

U skladu s člankom 27. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga (NN br. 71/14) Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) provela je redovito savjetovanje s predstavnicima korisnika usluga željezničkog prijevoza tereta.

Savjetovanje je provedeno anketiranjem tvrtki koje bi potencijalno mogle koristiti željeznicu za prijevoz i onih koje sigurno koriste željeznicu za prijevoz.

Trenutno u Republici Hrvatskoj na teretnom željezničkom prijevoznom tržištu posluje sedam teretnih željezničkih prijevoznika, od kojih je jedan povijesni teretni željeznički prijevoznik, a njih šest su novi teretni željeznički prijevoznici, koji ostvaruju pretpostavke za obavljanje teretnog željezničkog prijevoza. Pet poslovno aktivnih teretnih željezničkih prijevoznika sudjeluje u ukupnom teretnom prijevoznom tržištu u 2016. godini s 25 % udjela.

Tablica 1. Teretni željeznički prijevoznici u Republici Hrvatskoj

Teretni prijevoznici

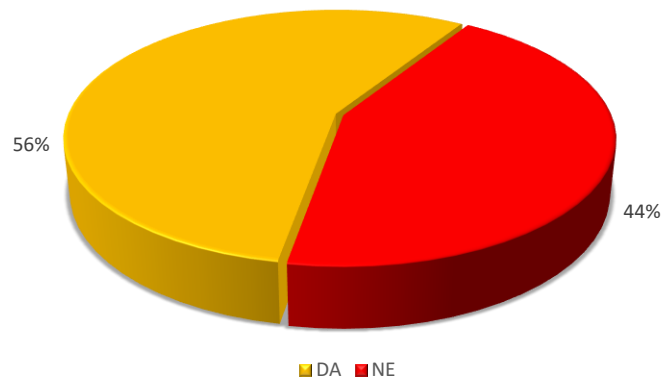
- 1. HŽ Cargo d.o.o.*
- 2. PPD Transport d.o.o.*
- 3. Train Hungary Kft. (THM)*
- 4. Rail Cargo Carrier – Croatia (RCC)*
- 5. SŽ - Tovorni promet d.o.o.*
- 6. Rail & Sea d.o.o. za prijevoz i usluge*
- 7. Transagent špedicija d.o.o.*

Uzorkovanjem je odabrano 49 tvrtki kojima je dostavljena anketa, od ukupnog broja njih 32 su se odazvale anketiranju i popunile upitnik što je 65 % od ukupnog broja uzorkovanih tvrtki, a 35 % ili nije odgovorilo na upitnik ili je odgovorilo kako više željeznički teretni prijevoz uopće ne koriste, što je prikazano na grafu 1.



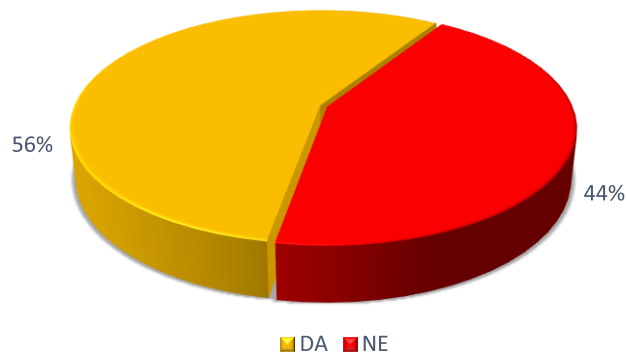
Grafikon 1. Udio anketiranih koji su/nisu odgovorili na anketni upitnik

Od ukupnog broja anketiranih njih 56 % posjeduje svoj vlastiti industrijski kolosijek dok njih 44 % su suposjednici industrijskog kolosijeka ali ipak koriste željeznički prijevoz što je prikazano na grafu 2.



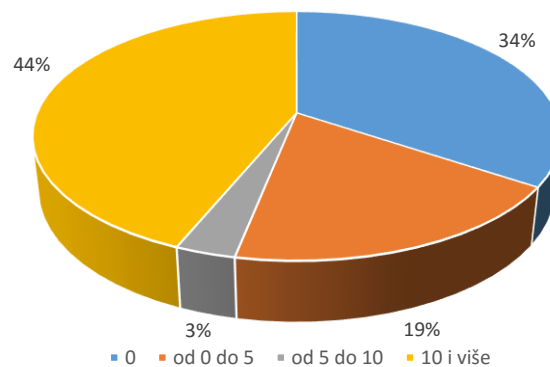
Grafikon 2. Posjedovanje industrijskog kolosijeka

Anketirane tvrtke izjasnile su se kako željeznicu za prijevoz tereta koriste i preko deset godina i to kao glavni mod prijevoza. Dio tvrtki zbog konkurentnijeg cestovnog moda prestale su koristiti željeznički teretni prijevoz te je tako njih 44 % , što je prikazano na grafu 3., od ukupnog broja anketiranih odustalo od željezničkog prijevoza i trenutno isti ne koriste. Navedene tvrtke izjasnile su se kako trenutno koriste daleko prilagodljiviji cestovni prijevoz od željezničkog teretnog prijevoza.



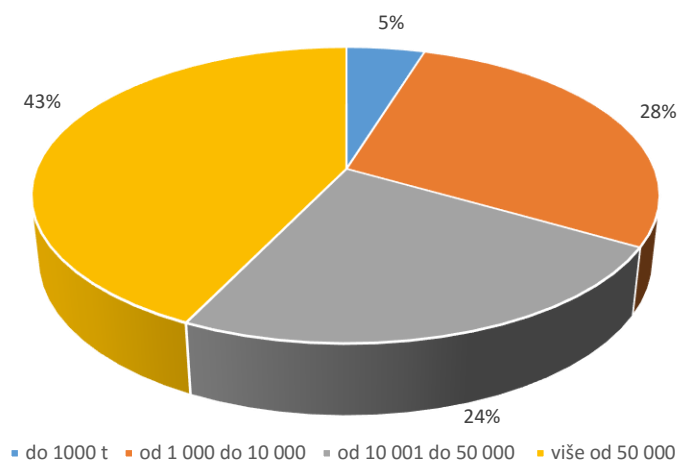
Grafikon 3. Trenutno korištenje željezničkog prijevoza

Većina anketiranih, željeznički prijevoz koristi duže od 10 godina i to njih 44 %, dok su njih 34 % novi korisnici željezničkog teretnog prijevoza što je prikazano na grafu 4.



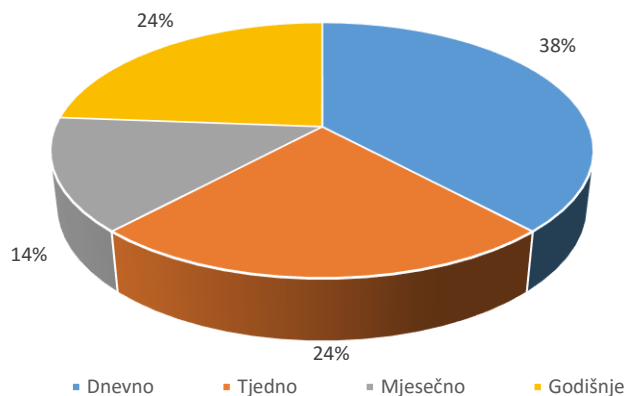
Grafikon 4. Period od korištenja željezničkog prijevoza

Anketirane tvrtke uzorkovanjem su odabrane prema veličini tvrtka, a od ukupnog broja primljenih popunjenih anketnih upitnika njih 43 % su veliki korisnici teretnog željezničkog prijevoza s godišnjim prijevozom većim od 50.000,00 tona, dok je njih samo 5 % koji godišnje prevezu samo do 1.000,00 tona tereta željeznicom, što je detaljnije prikazano na grafu 5.



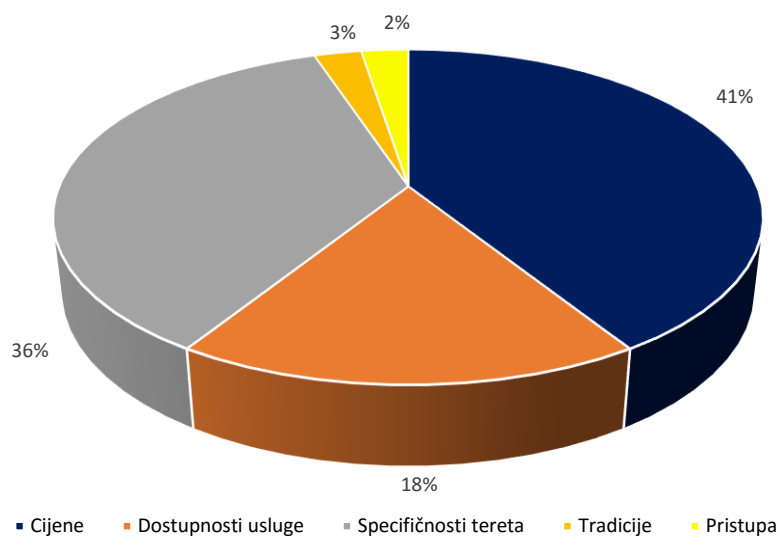
Grafikon 5. Količine prevezene robe željeznicom u godini dana

Vjerodostojnost ankete i kvalitetu ispunjenih anketnih upitnika moguće je mjeriti brojem anketiranih, ali isto tako i učestalošću korištenja željezničkog prijevoza robe. Od ukupnog broja anketiranih, njih 38 % željeznički prijevoz koriste svaki dan, a 24 % tjedno, što govori kako se anketiranju odazvalo najviše redovnih korisnika željezničkog teretnog prijevoza, a što je prikazano na grafu 6.



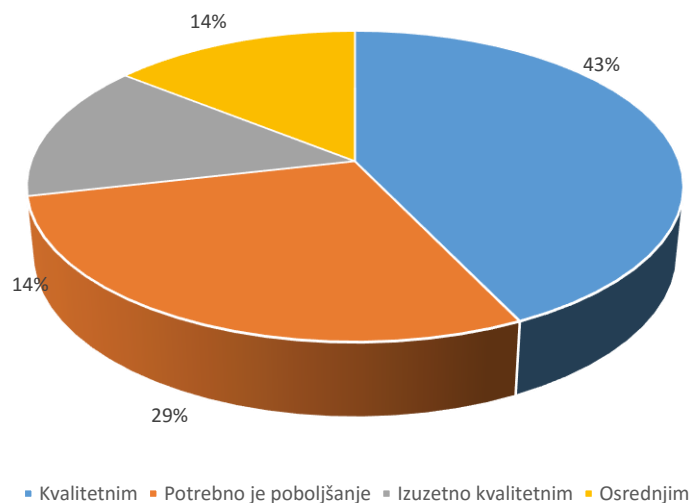
Grafikon 6. Korištenje željezničkog prijevoza

Korisnici prijevoza navode kako željeznički prijevoz koriste najčešće zbog cijene i to njih 41 %, dok ih najmanje željeznički prijevoz koristi zbog pristupačnosti prijevoza, tek 2 % što je detaljnije prikazano na grafu 7.



Grafikon 7. Korištenje željezničkog prijevoza

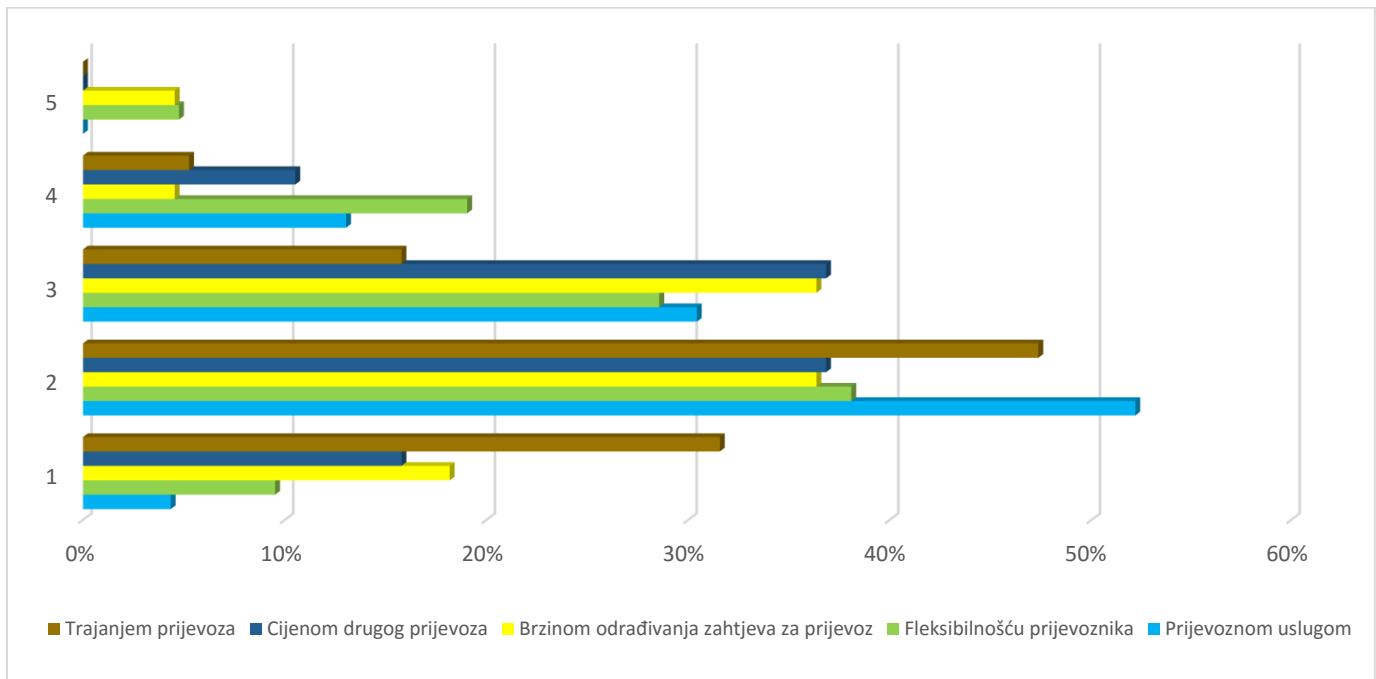
Odnos željezničkog prijevoznika prema krajnjem korisniku također je jedan od ključnih faktora uspješnosti poslovnog odnosa prijevoznika prema korisniku te se tako 43 % izjasnilo kako je kvalitetan, a s druge strane njih 29 % smatra kako su potrebna poboljšanja, a što kao posljedicu ima veliki postotak nezadovoljstva navedenim, odnosno što je prikazano na grafu 8.



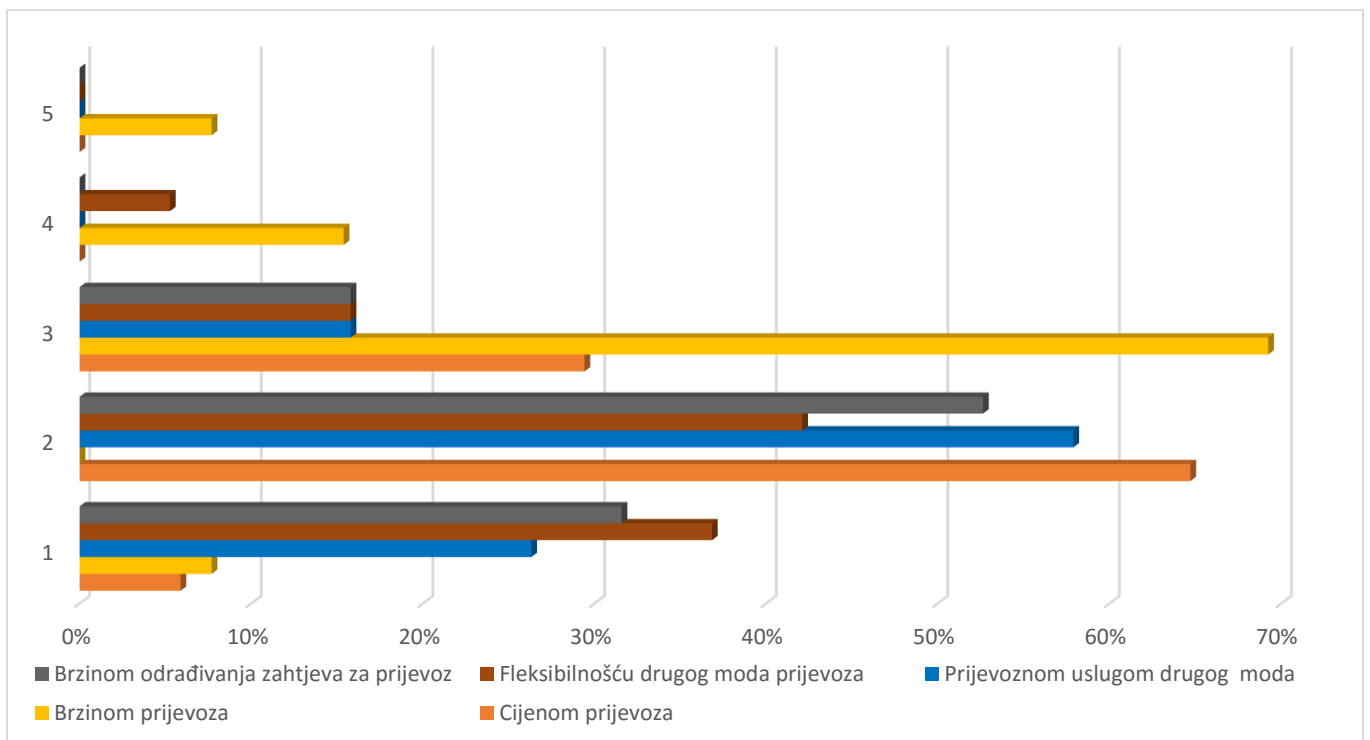
Grafikon 8. Zadovoljstvo postupanja prijevoznika prema korisniku

Zadovoljstvo korisnika teretnom prijevoznom uslugom obrađeno je u drugom dijelu ankete, u kojem su ocjenjivani ključni segmenti kod korištenja željezničkog teretnog prijevoza, kao što su kvaliteta prijevozne usluge, fleksibilnost prijevoznika, brzina odrađivanja zahtjeva za

prijevozom, cijena prijevozne usluge, trajanje putovanja i slično, a što je prikazano na grafovima 9. i 10.



Grafikon 9. Zadovoljstvo prijevoznom uslugom



Grafikon 10. Zadovoljstvo dostupnošću usluga

Iz prikupljenih odgovora korisnika željeznog teretnog prijevoza, može se zaključiti kako su isti pružanjem usluga minimalno zadovoljni, odnosno, da su u najvećoj mjeri ocjenom dovoljan ocijenili zadovoljstvo prijevoznom uslugom i to njih preko 50 %, trajanje prijevoza i fleksibilnost prijevoznika, što implicira pitanja što je korisnicima željezničkog prijevoza bitno. Većina odgovora o zadovoljstvu željezničkim teretnim prijevozom ocijenjeno je s ocjenama dovoljan i dobar, tek nekolicina korisnika djelomično je zadovoljna fleksibilnošću, brzinom prijevoza i brzinom odrađivanja zahtjeva što je prikazano na grafovima 9. i 10.