnovanog u skladu s posebnim zakonom.

Pojmovi

Članak 4.

- (1) U smislu ovoga Zakona pojam »naknada za željezničke usluge« znači:

- naknada za minimalni pristupni paket
- naknada za pristup uslužnom objektu i uslugama koje se pružaju u tom objektu, uključujući pristup prugom do uslužnog objekta
- naknada za dodatne usluge i
- naknada za prateće usluge.

(2) U smislu ovoga Zakona pojam »podnositelj zahtjeva« znači:

- željeznički prijevoznik
- međunarodna grupacija željezničkih prijevoznika
- druga fizička ili pravna osoba kao što je nadležno tijelo u skladu s Uredbom (EZ) br. 1370/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o uslugama javnog željezničkog i cestovnog prijevoza putnika i stavljanju izvan snage uredaba Vijeća (EEZ) br. 1191/69 i (EEZ) br. 1107/70 (SL L 315, 3. 12. 2007.) i
- otpremnici, špediteri ili pružatelji usluga kombiniranog prijevoza koji imaju interes za obavljanje javne usluge ili komercijalni interes za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta.

(3) Ostali pojmovi koji se koriste u ovom Zakonu imaju jednako značenje kao pojmovi koji se koriste u zakonu kojim je uređeno područje željeznice i kao pojmovi koji se koriste u Uredbi (EU) 2021/782.

Nadležnost

Članak 5.

(1) Nacionalno regulatorno tijelo nadležno za obavljanje regulatornih i drugih poslova u području tržišta željezničkih usluga je Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (u daljnjem tekstu: Regulatorno tijelo).

(2) Osnivanje i ustrojstvo Regulatornog tijela uređuju se zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija te statutom i općim aktima Regulatornog tijela.

(3) Regulatorno tijelo nadležno je za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (u daljnjem tekstu: zaštita prava putnika) i za provedbu Uredbe (EU) 2021/782.

II. REGULATORNO TIJELO

Načela rada Regulatornog tijela

Članak 6.

(1) Regulatorno tijelo obavlja regulatorne i ostale poslove u području tržišta željezničkih usluga i poslove zaštite prava putnika u skladu s ovim Zakonom, zakonom kojim je uređeno područje željeznice i zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija.

(2) U obavljanju regulatornih poslova propisanih ovim Zakonom Regulatorno tijelo primjenjuje mjerodavnu pravnu stečevinu Europske unije iz područja tržišta željezničkih usluga, područja prava tržišnog natjecanja i područja zaštite prava putnika.

(3) U obavljanju poslova propisanih ovim Zakonom Regulatorno tijelo poduzima sve potrebne mjere, primjenjujući načela objektivnosti, transparentnosti, nediskriminacije i razmjernosti kako bi se ostvarila regulatorna načela i ciljevi promicanja tržišnog natjecanja na tržištu željezničkih usluga i zaštite prava putnika.

(4) Na upravljanje Regulatornim tijelom primjenjuju se odredbe zakona kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija i opći akti Regulatornog tijela.

Dužnosti članova Vijeća Regulatornog tijela

Članak 7.

(1) Članovi Vijeća Regulatornog tijela dužni su podnijeti izjavu o posvećenosti i interesu Regulatornom tijelu u kojoj će navesti da oni, kao ni članovi njihove uže obitelji (supružnik, srodnici po krvi u uspravnoj liniji i njihovi supružnici, braća i sestre, pastoračad i posvojenici, djeca povjerena na čuvanje i odgoj ili djeca na skrbi izvan vlastite obitelji, očuh i maćeha, posvojitelj i osoba koju je radnik dužan po zakonu uzdržavati te osoba koja s radnikom živi u izvanbračnoj zajednici) nisu vlasnici, dioničari ili imatelji udjela u reguliranim subjektima na tržištu željezničkih usluga, članovi uprave ili nadzornih odbora ili bilo kojih drugih tijela u tim subjektima, da nemaju materijalni interes i/ili poslovni odnos u području željeznice i željezničkih usluga i da ne postoje izravni ili neizravni interesi koji bi mogli dovesti u pitanje njihovu neovisnost i nepristranost u obavljanju njihove funkcije.

(2) Izjavu iz stavka 1. ovoga članka članovi Vijeća Regulatornog tijela dostavljaju u roku od 30 dana od dana objave imenovanja u »Narodnim novinama« te zatim svake godine najkasnije do 30. lipnja tekuće godine.

(3) Članovi Vijeća Regulatornog tijela u roku od jedne godine od dana razrješenja s dužnosti ne smiju prihvatiti imenovanje ili izbor ili sklopiti ugovor kojim stupaju u radni odnos na upravljački ili izvršni položaj kod pravne osobe koja je za vrijeme trajanja mandata člana Vijeća Regulatornog tijela bila predmetom regulacije u području tržišta željezničkih usluga.

(4) Ugovor sklopljen suprotno odredbi stavka 3. ovoga članka je ništetan.

(5) Članovi Vijeća Regulatornog tijela koji su bili izravno ili neizravno povezani s nekim od subjekata koji su bili predmetom regulacije u godini prije pokretanja postupka pred Regulatornim tijelom izuzet će se iz donošenja odluke u postupku koji se odnosi na tog reguliranog subjekta.

Odlučivanje u poslovima Regulatornog tijela

Članak 8.

(1) Vijeće Regulatornog tijela u području tržišta željezničkih usluga i zaštite prava putnika:

1. odlučuje u poslovima Regulatornog tijela iz članka 14. stavka 1. točaka 1. – 6. i članka 28. stavka 1. točaka 1. i 2. ovoga Zakona
2. daje smjernice i upute ravnatelju i stručnoj službi Regulatornog tijela te nadzire provedbu tih smjernica i uputa i

3. obavlja i druge poslove utvrđene ovim Zakonom, zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija i statutom Regulatornog tijela.
- (2) Ravnatelj Regulatornog tijela rukovodi stručnom službom Regulatornog tijela iz područja tržišta željezničkih usluga i zaštite prava putnika te obavlja sljedeće poslove:
 1. odlučuje u drugim poslovima Regulatornog tijela iz članka 14. stavka 1. i članka 28. ovoga Zakona koji prema stavku 1. ovoga članka nisu u nadležnosti Vijeća Regulatornog tijela
 2. predlaže Vijeću Regulatornog tijela donošenje odluka i drugih upravnih akata iz članka 14. ovoga Zakona
 3. priprema za Vijeće Regulatornog tijela prijedloge općih akata Regulatornog tijela u skladu s odredbama ovoga Zakona i
 4. obavlja i druge poslove utvrđene ovim Zakonom, zakonom kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija i statutom Regulatornog tijela.

Donošenje i izvršenje odluka

Članak 9.

- (1) Vijeće Regulatornog tijela donosi odluke na svojim sjednicama većinom glasova svih članova Vijeća Regulatornog tijela.
- (2) Regulatorno tijelo u svim postupcima vodi računa o zaštiti podataka zaštićenih određenim stupnjem tajnosti.
- (3) U slučaju podnošenja zahtjeva za preispitivanje odluke kojom se odbija dodjela infrastrukturnog kapaciteta ili uvjeta ponude infrastrukturnog kapaciteta, Regulatorno tijelo će ili potvrditi odluku upravitelja infrastrukture ili usvojiti zahtjev i naložiti izmjenu odluke u skladu s uputama Regulatornog tijela.
- (4) Odluke Regulatornog tijela javno se objavljuju na službenim mrežnim stranicama Regulatornog tijela, vodeći pritom računa o tajnosti poslovnih podataka.
- (5) Odluke Regulatornog tijela obvezujuće su i ne podliježu kontroli drugog tijela državne uprave.

Sudska zaštita

Članak 10.

- (1) Protiv odluka Regulatornog tijela iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga žalba nije dopuštena, ali se može pokrenuti upravni spor pred Visokim upravnim sudom Republike Hrvatske.
- (2) Protiv odluka Regulatornog tijela i rješenja inspektora iz područja zaštite prava putnika može se pokrenuti upravni spor pred mjesno nadležnim upravnim sudom.

Sredstva za obavljanje poslova Regulatornog tijela

Članak 11.

- (1) Sredstva za obavljanje poslova Regulatornog tijela osiguravaju se na temelju godišnjeg financijskog plana Regulatornog tijela koji se donosi u skladu s odredbama zakona kojim se uređuje područje elektroničkih komunikacija, i to od go-

dišnje naknade koju su dužni plaćati podnositelji zahtjeva, a koja se određuje u postotku od ukupnog godišnjeg brutoprihoda koji je upravitelj infrastrukture ostvario od željezničkih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini.

(2) Iznos godišnje naknade za obavljanje poslova Regulatornog tijela iz stavka 1. ovoga članka naplaćuje se od upravitelja infrastrukture koji ga preračunava i naplaćuje od podnositelja zahtjeva razmjerno udjelu pojedinog podnositelja zahtjeva u ukupnom godišnjem brutoprihodu koji je upravitelj infrastrukture ostvario od željezničkih usluga u prethodnoj kalendarskoj godini.

(3) Izračun i visina naknade i način plaćanja naknade iz stavka 1. ovoga članka propisuju se pravilnikom koji donosi Vijeće Regulatornog tijela u skladu s odredbama zakona kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija.

(4) Pravilnik iz stavka 3. ovoga članka donosi se, na temelju godišnjeg financijskog plana Regulatornog tijela za sljedeću kalendarsku godinu, najkasnije do kraja tekuće godine za sljedeću kalendarsku godinu.

(5) Naknada iz stavka 1. ovoga članka utvrđuje se u skladu s načelima objektivnosti, transparentnosti, razmjernosti i nediskriminacije.

(6) Ako Regulatorno tijelo ostvari višak prikupljenih sredstava u odnosu na ostvarenje godišnjeg financijskog plana Regulatornog tijela, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe zakona kojim je uređeno područje elektroničkih komunikacija.

Izvješće o radu Regulatornog tijela

Članak 12.

(1) Godišnje izvješće o radu Regulatornog tijela u odnosu na regulaciju tržišta željezničkih usluga obuhvaća najmanje podatke o ispunjavanju ciljeva i zadaća utvrđenih godišnjim programom rada Regulatornog tijela u provedbi utvrđenih načela i ciljeva te o razvoju tržišta željezničkih usluga i o postupcima pokrenutim po zahtjevu stranaka i o postupcima pokrenutim po službenoj dužnosti.

(2) U odnosu na poslove zaštite prava putnika, Regulatorno tijelo objavljuje najmanje podatke o postupcima vezanim za prava i obveze putnika i broju inspekcijskih postupaka.

III. REGULACIJA TRŽIŠTA ŽELJEZNIČKIH USLUGA

Regulatorna načela i ciljevi

Članak 13.

(1) U obavljanju regulatornih poslova propisanih ovim Zakonom i zakonom kojim je uređeno područje željeznice, u svrhu osiguranja načela funkcioniranja tržišta željezničkih usluga, Regulatorno tijelo poduzima sve mjere kako bi ostvarilo regulatorne ciljeve iz ovoga članka.

(2) Regulatorno tijelo promiče tržišno natjecanje na tržištu željezničkih usluga:

1. sprječavanjem narušavanja ili ograničavanja tržišnog natjecanja u smislu prethodne (ex ante) regulacije tržišta željezničkih usluga
2. uklanjanjem prepreka pristupu i funkcioniranju tržišta željezničkih usluga i

3. poticanjem učinkovite uporabe željezničke infrastrukture.
- (3) Regulatorno tijelo promiče interese korisnika željezničkih usluga:
 1. osiguravanjem pristupa željezničkim uslugama svim podnositeljima zahtjeva u skladu s odredbama ovoga Zakona i zakona kojim je uređeno područje željeznice
 2. osiguravanjem transparentnog postupanja upravitelja infrastrukture, operatora uslužnog objekta i željezničkog prijevoznika koje će osigurati predvidivost funkcioniranja tržišta željezničkih usluga i
 3. osiguravanjem pravne zaštite podnositelja zahtjeva u odnosu na upravitelja infrastrukture i operatora uslužnog objekta kroz jednostavan i pristupačan postupak rješavanja sporova.
- (4) Regulatorno tijelo pridonosi razvoju jedinstvenog europskog tržišta željezničkih usluga:
 1. suradnjom i razmjenom informacija s regulatornim tijelima tržišta željezničkih usluga ostalih država članica Europske unije i
 2. suradnjom s Europskom komisijom radi usklađenja zajedničkih načela i prakse.

Nadležnost Regulatornog tijela u području regulacije tržišta željezničkih usluga

Članak 14.

- (1) U nadležnosti Regulatornog tijela u području regulacije tržišta željezničkih usluga sljedeći su regulatorni i ostali poslovi:
 1. rješavanje u postupku po zahtjevu koji Regulatornom tijelu podnosi podnositelj zahtjeva ako smatra da se prema njemu postupalo nepravedno, da ga se diskriminiralo ili su mu na koji drugi način uskraćena prava, a osobito protiv odluka upravitelja infrastrukture, operatora uslužnog objekta ili željezničkog prijevoznika u vezi s:
 - a) nacrtom i konačnim Izvješćem o mreži, uključujući sve izmjene i dopune
 - b) kriterijima sadržanim u Izvješću o mreži
 - c) postupkom dodjele kapaciteta i njegovim rezultatima
 - d) načinom određivanja naknada za željezničke usluge
 - e) visinom ili strukturom naknada za željezničke usluge koju je dužan ili bi bio dužan platiti
 - f) uvjetima za pristup željezničkoj infrastrukturi i željezničkim uslugama
 - g) pristupom željezničkim uslugama i plaćanju naknada za željezničke usluge (posebno kada operator uslužnog objekta ne udovolji zahtjevu za kapacitet kako je to propisano zakonom kojim je uređeno područje željeznice, a ne postoji izvediva alternativa)
 - h) upravljanjem prometom
 - i) planiranjem obnove te planiranim ili neplaniranim održavanjem željezničke infrastrukture

- j) ispunjavanjem zahtjeva, među ostalim o sukobu interesa, utvrđenih u odredbama zakona kojim se uređuje područje željeznice, a vezano uz neovisnost upravitelja infrastrukture, neovisnost osnovnih funkcija upravitelja infrastrukture, nepristranost upravitelja infrastrukture u pogledu upravljanja prometom i planiranja održavanja, eksternalizacije i raspodjele funkcija upravitelja infrastrukture te financijske transparentnosti
2. rješavanje povodom zahtjeva za ocjenu osnovne svrhe usluge međunarodnog željezničkog prijevoza putnika koja uključuje kabotažu
 3. rješavanje povodom zahtjeva za ocjenu mogućeg ugrožavanja ekonomske ravnoteže ugovora o obavljanju usluga javnog prijevoza putnika
 4. odobravanje upravitelju infrastrukture nastavka naplate dodatka za zakrčenost željezničke infrastrukture
 5. davanje prethodne suglasnosti na imenovanje i razrješenje članova upravljačkog tijela upravitelja infrastrukture i vladajućeg društva u slučaju da su upravitelj infrastrukture i željeznički prijevoznik povezana društva
 6. donošenje odluke o rokovima za pristup uslužnom objektu i pružanjem usluga u uslužnom objektu
 7. inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona
 8. provedba revizije upravitelja infrastrukture, operatora uslužnog objekta i željezničkih prijevoznika ili traženje provedbe revizije od ovlaštenog revizora u svrhu provjere sukladnosti s odredbama o računovodstvenom razdvajanju
 9. provjera sadržava li Izvješće o mreži diskriminatorne odredbe ili ono daje upravitelju infrastrukture diskrecijsko pravo koje ovaj može koristiti na način koji diskriminira podnositelja zahtjeva
 10. nadzor nad pregovorima između podnositelja zahtjeva i upravitelja infrastrukture o visini naknada za željezničke usluge
 11. nadzor nad sklapanjem i provedbom sporazuma o suradnji između upravitelja infrastrukture s jednim ili više željezničkih prijevoznika u svrhu osiguravanja pogodnosti za korisnike
 12. nadzor kriterija iz Izvješća o mreži za određivanje naknade za kapacitet koji je dodijeljen, ali se ne koristi
 13. redovito objavljivanje podataka, obavijesti i dokumenata iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga, posebno pokazatelja razvoja tržišta
 14. davanje neobvezujućeg mišljenja o nacrtu ugovora o upravljanju željezničkom infrastrukturom
 15. davanje neobvezujućeg mišljenja o nacrtu poslovnog plana upravitelja infrastrukture i plana za povećanje kapaciteta
 16. davanje stručnih mišljenja i objašnjenja u provedbi ovoga Zakona i propisa donesenih na temelju ovoga Zakona
 17. suradnja s tijelom nadležnim za sigurnost i interoperabilnost željezničkog sustava i tijelom nadležnim za izdavanje dozvola za obavljanje usluga željezničkog prijevoza, uključujući davanje preporuka o pitanjima u vezi s tržištem željezničkih usluga

18. suradnja s nadležnim nacionalnim regulatornim tijelima država članica Europske unije, udrugama nadležnih regulatornih tijela i nacionalnim regulatornim tijelima drugih država u području regulacije tržišta željezničkih usluga
19. međunarodna suradnja u području regulacije tržišta željezničkih usluga i sudjelovanje u radu upravnih i radnih tijela nadležnih europskih i međunarodnih organizacija i institucija u području regulacije tržišta željezničkih usluga i
20. obavljanje ostalih poslova utvrđenih ovim Zakonom, propisom donesenim na temelju ovoga Zakona, statutom Regulatornog tijela i mjerodavnom pravnom stečevinom Europske unije.
- (2) Regulatorne i ostale poslove iz stavka 1. točaka 1. – 12. ovoga članka Regulatorno tijelo obavlja kao javne ovlasti.
- (3) Regulatorno tijelo ovlašteno je u poslovima iz stavka 1. točke 1. ovoga članka postupak donošenja odluka pokrenuti i po službenoj dužnosti radi otklanjanja diskriminacije protiv podnositelja zahtjeva, narušavanja tržišta i svih drugih nepoželjnih događaja na tržištu željezničkih usluga.
- (4) Regulatorno tijelo ovlašteno je po službenoj dužnosti pratiti stanje tržišnog natjecanja na tržištu željezničkih usluga te aktivnosti upravitelja infrastrukture i odlučivati o odgovarajućim mjerama za otklanjanje diskriminacije protiv podnositelja zahtjeva, narušavanja tržišta i svih drugih nepoželjnih događaja na tržištu željezničkih usluga, posebno u odnosu na poslove iz stavka 1. točke 1. ovoga članka.
- (5) Prilikom obavljanja poslova iz stavaka 3. i 4. ovoga članka Regulatorno tijelo ne dovodi u pitanje ovlast nacionalnog tijela za zaštitu tržišnog natjecanja vezano uz tržište željezničkih usluga u smislu propisa kojima se uređuje tržišno natjecanje i u smislu Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

Podnošenje zahtjeva i provedba postupka po zahtjevu

Članak 15.

- (1) Podnositelj zahtjeva protiv odluke, postupka, radnje ili propuštanja obvezne radnje koji su doveli ili su mogli dovesti do diskriminacije, ograničavanja ili sprječavanja pristupa tržištu ili nezakonitog postupanja upravitelja infrastrukture, željezničkog prijevoznika ili operatora uslužnog objekta može podnijeti zahtjev Regulatornom tijelu, posebno u vezi s člankom 14. stavkom 1. točkom 1. ovoga Zakona.
- (2) Regulatorno tijelo će u roku od 30 dana od dana dostave urednog zahtjeva zatražiti sve potrebne podatke i započeti savjetovanje sa svim uključenim stranama te će u daljnjem roku od 30 dana donijeti odluku o zahtjevu.

Prikupljanje podataka

Članak 16.

- (1) Upravitelj infrastrukture, operator uslužnog objekta, podnositelj zahtjeva i ostali subjekti na tržištu željezničkih usluga dužni su na zahtjev Regulatornog tijela dostaviti potrebne podatke u svrhu provedbe postupaka iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga.

(2) Regulatorno tijelo za dostavu podataka iz stavka 1. ovoga članka određuje razuman rok do najviše 30 dana, uz mogućnost produljenja za najviše 15 dana.

(3) Podaci iz stavka 1. ovoga članka uključuju podatke koji su potrebni Regulatornom tijelu u okviru njegove zadaće rješavanja po zahtjevima i u svrhu nadzora nad tržišnim natjecanjem na tržištu željezničkih usluga, uključujući podatke koji su prijeko potrebni za potrebe statistike i praćenja tržišta.

(4) Upravitelj infrastrukture i operator uslužnog objekta dužni su Regulatornom tijelu dostaviti sve potrebne informacije o naknadama za željezničke usluge te dokaz da su naknade za željezničke usluge obračunane sukladno metodologiji i strukturi za izračun naknade utvrđen u Izvješću o mreži ili opisu uslužnog objekta.

(5) Željeznički prijevoznik dužan je u roku od osam dana od dana ishoda potvrde o sigurnosti i/ili dozvole za obavljanje usluga željezničkog prijevoza Regulatornom tijelu dostaviti podatke o punom i skraćenom nazivu prijevoznika, sjedištu i poreznom broju, osobi za kontakt za odnose s Regulatornim tijelom te presliku dozvole za obavljanje usluga željezničkog prijevoza i presliku jedinstvene potvrde o sigurnosti.

Provjera računovodstvenog razdvajanja

Članak 17.

(1) Regulatorno tijelo ovlašteno je provesti reviziju upravitelja infrastrukture, operatora uslužnog objekta i željezničkih prijevoznika ili zatražiti provedbu revizije od ovlaštenog revizora u svrhu provjere sukladnosti s odredbama o računovodstvenom razdvajanju u skladu sa zakonom kojim je uređeno područje željeznice.

(2) Redovite troškove provedbe revizije iz stavka 1. ovoga članka, osim upravnih pristojbi, snosi Regulatorno tijelo. Kad su revizijom utvrđene nepravilnosti, troškove snosi subjekt nad kojim je proveden postupak revizije.

(3) Regulatorno tijelo ovlašteno je, u svrhu provedbe revizije iz stavka 1. ovoga članka, od upravitelja infrastrukture, operatora uslužnog objekta i od ostalih subjekata, koji u cijelosti ili dijelom pružaju različite vrste usluga u području željezničkog prijevoza ili upravljanja željezničkom infrastrukturom, zatražiti dostavu potpunih ili djelomičnih računovodstvenih informacija u opsegu koji je potreban i razmjern:

1. iz područja koje obuhvaća računovodstveno razdvajanje:

a) podatke o odvojenim računima dobiti i gubitka i bilance stanja za poslovne djelatnosti prijevoza tereta, prijevoza putnika i upravljanja infrastrukturom

b) detaljne i transparentne informacije o pojedinim izvorima i korištenju državnih potpora i drugih oblika poticaja, uključujući detaljan pregled novčanih tokova za poslovne djelatnosti kako bi se utvrdili načini korištenja tih državnih potpora i drugih oblika poticaja

c) podatke o kategorijama troškova i dobiti koje omogućavaju utvrđivanje mogućeg postojanja međusobnog subvencioniranja između poslovnih djelatnosti

d) podatke o metodologiji koja se koristila za raspodjelu troškova za različite poslovne djelatnosti i

e) u slučaju udruživanja u grupaciju, sve pojedinosti o plaćanjima između pojedinih trgovačkih društava

2. iz područja koje obuhvaća nadzor naknada za željezničke usluge:

a) podatke o različitim troškovnim kategorijama, posebice pružanje informacija o graničnim/izravnim troškovima različitih usluga ili skupina usluga kako bi se mogle nadzirati naknade za željezničke usluge

b) dovoljno informacija kako bi se omogućilo nadziranje naknada za željezničke usluge koje se plaćaju za pojedine usluge (ili skupine usluga), a koje moraju, ako to zatraži Regulatorno tijelo, sadržavati i podatke o opsegu pojedinih usluga, cijenama pojedinih usluga i ukupnim prihodima za pojedine usluge koje plaćaju unutarnji ili vanjski klijenti i

c) podatke o troškovima i prihodima pojedinih usluga (ili skupina usluga) sukladno relevantnoj metodologiji izračuna troškova Regulatornog tijela, kako bi se utvrdilo određivanje cijena koje bi moglo imati negativan učinak na tržišno natjecanje (međusobne subvencije, određivanje neopravdanih i previsokih cijena)

3. iz područja koje obuhvaća pokazatelje financijskog poslovanja:

a) bilancu

b) izvještaj o ukupnim troškovima s pregledom

c) izvještaj o troškovima održavanja

d) izvještaj o troškovima tekućeg poslovanja

e) račun dobiti i gubitka i

f) bilješke uz financijske izvještaje.

(4) Regulatorno tijelo ovlašteno je za nadzor nad financijskim tokovima upravitelja infrastrukture u vezi s uporabom prihoda od upravljanja željezničkom infrastrukturom, uključujući javna sredstva koja se mogu koristiti isključivo za financiranje vlastitog poslovanja i servisiranje zajmova.

Osnovna svrha usluge međunarodnog željezničkog prijevoza putnika koji uključuje kabotažu

Članak 18.

(1) Podnositelj zahtjeva koji namjerava obavljati međunarodni željeznički prijevoz putnika koji uključuje kabotažu dužan je prije podnošenja zahtjeva za dodjelu infrastrukturnog kapaciteta obavijestiti Regulatorno tijelo na standardnom obrascu objavljenom na službenim mrežnim stranicama Regulatornog tijela.

(2) Regulatorno tijelo dužno je o namjeri podnošenja zahtjeva za dodjelu kapaciteta međunarodnog prijevoza putnika koji uključuje kabotažu informirati sva nadležna tijela koja su uključena u obavljanje prijevoza putnika ili bi mogla imati kakav interes povezan s ovim zahtjevom isticanjem informacije na službenim mrežnim stranicama Regulatornog tijela ili na drugi prikladan način.

Ekonomska ravnoteža ugovora o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika

Članak 19.

(1) Podnositelj zahtjeva koji planira zatražiti infrastrukturni kapacitet radi obavljanja usluge željezničkog prijevoza putnika na trasama na kojima između određenog polazišta i određenog odredišta jedan ili više ugovora o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika pokriva istu ili alternativnu trasu te ako bi se time ugrozila ekonomska ravnoteža tih ugovora, obavijestit će o tome upravitelja infrastrukture i Regulatorno tijelo najmanje 18 mjeseci prije stupanja na snagu voznog reda na koji se odnosi zahtjev za kapacitet.

(2) Kako bi Regulatorno tijelo ocijenilo mogući ekonomski učinak na važeće ugovore o obavljanju javnih usluga, Regulatorno tijelo, bez neopravdanog odgađanja, u roku od najviše deset dana od dana obavijesti iz stavka 1. ovoga članka, obavještava nadležno tijelo koje je na temelju ugovora o javnim uslugama dodijelilo uslugu putničkog prijevoza na toj trasi, sva druga zainteresirana nadležna tijela s pravom ograničenja pristupa i svakog željezničkog prijevoznika koji izvršava ugovor o obavljanju javnih usluga na toj trasi.

(3) Kako bi se utvrdilo moguće ugrožavanje ravnoteže ugovora o obavljanju javnih usluga, Regulatorno tijelo obavlja objektivnu ekonomsku analizu i temelji svoju odluku na unaprijed utvrđenim kriterijima.

(4) Postupak iz stavka 3. ovoga članka pokreće se na zahtjev nadležnog tijela koje je sklopilo ugovor o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika, bilo kojeg drugog zainteresiranog nadležnog tijela koje ima pravo ograničiti pristup u skladu sa zakonom kojim je uređeno područje željeznice, upravitelja infrastrukture ili željezničkog prijevoznika koji izvršava ugovor o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika.

(5) Zahtjev iz stavka 4. ovoga članka podnosi se u roku od 30 dana od dana zaprimanja informacije o planiranoj usluzi prijevoza putnika iz stavka 1. ovoga članka.

(6) Tijela iz stavka 4. ovoga članka dužna su uz zahtjev dostaviti Regulatornom tijelu sve relevantne podatke potrebne za donošenje odluke.

(7) Regulatorno tijelo najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka zahtjeva iz stavka 4. ovoga članka traži dopunu podataka ako to ocijeni potrebnim i započinje savjetovanje sa svim zainteresiranim stranama iz stavaka 1. i 2. ovoga članka.

(8) Regulatorno tijelo o zahtjevu iz stavka 4. ovoga članka donosi obrazloženu odluku u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva, a najkasnije u roku od 42 dana od dana kada je prikupilo sve relevantne podatke, te se ona dostavlja strankama u postupku.

(9) Regulatorno tijelo će u svojoj obrazloženoj odluci odrediti i uvjete pod kojima u roku od 30 dana od dana dostave odluke nadležno tijelo koje je sklopilo ugovor o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika, upravitelj infrastrukture, željeznički prijevoznik koji izvršava ugovor o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika i željeznički prijevoznik koji traži pristup željezničkoj infrastrukturi mogu tražiti preispitivanje odluke.

(10) Kada Regulatorno tijelo utvrdi da bi planirana usluga željezničkog prijevoza putnika iz stavka 1. ovoga članka ugrozila ekonomsku ravnotežu ugovora o obavljanju usluge javnog prijevoza putnika, navest će moguće izmjene te planirane

usluge kako bi se osiguralo pravo pristupa željezničkoj infrastrukturi u svrhu pružanja usluga željezničkog prijevoza putnika.

Zakrčena željeznička infrastruktura

Članak 20.

Regulatorno tijelo odobrava upravitelju infrastrukture nastavak naplate dodatka za zakrčenost željezničke infrastrukture ako se plan povećanja kapaciteta ne može ostvariti zbog razloga koji su izvan kontrole upravitelja infrastrukture ili ako raspoložive opcije nisu ekonomski ili financijski moguće.

Prethodna suglasnost

Članak 21.

(1) Regulatorno tijelo daje prethodnu suglasnost na imenovanje i razrješenje članova upravljačkog tijela upravitelja infrastrukture i vladajućeg društva ako su upravitelj infrastrukture i željeznički prijevoznik povezana društva u skladu sa zakonom kojim je uređeno područje željeznice.

(2) Regulatorno tijelo daje prethodnu suglasnost iz stavka 1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana primitka zahtjeva.

Neobvezujuća mišljenja i zaključci

Članak 22.

(1) Regulatorno tijelo daje neobvezujuće mišljenje o nacrtu ugovora o upravljanju željezničkom infrastrukturom u kojem će se očitovati je li ugovor u skladu s pravilima tržišnog natjecanja na tržištima željezničkih usluga.

(2) Pri obavljanju poslova iz stavka 1. ovoga članka Regulatorno tijelo ne dovodi u pitanje ovlasti tijela nadležnog za tržišno natjecanje u smislu propisa kojima se uređuje tržišno natjecanje.

(3) Regulatorno tijelo daje neobvezujuće mišljenje iz stavka 1. ovoga članka u roku od 15 dana od dana primitka zahtjeva.

(4) Regulatorno tijelo može na temelju poslovnih knjiga ispitivati državne potpore o kojima nadležnim tijelima podnosi izvještaj.

(5) Pri obavljanju poslova iz stavka 4. ovoga članka Regulatorno tijelo ne dovodi u pitanje ovlasti tijela nadležnih za pitanja državnih potpora u smislu propisa kojima se uređuju državne potpore i u smislu Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

(6) Regulatorno tijelo ovlašteno je za nadzor nad sklapanjem i provedbom sporazuma o suradnji između upravitelja infrastrukture s jednim ili više željezničkih prijevoznika u svrhu osiguravanja pogodnosti za korisnike kao što su manji troškovi ili poboljšanje izvedbe na dijelu mreže koji je obuhvaćen sporazumom te može, kada je to opravdano, savjetovati otkazivanje tog sporazuma.

Razuman rok za odgovor na upit za pristup uslužnom objektu

Članak 23.

(1) Regulatorno tijelo po službenoj dužnosti donosi odluku kojom se operatoru uslužnog objekta određuje razuman rok u kojemu je dužan odgovoriti na upit že-

željezničkog prijevoznika za pristup uslužnom objektu i za pružanje usluga u uslužnom objektu.

(2) Pri određivanju razumnog roka iz stavka 1. ovoga članka Regulatorno tijelo uzet će u obzir vrstu uslužnog objekta i vrstu usluge.

(3) Odluka o razumnom roku dostavlja se javnom objavom na službenim mrežnim stranicama Regulatornog tijela. Dostava se smatra obavljenom istekom osmoga dana od dana javne objave.

Naknade za željezničke usluge

Članak 24.

(1) Regulatorno tijelo osigurava da su naknade za željezničke usluge u skladu s odredbama zakona kojim je uređeno područje željeznice i da nisu diskriminirajuće.

(2) Pregovori između podnositelja zahtjeva i upravitelja infrastrukture o visini naknada za željezničke usluge provode se pod nadzorom Regulatornog tijela koje će nadzirati sukladnost s odredbama zakona kojim je uređeno područje željeznice.

(3) Regulatorno tijelo intervenira ako je izvjesno da se pregovori vode suprotno odredbama zakona kojim je uređeno područje željeznice.

(4) Regulatorno tijelo nadzire kriterije navedene u Izvješću o mreži na temelju kojih se određuje nekorištenje infrastrukturnog kapaciteta, kapaciteta koji je dodijeljen podnositelju zahtjeva, ali se ne koristi.

Suradnja s nacionalnim tijelima

Članak 25.

(1) Regulatorno tijelo dužno je surađivati s tijelom nadležnim za sigurnost i interoperabilnost željezničkog sustava i s tijelom nadležnim za izdavanje dozvola za obavljanje usluga željezničkog prijevoza i izraditi okvir za razmjenu informacija s ciljem sprječavanja negativnih učinaka na tržišno natjecanje na tržištu željezničkih usluga ili na sigurnost željezničkog sustava.

(2) Regulatorno tijelo daje preporuke tijelu nadležnom za sigurnost i interoperabilnost željezničkog sustava i tijelu nadležnom za izdavanje dozvola za obavljanje usluga željezničkog prijevoza o pitanjima koja mogu utjecati na tržišno natjecanje na tržištu željezničkih usluga, pri čemu se odstupanje obvezno mora obrazložiti.

(3) Regulatorno tijelo dužno je obrazložiti odbijanje preporuke tijela nadležnog za sigurnost i interoperabilnost željezničkog sustava i tijela nadležnog za izdavanje dozvola za obavljanje usluga željezničkog prijevoza o pitanjima koja mogu utjecati na sigurnost željezničkog sustava.

(4) Regulatorno tijelo surađuje s tijelom nadležnim za zaštitu tržišnog natjecanja, i to tako da zahtijeva mišljenje tog tijela ili predlaže pokretanje postupka pred tim tijelom u svim slučajevima sprječavanja, ograničavanja ili narušavanja tržišnog natjecanja, u skladu s posebnim zakonom kojim je uređena zaštita tržišnog natjecanja.

Suradnja s regulatornim tijelima ostalih država članica Europske unije

Članak 26.

- (1) Regulatorno tijelo razmjenjuje informacije o svom radu, načelima i praksi donošenja odluka s drugim regulatornim tijelima država članica Europske unije te surađuje i na druge načine radi usklađivanja svoga odlučivanja.
- (2) Radi ostvarenja suradnje iz stavka 1. ovoga članka Regulatorno tijelo djeluje u mreži regulatornih tijela država članica Europske unije.
- (3) Razmjena informacija među članovima mreže odvija se po mogućnosti elektroničkim putem, uz poštivanje povjerljivosti poslovnih tajni koje dostave željeznički prijevoznici, upravitelji infrastrukture i upravitelji uslužnog objekta.
- (4) Regulatorno tijelo surađuje s regulatornim tijelima ostalih država članica Europske unije, uključujući putem sporazuma o suradnji, radi pružanja potpore kod izvršavanja zadaća nadzora nad tržištem, rješavanja zahtjeva ili u postupku po službenoj dužnosti.
- (5) U slučaju postupka po zahtjevu ili postupka po službenoj dužnosti u vezi s pitanjima pristupa ili određivanja naknada koji se odnose na međunarodnu trasu vlaka, kao i u okviru nadziranja tržišnog natjecanja na tržištu vezanom za usluge međunarodnog željezničkog prijevoza, Regulatorno tijelo savjetuje se s regulatornim tijelima svih drugih država članica Europske unije kroz koje prolazi dotična međunarodna trasa vlaka te, kada je to primjereno, s Europskom komisijom.
- (6) Regulatorno tijelo pruža sve informacije regulatornim tijelima s kojima obavlja savjetovanje, a koje ima pravo tražiti za potrebe postupanja u vezi sa zahtjevom ili postupkom po službenoj dužnosti iz stavka 5. ovoga članka.
- (7) Ako Regulatorno tijelo zaprimi zahtjev ili ako provodi postupak po službenoj dužnosti za koji utvrdi da nije nadležno, bez odgode prosljeđuje sve mjerodavne podatke regulatornom tijelu dotične države članice Europske unije kako bi ono moglo poduzeti mjere u odnosu na stranke.
- (8) Regulatorno tijelo ima pravo zatražiti potrebne podatke od upravitelja infrastrukture u svrhu rješavanja zahtjeva ili u tijeku postupka po službenoj dužnosti kod dodjele infrastrukturnog kapaciteta za međunarodnu trasu vlaka i prenijeti ih mjerodavnim regulatornim tijelima država članica Europske unije.
- (9) Ako su za pitanja o međunarodnoj usluzi potrebne odluke dvaju ili više regulatornih tijela, ona surađuju u pripremi svojih odluka vezano uz rješavanje tih pitanja te u tu svrhu obavljaju svoje funkcije u skladu sa svojim zadaćama i ovlastima.
- (10) Regulatorna tijela država članica Europske unije razvijaju zajednička načela i prakse za donošenje odluka za koje imaju ovlasti, kojima su obuhvaćeni i dogovori za rješavanje sporova u vezi s odlukama dvaju ili više regulatornih tijela.
- (11) Regulatorno tijelo preispituje odluke i prakse povezanih upravitelja infrastrukture kako bi se omogućila primjena učinkovitih programa ubiranja naknada te njihove dogovore radi koordinacije u slučaju željezničkih usluga koje koriste više od jedne infrastrukturne mreže i o pitanju suradnje u dodjeli infrastrukturnog kapaciteta na više od jedne mreže ili na neki drugi način potiče međunarodni željeznički promet.

(12) Regulatorno tijelo samostalno sudjeluje u radu svih asocijacija regulatornih tijela koje djeluju na tržištu željezničkih usluga, a koje svojim radom promiču regulatorna načela i ciljeve.

Savjetovanje s predstavnicima korisnika željezničkih usluga

Članak 27.

Regulatorno tijelo redovito se, najmanje jednom u dvije godine, savjetuje s predstavnicima korisnika željezničkih usluga kako bi uzelo u obzir njihova stajališta o tržištu željezničkih usluga.

IV. ZAŠTITA PRAVA PUTNIKA

Nadležnost Regulatornog tijela u području zaštite prava putnika

Članak 28.

(1) U nadležnosti Regulatornog tijela u području zaštite prava putnika sljedeći su poslovi:

1. provedba Uredbe (EU) 2021/782
2. postupanje po službenoj dužnosti u zaštiti prava putnika
3. inspekcijski nadzor u području zaštite prava putnika.

(2) Poslove iz stavka 1. ovoga članka Regulatorno tijelo obavlja kao javne ovlasti.

Postupak po službenoj dužnosti i pritužbi putnika

Članak 29.

(1) Regulatorno tijelo ovlašteno je po službenoj dužnosti pokrenuti postupak te naložiti željezničkom prijevozniku, upravitelju infrastrukture, upravitelju kolodvora, prodavatelju karata i organizatoru putovanja mjere u svrhu ispunjenja obveza propisanih Uredbom (EU) 2021/782, svih odluka koje se odnose na prava putnika i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu.

(2) Željeznički prijevoznik, upravitelj infrastrukture, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata i organizator putovanja obvezni su sudjelovati u postupcima iz stavka 1. ovoga članka i u potpunosti surađivati s Regulatornim tijelom te dostavljati sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja.

(3) Regulatorno tijelo donosi odluke o mjerama iz stavka 1. ovoga članka sukladno kojima su subjekti iz stavka 1. ovoga članka obvezni postupiti.

(4) Regulatorno tijelo donosi odluku o pritužbi putnika u pogledu prava i obveza obuhvaćenih Uredbom 2021/782 u pravilu bez provođenja usmene rasprave.

(5) Željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora dužni su sudjelovati u postupcima rješavanja pritužbi putnika u pogledu prava i obveza obuhvaćenih Uredbom 2021/782 i u potpunosti surađivati s Regulatornim tijelom te dostavljati sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja.

(6) Željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora dužni su postupiti u skladu s odlukom Regulatornog tijela iz stavka 4. ovoga članka.

Pisani prigovor putnika željezničkom prijevozniku

Članak 30.

Brisan.

Odredba članka 30. brisana je aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 31/2025.

Zahtjev putnika Regulatornom tijelu

Članak 31.

Brisan.

Odredba članka 31. brisana je aktom objavljenim u »Narodnim novinama« broj 31/2025.

V. INSPEKCIJSKI NADZOR

Obavljanje poslova inspekcijskog nadzora

Članak 32.

- (1) Regulatorno tijelo obavlja inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona, Uredbe (EU) 2021/782, svih odluka koje se odnose na prava putnika i drugih propisa kojima se uređuju prava putnika u željezničkom prijevozu.
- (2) Poslove inspekcijskog nadzora iz stavka 1. ovoga članka obavljaju inspektori koji su ovlašteni radnici Regulatornog tijela.
- (3) Poslovi inspekcijskog nadzora iz stavka 1. ovoga članka smatraju se poslovima kod kojih postoje posebni uvjeti rada.
- (4) Radna mjesta s ovlastima inspekcijskog nadzora i detaljnijim uvjetima koje moraju ispunjavati osobe na tim radnim mjestima utvrđuju se općim aktom Regulatornog tijela.
- (5) Inspektor mora imati službenu iskaznicu i značku kojima dokazuje svoje službeno svojstvo, identitet i ovlasti.
- (6) Oblik i sadržaj obrasca službene iskaznice i značke iz stavka 5. ovoga članka te postupanje sa službenom iskaznicom i značkom propisuju se pravilnikom koji donosi ministar nadležan za željeznički promet.
- (7) Inspektor sastavlja zapisnik o izvršenom inspekcijskom pregledu, utvrđenom činjeničnom stanju i poduzetim ili naređenim mjerama i radnjama.
- (8) Primjerak zapisnika o inspekcijskom pregledu inspektor uručuje nadziranoj osobi.
- (9) Inspektor vodi očevidnik o izvršenim inspekcijskim pregledima. Sadržaj i način vođenja očevidnika propisuju se pravilnikom iz stavka 6. ovoga članka.
- (10) Inspektor predlaže Regulatornom tijelu podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka ili izdaje prekršajni nalog u skladu s odredbama zakona kojim su uređeni prekršaji.
- (11) Inspektor je u obavljanju inspekcijskog nadzora odgovoran ako propusti poduzeti odnosno odrediti mjere ili radnje koje je prema ovom Zakonu, Uredbi (EU) 2021/782 i drugim propisima kojima se uređuju prava putnika bio obavezan poduzeti ili odrediti, ako prekorači svoje propisane ovlasti, ako ne donese rješenje u skladu s odredbama ovoga Zakona, ako ne predloži Regulatornom tijelu.

lu podnošenje optužnog prijedloga radi pokretanja prekršajnog postupka pred nadležnim sudom ili ne izda prekršajni nalog u skladu s odredbama ovoga Zakona i zakona kojim su uređeni prekršaji odnosno ne obavijesti nadležna državna tijela o utvrđenim nedostacima.

Ovlasti inspektora

Članak 33.

(1) U obavljanju inspekcijskog nadzora inspektor je ovlašten:

1. zatražiti i pregledati isprave (osobna iskaznica, putovnica i sl.) na temelju kojih može utvrditi identitet nadzirane osobe, kao i drugih osoba nazočnih tijekom inspekcijskog nadzora
2. ući i pregledati poslovne prostorije, zgrade, građevine, gradilišta, zemljišta i prijevozna sredstva te se koristiti tehničkim sredstvima i opremom nadzirane osobe u svrhu obavljanja inspekcijskog nadzora
3. pregledati poslovnu dokumentaciju, opremu i druge stvari koje omogućuju uvid u poslovanje nadzirane osobe u vezi s provedbom Uredbe (EU) 2021/782, ovoga Zakona i drugih propisa kojima se uređuju prava putnika
4. uzimati izjave od odgovornih osoba, radi pribavljanja dokaza o činjenicama koje se ne mogu izravno utvrditi, kao i od drugih osoba nazočnih tijekom inspekcijskog nadzora te saslušati pojedine osobe u upravnom postupku
5. zatražiti pisanim putem od nadzirane osobe točne i potpune podatke i dokumentaciju potrebnu radi provedbe inspekcijskog nadzora
6. zatražiti pisano izvješće nadzirane osobe o poduzetim mjerama i radnjama naređenim u inspekcijskom nadzoru
7. narediti uklanjanje utvrđenih nepravilnosti, nedostataka ili propusta i
8. narediti poduzimanje drugih mjera i radnji u skladu sa svrhom inspekcijskog nadzora.

(2) Pod poslovnim prostorijama u smislu ovoga članka smatraju se poslovne prostorije i drugi prostori u kojima nadzirana osoba obavlja svoju djelatnost.

(3) Inspektor je obavezan s podacima za koje nadzirana osoba dokaže da su poslovna tajna postupati u skladu s propisanim uvjetima za njihovo čuvanje.

(4) U obavljanju inspekcijskog nadzora inspektor može, do donošenja sudske presude, privremeno oduzeti dokumentaciju i predmete koji mogu poslužiti kao dokaz u prekršajnom postupku, što se unosi u zapisnik o inspekcijskom pregledu i o čemu inspektor izdaje potvrdu s točnim podacima o oduzetoj dokumentaciji i predmetima.

(5) Ako inspektor u obavljanju inspekcijskog nadzora ili na temelju izvješća inspektora ovlaštenog za provedbu inspekcijskog nadzora prema zakonu kojim je uređeno drugo područje, ili na temelju izvješća drugoga nadležnog tijela utvrdi povredu odredbi Uredbe (EU) 2021/782, ovoga Zakona i drugih propisa kojima se uređuju prava putnika, obavezan je donijeti rješenje ili poduzeti druge propisane mjere iz stavka 1. ovoga članka najkasnije u roku od 30 dana od dana završetka inspekcijskog nadzora ili zaprimanja izvješća s utvrđenim činjenicama presudnim za donošenje rješenja.

Obveze nadziranih i drugih osoba koje sudjeluju u inspekcijskom nadzoru

Članak 34.

(1) Nadzirane osobe obvezne su inspektoru omogućiti provedbu inspekcijskog nadzora te osigurati uvjete za njegov neometani rad, omogućiti mu uvid i uporabu svih potrebnih podataka i dokumentacije, uporabu pripadajuće infrastrukture, opreme i drugih tehničkih sredstava te na pisani zahtjev inspektora pripremiti i dostaviti bez naknade dodatne podatke i dokumentaciju potrebnu za obavljanje inspekcijskog nadzora.

(2) Nadzirane osobe obvezne su na zahtjev inspektora privremeno prekinuti rad i poslovanje u nadziranim poslovnim prostorijama, zgradi ili građevini u tijeku inspekcijskog nadzora, ako inspektor ne bi mogao na drugi način obaviti inspekcijski nadzor ili utvrditi činjenično stanje.

(3) Inspektor može i nakon obavljanja inspekcijskog nadzora zatražiti od nadzirane osobe izvršenje pojedine radnje u svrhu potpunog utvrđivanja činjeničnog stanja te odrediti rok za izvršenje te radnje.

(4) Smatrat će se da nadzirana osoba nije omogućila inspektoru provedbu inspekcijskog nadzora ako:

- a) ne omogući ulazak i pregled poslovnih prostorija, zgrada, građevina, gradilišta, zemljišta ili prijevoznih sredstava gdje se obavlja inspekcijski nadzor
- b) ne omogući pregled opreme na kojoj se obavlja inspekcijski nadzor
- c) ne osigura uvid u traženu dokumentaciju, isprave i podatke radi utvrđivanja činjeničnog stanja u tijeku obavljanja inspekcijskog nadzora ili u roku određenom u zapisniku o inspekcijskom pregledu
- d) ne dostavi, na pisani zahtjev inspektora, u određenom roku na uvid sve podatke i dokumentaciju potrebnu za obavljanje inspekcijskog nadzora
- e) ne izvijesti u određenom roku o poduzetim mjerama koje je naredio inspektor radi uklanjanja utvrđenih nepravilnosti, nedostataka ili propusta i/ili
- f) ne izvrši radnje iz stavaka 2. i 3. ovoga članka.

(5) Ako se inspektoru u obavljanju inspekcijskog nadzora pruži fizički otpor ili ako se takav otpor osnovano očekuje, inspektor je ovlašten zatražiti podršku službene osobe nadležne policijske uprave.

VI. PREKRŠAJNE ODREDBE

Područje regulacije tržišta željezničkih usluga

Članak 35.

(1) Novčanom kaznom u iznosu od 2660,00 eura do 26.600,00 eura kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:

- 1. u propisanom ili ostavljenom roku ne postupi u skladu s odlukom ili drugim upravnim aktom Regulatornog tijela (članak 9. stavci 3. i 5.)

2. na zahtjev Regulatornog tijela ne dostavi potrebne podatke u svrhu provedbe postupka iz područja regulacije tržišta željezničkih usluga (članak 16. stavak 1.)
 3. ne dostavi sve potrebne informacije o naknadama za željezničke usluge te dokaz da su naknade za željezničke usluge obračunane sukladno metodologiji i strukturi za izračun naknade utvrđen u Izvješću o mreži ili opisu uslužnog objekta (članak 16. stavak 4.).
- (2) Za prekršaj iz stavka 1. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 670,00 eura do 2660,00 eura.
- (3) Iznimno od odredbi stavaka 1. i 2. ovoga članka, ako je prekršaj počinjen iz koristoljublja kojim je ostvarena imovinska korist, pravna osoba i odgovorna osoba u pravnoj osobi kaznit će se novčanom kaznom u dvostrukom iznosu određenom na temelju stavaka 1. i 2. ovoga članka.
- (4) Novčanom kaznom u iznosu od 140,00 eura do 4000,00 eura kaznit će se član Vijeća Regulatornog tijela ako Regulatornom tijelu pravodobno ne podnese izjavu o posvećenosti i interesu (članak 7. stavak 1.).

Područje zaštite prava putnika

Članak 36.

- (1) Novčanom kaznom u iznosu od 2660,00 eura do 26.600,00 eura kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:
1. u postupku u vezi sa zaštitom prava putnika ne dostavi sve potrebne podatke, dokumentaciju i očitovanja (članak 29. stavci 2. i 5.)
 2. u propisanom ili ostavljenom roku ne postupi u skladu s odlukom ili drugim upravnim aktom Regulatornog tijela (članak 29. stavci 3. i 6.).
- (2) Novčanom kaznom u iznosu od 4000,00 eura do 13.300,00 eura kaznit će se za prekršaj pravna osoba ako:
1. kao željeznički prijevoznik ne omogući putnicima unošenje bicikala u vlak, prema potrebi uz razumnu naknadu (članak 6. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)
 2. kao željeznički prijevoznik u vlakovima u kojima je obvezna rezervacija nije omogućila rezervaciju prijevoza bicikla (članak 6. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)
 3. kao željeznički prijevoznik putniku s rezervacijom za prijevoz bicikla odbije bez valjano opravdanog razloga omogućiti preusmjerenje ili povrat troškova u skladu s člankom 18., naknadu u skladu s člankom 19. i pomoć u skladu s člankom 20. stavkom 2. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 6. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)
 4. kao željeznički prijevoznik ne objavi na odgovarajući način, prije provedbe, odluku o privremenom ili trajnom prestanku pružanja usluge željezničkog prijevoza (članak 8. Uredbe (EU) 2021/782)
 5. kao željeznički prijevoznik, organizator putovanja ili prodavatelj karata ne pruži putniku prije početka putovanja, na zahtjev i u najprikladnijem obliku, najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu I. Uredbe (EU) 2021/782 u

odnosu na putovanja koja prema ugovoru nudi željeznički prijevoznik (članak 9. stavci 1. i 3. Uredbe (EU) 2021/782)

6. kao željeznički prijevoznik ne pruži putniku tijekom putovanja, u najprikladnijem obliku, najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu II. Uredbe (EU) br. 2021/782 (članak 9. stavci 2. i 3. Uredbe (EU) 2021/782)

7. kao upravitelj infrastrukture željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata, organizatorima putovanja i upraviteljima kolodvora ne distribuira podatke u stvarnom vremenu o dolascima i polascima vlakova (članak 10. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

8. kao željeznički prijevoznik drugim željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja koji prodaju njezine usluge ne pruža pristup minimalnim informacijama o putovanju navedenima u Prilogu II. dijelovima I. i II. te postupcima u vezi sa sustavima rezervacija iz Priloga II. dijela III. Uredbe (EU) br. 2021/782 (članak 10. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

9. kao željeznički prijevoznik, prodavatelj karata i organizator putovanja putniku ne nudi karte te, ako su raspoložive, jedinstvene karte i rezervacije putem predviđenih prodajnih mjesta (članak 11. stavci 1. i 2. Uredbe (EU) 2021/782)

10. kao željeznički prijevoznik putniku na polaznom kolodvoru koji nema ured za prodaju karata ili uređaj za prodaju karata ne nudi obavijest o mogućnosti kupnje karte putem telefona ili interneta ili u vlaku te o postupku takve kupnje, kao i o najbližem željezničkom kolodvoru ili mjestu na kojem su dostupni uredi za prodaju karata ili uređaji za prodaju karata (članak 11. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

11. kao željeznički prijevoznik na polaznom kolodvoru koji nema ured za prodaju karata, pristupačan uređaj za prodaju karata ili drugi pristupačan način za kupnju karte unaprijed osobama s invaliditetom prilikom kupnje karte u vlaku naplati dodatne troškove (članak 11. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

12. kao željeznički prijevoznik u vlaku bez nazočnog osoblja ne savjetuje osobe s invaliditetom o tome trebaju li kupiti kartu i obavješćuje ih o tome kako mogu kupiti kartu (članak 11. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

13. kao željeznički prijevoznik ne nudi jedinstvenu kartu za usluge željeznickog prijevoza putnika na dugim relacijama ili usluge regionalnog željeznickog prijevoza putnika koje pruža samo taj željeznički prijevoznik (članak 12. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

14. kao željeznički prijevoznik za putovanja koja uključuju jednu ili više veza putnika nije prije kupnje karte ili karata obavijestila o tome čini li ta karta ili čine li te karte jedinstvenu kartu (članak 12. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

15. kao prodavatelj karata ili organizator putovanja odgovoran za rješavanje zahtjeva i mogućih pritužbi putnika na temelju članka 12. stavka 4. Uredbe (EU) 2021/782 povrat troškova i naknada ne isplati u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva (članak 12. stavak 7. Uredbe (EU) 2021/782)

16. kao željeznički prijevoznik u slučaju smrti ili ozljede putnika bez odgode, a najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta ne isplati predujam

koji može biti potreban za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti (članak 15. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

17. kao željeznički prijevoznik, ako je prilikom polaska ili u slučaju propuštene veze ili otkazivanja putovanja bilo razumno očekivati da će dolazak u konačno odredište predviđen ugovorom o prijevozu kasniti 60 ili više minuta, putniku nije odmah pružila izbor između predviđenih mogućnosti propisanih člankom 18. stavkom 1. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 18. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

18. kao željeznički prijevoznik prilikom usporedivog preusmjeravanja putnika izloži dodatnim troškovima (članak 18. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

19. kao pružatelj usluga preusmjeravanja osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću ne omogući usporedivu razinu pomoći i pristupačnosti pri ponudi alternativne usluge (članak 18. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

20. kao željeznički prijevoznik u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva ne isplati povrat troškova iz članka 18. stavka 1. točke a) i stavka 3. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 18. stavak 5. Uredbe (EU) 2021/782)

21. kao željeznički prijevoznik odbije zahtjev za povrat troškova samo zbog toga što putnik nije upotrijebio zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova koji je utvrdila Europska komisija ili ako u slučaju nepreciznog zahtjeva željeznički prijevoznik ne traži od putnika pojašnjenje zahtjeva te mu u tome ne pomogne (članak 18. stavak 7. Uredbe (EU) 2021/782)

22. kao željeznički prijevoznik putniku ne isplati naknadu za kašnjenje, ako nije izgubio pravo na prijevoz, te ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i mjesta konačnog odredišta koji su navedeni na karti ili jedinstvenoj karti za koje nije dobio povrat troškova u skladu s člankom 18. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 19. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

23. kao željeznički prijevoznik putniku koji ima pokaz ili sezonsku kartu ne isplati naknadu za kašnjenja u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama (članak 19. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

24. kao željeznički prijevoznik naknadu za kašnjenje ne izračunava u skladu s člankom 19. stavkom 3. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 19. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

25. kao željeznički prijevoznik odbije zahtjev za naknadu samo zbog toga što putnik nije upotrijebio zajednički obrazac koji je utvrdila Europska komisija ili ako u slučaju nepreciznog zahtjeva željeznički prijevoznik ne traži od putnika pojašnjenje zahtjeva te mu u tome ne pomogne (članak 19. stavak 6. Uredbe (EU) 2021/782)

26. kao željeznički prijevoznik, u slučaju nenajavljenih kašnjenja dužih od 60 minuta, u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva za naknadu ne isplati, na zahtjev, putniku predviđenu naknadu (članak 19. stavak 7. Uredbe (EU) 2021/782)

27. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora u slučaju kašnjenja u dolasku ili polasku ili otkazivanju usluge ne informira putnike o situaciji i

procijenjenom vremenu odlaska, dolaska ili zamjenske usluge čim joj takve informacije budu dostupne (članak 20. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

28. kao prodavatelj karata ili organizator putovanja, ako raspolaže informacijama o kašnjenju u dolasku ili polasku ili otkazivanju usluge, a ne informira putnike o situaciji i procijenjenom vremenu polaska i procijenjenom vremenu dolaska usluge ili zamjenske usluge (članak 20. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

29. kao željeznički prijevoznik u slučaju kašnjenja 60 ili više minuta ili otkazivanja usluge putnicima ne ponudi bez naknade usluge iz članka 20. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 20. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

30. kao željeznički prijevoznik u slučaju da je usluga željezničkog prijevoza prekinuta i više se ne može nastaviti ili se ne može nastaviti u razumnom roku putnicima ne ponudi alternativne prijevozne usluge što je prije moguće i ne poduzme potrebne mjere (članak 20. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

31. kao željeznički prijevoznik ne obavještava pogođene putnike o tome kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana (članak 20. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782)

32. kao željeznički prijevoznik u slučaju kašnjenja, prekida, propuštanja ili otkazivanja usluge posebno ne vodi računa o osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću te osobama koje su u njihovoj pratnji i psima pomagačima (članak 20. stavak 5. Uredbe (EU) 2021/782)

33. kao željeznički prijevoznik se ne uskladi s upraviteljem kolodvora i upraviteljem infrastrukture pri uspostavljanju planova za izvanredne situacije (članak 20. stavak 6. Uredbe (EU) 2021/782)

34. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne uspostavi ili ne donese nediskriminirajuća pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s invaliditetom, uključujući i njihove osobne asistente te osobe sa smanjenom pokretljivošću (članak 21. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

35. kao željeznički prijevoznik ili prodavatelj karata osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću naplati dodatni trošak za rezervaciju ili kartu (članak 21. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

36. kao željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator prijevoza odbije izvršiti rezervaciju ili izdati kartu osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću ili ako zahtijeva da takvu osobu prati neka druga osoba, osim ako je takvo postupanje nužno kako bi se poštovala pravila o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 21. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

37. kao upravitelj kolodvora, željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja ne pruži, na zahtjev, osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama uredaba (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014 te Direktive (EU) 2019/882 informacije o pristupačnosti kolodvora i povezanih objekata te željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 i ne informira osobe s invalidi-

tetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću o opremi u vlaku (članak 22. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

38. kao željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja na zahtjev ne obavijesti osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću pisanim putem u roku od pet radnih dana o razlozima odbijanja prihvatanja rezervacije, odbijanja izdavanja karte ili uvjetovanja određivanja pratlje osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću (članak 22. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

39. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora, na kolodvoru bez osoblja, ne osigura lako dostupnu informaciju o najbližem kolodvoru koji ima zaposlenika i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Uredbe (EU) 2012/782, među ostalim i u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama uredbi (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014 te Direktive (EU) 2019/882 (članak 22. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

40. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne pruži pomoć na željezničkim kolodvorima i u vlaku osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću u skladu s odredbama propisanim u članku 23. Uredbe (EU) 2012/782 (članak 23. Uredbe (EU) 2012/782)

41. kao željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata ili organizator putovanja ne stavi na raspolaganje jedinstveni mehanizam obavlješćivanja kako bi se besplatno pružila pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću kako je propisano člankom 24. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 24. Uredbe (EU) 2021/782)

42. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne pruži naknadu bez nepotrebne odgode ako prouzroči gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim i invalidskih kolica i pomagala, ili gubitak ili ozljedu pasa pomagača kojima se koriste osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću (članak 25. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

43. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora, ako se primjenjuje članak 25. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782, ne ulož brzo sve razumne napore kako bi pružila hitno potrebne privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala (članak 25. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

44. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne osigura da se svim članovima osoblja, među ostalim i novozaposlenim članovima osoblja, koji u okviru svojih redovitih dužnosti pružaju izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogući osposobljavanje o invalidnosti da bi znali kako odgovoriti na potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (članak 26. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

45. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora ne osigura da se svim članovima osoblja koji rade na kolodvorima ili u vlakovima, a koji su u izravnom kontaktu s putnicima omogući osposobljavanje i redoviti tečajevi za obnovu znanja radi postizanja svijesti o potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću (članak 26. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

46. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika dnevno ne uspostavi mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza propisanih Uredbom (EU) 2021/782 u svojim područjima nadležnosti i putnika jasno ne informira o svojim podacima za kontakt i o radnom jeziku (jezicima), osim u području odgovornosti željezničkih prijevoznika za putnike i njihovu prtljagu iz poglavlja III. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 28. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

47. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika u roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe ne dostavi obrazloženi odgovor ili u opravdanim slučajevima ne obavijesti putnika da će dobiti odgovor u razdoblju od najviše tri mjeseca od datuma primitka pritužbe (članak 28. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

48. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika dnevno ne čuva podatke potrebne za procjenu pritužbe tijekom cjelokupnog trajanja postupka rješavanja pritužbe, što uključuje postupke rješavanja pritužbe iz članaka 33. i 34. Uredbe (EU) 2021/782, i na zahtjev ne dostavi te podatke Regulatornom tijelu (članak 28. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

49. kao željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10.000 putnika dnevno ne učini pojedinosti o postupku rješavanja pritužbi dostupne javnosti, među ostalim i osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, te na zahtjev ne stavi na raspolaganje, barem na hrvatskom jeziku, pojedinosti o postupku rješavanja pritužbe (članak 28. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

50. kao željeznički prijevoznik ne uspostavi standarde kvalitete usluge i ne provodi sustav upravljanja kvalitetom barem s elementima navedenim u Prilogu III. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 29. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782)

51. kao željeznički prijevoznik ne nadzire vlastitu uspješnost s pomoću standarda kvalitete usluge i svake dvije godine ne objavi izvješće o kvaliteti usluge na svojim mrežnim stranicama ili ne stavi izvješće o kvaliteti svojih usluga na raspolaganje na mrežnim stranicama Agencije Europske unije za željeznice (članak 29. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

52. kao upravitelj kolodvora ne uspostavi standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu III. Uredbe (EU) 2021/782 ili ne prati svoju uspješnost na temelju tih standarda ili na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti ne pruža pristup informacijama o uspješnosti (članak 29. stavak 3. Uredbe (EU) 2021/782)

53. kao željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata ili organizator putovanja prilikom prodaje karata ne informira putnike o pravima i obvezama u skladu s člankom 30. Uredbe (EU) 2021/782 (članak 30. Uredbe (EU) 2021/782)

54. kao željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, upravitelj infrastrukture, prodavatelj karata ili organizator putovanja na zahtjev Regulatornog tijela za potrebe članka 32. stavka 1. Uredbe (EU) 2021/782 bez nepotrebne odgode ne

dostavi relevantne dokumente i informacije, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva (članak 32. stavak 2. Uredbe (EU) 2021/782)

55. kao željeznički prijevoznik ne dostavi svoje podatke za kontakt Regulatornom tijelu (članak 32. stavak 4. Uredbe (EU) 2021/782).

(3) Za prekršaje iz stavaka 1. i 2. ovoga članka kaznit će se i odgovorna osoba u pravnoj osobi novčanom kaznom u iznosu od 700,00 eura do 2700,00 eura.

VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 37.

(1) Ministar nadležan za promet donijet će pravilnik iz članka 32. stavka 6. ovoga Zakona u roku od tri mjeseca od dana stupanja na snagu ovoga Zakona.

(2) Do stupanja na snagu pravilnika iz članka 32. stavka 6. ovoga Zakona ostaje na snazi Pravilnik o službenim iskaznicama i značkama inspektora za zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (»Narodne novine«, br. 136/14. i 1/15.).

Članak 38.

Postupci započeti prema odredbama Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (»Narodne novine«, br. 71/14.) do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama toga Zakona.

Članak 39.

Danom stupanja na snagu ovoga Zakona prestaje važiti Zakon o regulaciji tržišta željezničkih usluga (»Narodne novine«, br. 71/14.).

Članak 40.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«, osim članka 14. stavka 1. točke 1. podtočaka h) – j) i točke 11. te članka 19. stavaka 1., 2., 5. i 10. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 1. siječnja 2019. i članka 36. stavka 2. točaka 7. – 13. te točaka 24. i 25. ovoga Zakona koji stupaju na snagu 4. prosinca 2019.

Odredbe akata o izmjenama i odluke Ustavnog suda

Prijelazne i završne odredbe akta objavljenog u »Narodnim novinama« broj 31/2025

Članak 14.

Postupci vezani za ostvarivanje prava i obveza putnika započeti prema odredbama Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (»Narodne novine«, br. 104/17.) do dana stupanja na snagu ovoga Zakona dovršit će se prema odredbama toga Zakona.

Članak 15.

Ovaj Zakon stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.