



ρυθμιστική αρχή
σιδηροδρόμων
regulatory
authority
for railways



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΜΕΛΕΤΗ

ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΚ 1371/2007

ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

ΓΙΑ ΕΤΟΣ 2017



ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2018

Οι συντάκτες:

Ζωή Κοσμόγλου

Αναστάσιος Κώνστας

Αγγελική Μπέκα

Φραντζέσκα Ταμβακάκη

Επιμέλεια:

Τάνια Καραγιάννη

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	7
1.1 Ιστορικό – Νομοθετικό πλαίσιο	7
1.2 Κατηγοριοποίηση παραπόνων	8
1.3 Μεθοδολογία	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	12
2.1 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση	12
A. ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.	12
A1 Κατηγορίες παραπόνων ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017	15
A2 Ομαδοποίηση παραπόνων ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017 με βάση την κοινή τους συμπεριφορά	17
B. ΣΤΑΣΥ Α.Ε.	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	20
3.1 Εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007 – Εξαιρέσεις	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	22
4.1 Χρόνος απόκρισης στα υποβληθέντα παράπονα της σιδηροδρομικής επιχείρησης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	23
5.1 Παράπονα ανά δρομολόγιο ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.	23
5.1.1 Παράπονα Δρομολογίων Υπεραστικού Δικτύου	23
5.1.2 Παράπονα ανά Δρομολόγιο Προαστιακού Σιδηροδρόμου	28
5.1.3 Παράπονα Διεθνών Δρομολογίων	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	34
6.1 Επιτόπιοι έλεγχοι ΡΑΣ	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	36
7.1 Γενικά συμπεράσματα ανάλυσης	36

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	39
8.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων	39
8.1.1 Προτάσεις που αφορούν στις κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ.....	39
Α. «Ασφάλεια»	39
Β. «Πληροφορίες»	39
Γ. «ΑμεΑ» και «Προσβασιμότητα»	40
Δ. «Προσωπικό»	41
Για την κατηγορία «Προσωπικό»:	41
8.1.2 Προτάσεις σχετικά με τις κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ	41
Α. «Τιμολογιακά».....	42
Β. «Καθαριότητα».....	42
Για την κατηγορία «Καθαριότητα» απαιτείται:	42
Γ. «Καθυστερήσεις ή/και ακυρώσεις δρομολογίων»	42
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	44

Περιεχόμενα Πινάκων και Γραφημάτων

Πίνακας 1. Υποβληθέντα παράπονα προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά κατηγορία	12
Γράφημα 1. Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά κατηγορία.....	13
Πίνακας 2. Αριθμός και ποσοστό παραπόνων ανά τρίμηνο 2017	16
Γράφημα 2. Ποσοστά συμμετοχής πέντε (5) κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017	17
Γράφημα 3. Ποσοστά συμμετοχής τριών (3) κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017	18
Γράφημα 4. Ποσοστά συμμετοχής παραπόνων έτους 2017 προς την ΣΤΑΣΥ Α.Ε. ανά κατηγορία	19
Πίνακας 3. Πλήθος παραπόνων προς την ΣΤΑΣΥ Α.Ε. ανά κατηγορία	19
Πίνακας 4. Αριθμός και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ για τις κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ.....	20
Πίνακας 5. Αριθμός και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ για τις κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ	21
Πίνακας 6. Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. στα παράπονα των επιβατών	22
Πίνακας 7. Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Υπεραστικού Δικτύου	23
Γράφημα 5. Πλήθος παραπόνων ανά δρομολόγιο Υπεραστικού Δικτύου.....	24
Γράφημα 6. Υπεραστικό Δίκτυο: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία.....	24
Πίνακας 8. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη – Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις	25
Γράφημα 7. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη - Αθήνα και Μετεπιβιβάσεις.....	25
Πίνακας 9. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα	26
Γράφημα 8. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Αλεξανδρούπολη - Αθήνα.....	26
Πίνακας 10. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα	27
Γράφημα 9. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα - Αθήνα.....	27
Πίνακας 11. Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηρόδρομου	28
Γράφημα 10. Πλήθος παραπόνων ανά δρομολόγιο Προαστιακού Σιδηροδρόμου	28
Γράφημα 11. Προαστιακός Σιδηρόδρομος: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία	29

Πίνακας 12. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αεροδρόμιο - Κιάτο - Αεροδρόμιο και μετεπιβιβάσεις.....	30
Γράφημα 12. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Προαστιακού Αεροδρόμιο - Κιάτο - Αεροδρόμιο.....	30
Πίνακας 13. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αεροδρόμιο - Αν. Λιόσια - Αεροδρόμιο και μετεπιβιβάσεις.....	31
Γράφημα 13. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Προαστιακού Αεροδρόμιο - Αν. Λιόσια - Αεροδρόμιο.....	31
Πίνακας 14. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς – Χαλκίδα - Πειραιάς και μετεπιβιβάσεις.....	32
Γράφημα 14. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς – Χαλκίδα – Πειραιάς και Μετεπιβιβάσεις.....	32
Πίνακας 15. Πλήθος και ποσοστό παραπόνων Διεθνών Δρομολογίων	33
Γράφημα 15. Διεθνή Δρομολόγια: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία.....	33

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η αναπτυξιακή πορεία του Σιδηρόδρομου είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εύρυθμη λειτουργία του, καθώς και το επίπεδο ποιότητας των παρεχόμενων, προς το επιβατικό κοινό, σιδηροδρομικών υπηρεσιών.

Με αυτό το δεδομένο, η **Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ)**, ως εθνικός Φορέας επιβολής της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007, **προχώρησε στην επεξεργασία των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που αφορούν στο επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών για το έτος 2017**, στοιχείων τα οποία συλλέγει από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην εθνική σιδηροδρομική υποδομή, ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑΣΥ Α.Ε. προσφέροντας επιβατικές μεταφορές.

Σκοπός της ΡΑΣ είναι η οργάνωση ενός πλαισίου συστηματικής καταγραφής και μέτρησης της απόδοσης του παρεχόμενου συγκοινωνιακού έργου, σε ετήσια βάση, μέσω της αξιολόγησης των στοιχείων-παραπόνων των επιβατών, με τρόπο ώστε να προκύπτει η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, καθώς και η διατύπωση των κατάλληλων προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις **προτάσεων για τη διαρκή βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες σιδηροδρομικών υπηρεσιών.**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Ιστορικό – Νομοθετικό πλαίσιο

Η ενιαία αγορά σιδηροδρομικών μεταφορών εξελίσσεται διαρκώς. Η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών και η προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών είναι απαραίτητες για την αύξηση του μεριδίου των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σχέση με τα υπόλοιπα μέσα μεταφοράς. Σε αυτό το πλαίσιο, η νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) η οποία τέθηκε σε ισχύ στις 2 Δεκεμβρίου του 2009 και αφορά στα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών, **στοχεύει στην όσο το δυνατόν ευκολότερη κατανόηση των δικαιωμάτων τους όταν ταξιδεύουν με τρένο εντός της Ε.Ε.**

Η Ε.Ε. υποχρεώνει τα κράτη-μέλη να ορίζουν έναν ή περισσότερους «Εθνικούς Φορείς Επιβολής» («National Enforcement Bodies – NEBs»), οι οποίοι έχουν ως καθήκον την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.

Στην Ελλάδα, ως Εθνικός Φορέας Επιβολής έχει οριστεί η ΡΑΣ, η οποία σύμφωνα με τα άρθρα 28, εδάφια 11 & 12 και 33, του ιδρυτικού της Νόμου 3891/2010 και του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 είναι αρμόδια:

- Να παρακολουθεί και να ελέγχει την τήρηση της εφαρμογής του Κανονισμού.
- Να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών και
- Να εξετάζει τις καταγγελίες επιβατών για παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού. Στο πλαίσιο αυτό η ΡΑΣ έχει το δικαίωμα να ζητεί πληροφορίες από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους πωλητές εισιτηρίων, τους υπεύθυνους σταθμών, τον ίδιο τον επιβάτη και τυχόν τρίτα μέρη που εμπλέκονται, προκειμένου να διασφαλίζεται η αρτιότερη εξέταση της υποβληθείσας καταγγελίας.
- Να επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις για την παράβαση των διατάξεων του Κανονισμού.

Σύμφωνα με το άρθρο 2, εδάφιο 4 του Κανονισμού κάθε κράτος-μέλος μπορεί, με διαφάνεια και αμεροληψία, να χορηγεί εξαίρεση για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τα πέντε έτη, η οποία μπορεί να ανανεωθεί για μέγιστο χρονικό διάστημα πέντε ετών κάθε φορά, από την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού σε υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών στο εσωτερικό και κυρίως αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες. Κανένα κράτος-μέλος δεν δύναται να χορηγηθεί εξαίρεση στα άρθρα 9, 11, 12, 19 και 20 που

αφορούν σε διαθεσιμότητα εισιτηρίων, εισιτήρια απευθείας μεταφοράς και κρατήσεις, ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους, ασφάλιση, δικαίωμα στη μεταφορά και πληροφορίες των ατόμων με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα.

Το 2009, με την υπ' αριθμ. Φ4/61802/6533/17.12.2009 απόφαση, το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων χορήγησε στη μοναδική τότε σιδηροδρομική επιχείρηση ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., εξαίρεση από τα παρακάτω άρθρα:

Άρθρο 13: Προκαταβολές

Άρθρο 15: Ευθύνη για καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ακυρώσεις

Άρθρο 16: Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση

Άρθρο 17: Αποζημίωση κομίστρου

Άρθρο 18: Συνδρομή

Άρθρο 28: Πρότυπα ποιότητας των Υπηρεσιών

Το 2014, με την υπ' αριθμ. Φ4/59820/4768/01.12.2014 απόφαση, το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων χορήγησε στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑΣΥ Α.Ε., εξαίρεση από τα παρακάτω άρθρα:

Άρθρο 10: Συστήματα ταξιδιωτικών πληροφοριών και κρατήσεων

Άρθρο 13: Προκαταβολές

Άρθρο 15: Ευθύνη για καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ακυρώσεις

Άρθρο 16: Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση

Άρθρο 17: Αποζημίωση κομίστρου

Άρθρο 18: Συνδρομή

Άρθρο 28: Πρότυπα ποιότητας των Υπηρεσιών

1.2 Κατηγοριοποίηση παραπόνων

Για να καταστεί αποτελεσματικότερος ο έλεγχος του μηχανισμού διεκπεραίωσης παραπόνων και των ενδεχόμενων παραβιάσεων του Κανονισμού, η ΡΑΣ έχει ταξινομήσει το σύνολο των άρθρων σε δέκα (10) κατηγορίες και έχει συμφωνήσει με τις Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις να

ακολουθούν την ίδια κατηγοριοποίηση, με στόχο την **κοινή προσέγγιση** κατά τη διαδικασία ελέγχου των παραπόνων.

Οι εν λόγω κατηγορίες περιγράφονται παρακάτω:

- **Ακυρώσεις**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στις ακυρώσεις δρομολογίων είτε προκαθορισμένες είτε έκτακτες.

- **ΑμεΑ**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στην προσβασιμότητα των ΑμεΑ (Ατόμων με Αναπηρία) και των ΑΜΚ (Ατόμων Μειωμένης Κινητικότητας) τόσο στους σταθμούς όσο και στους συρμούς, όπως επιφάνειες δαπέδων, επισήμανση διάφανων εμποδίων, οπτικές πληροφορίες (πινακίδες, εικονογράμματα, έντυπες ή δυναμικές πληροφορίες), προφορικές ανακοινώσεις, οπτικά σήματα, βοηθητικά μέσα επιβίβασης στο συρμό, χώροι για αναπηρικά αμαξίδια, χειρολισθήρες, τουαλέτες κ.τ.λ.

- **Ασφάλεια**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στην προσωπική ασφάλεια των επιβατών και την αντιμετώπιση των κινδύνων στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες.

- **Καθαριότητα**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στην καθαριότητα των σταθμών και των αμαξοστοιχιών (καθίσματα, τουαλέτες), στα πλαίσια των Ποιοτικών Προτύπων Παρεχόμενων Υπηρεσιών.

- **Καθυστερήσεις**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στις καθυστερήσεις στις αναχωρήσεις και αφίξεις των αμαξοστοιχιών.

- **Πληροφορίες**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στις πληροφορίες που παρέχονται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή τους πωλητές εισιτηρίων σε σχέση με τα ταξίδια για τα οποία διατίθεται σύμβαση μεταφοράς (εισιτήριο). Οι πληροφορίες αυτές αφορούν πληροφορίες προ του ταξιδιού και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού (Παράρτημα II, Μέρος I & II).

Ενδεικτικά αναφέρονται ταξιδιωτικές πληροφορίες όπως ωράριο δρομολογίων, στάσεις – ανταποκρίσεις – αναμεταβιβάσεις – προορισμοί, καταργημένα δρομολόγια, προσπελασιμότητα, όροι πρόσβασης και ύπαρξη επί της αμαξοστοιχίας διευκολύνσεων για άτομα με αναπηρίες και ΑμεΑ, δυνατότητα και όροι φόρτωσης ποδηλάτων, μεταφορά κατοικίδιων, ενημερώσεις για βλάβες, απεργία κ.τλ. Επίσης γίνεται έλεγχος ύπαρξης υποδομών ηχητικών, γραπτών και ηλεκτρονικών ανακοινώσεων τόσο στους σταθμούς όσο και στις αμαξοστοιχίες.

- **Προσβασιμότητα**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στη δυνατότητα πρόσβασης στο σταθμό, στις αποβάθρες, στις αμαξοστοιχίες και στις λοιπές υποδομές για το επιβατικό κοινό.

- **Προσωπικό**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στη συμπεριφορά και στις γνώσεις του προσωπικού.

- **Τιμολογιακά**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στον τρόπο υπολογισμού αποζημίωσης, καθώς και στο ύψος των κομίστρων.

- **Λοιπά**

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στην έλλειψη θέρμανσης και ψύξης, επαναφορά καταργημένων δρομολογίων και οτιδήποτε άλλο δεν εντάσσεται στις παραπάνω κατηγορίες.

1.3 Μεθοδολογία

Η ΡΑΣ στα πλαίσια παρακολούθησης και ελέγχου της τήρησης της εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κανονισμού:

1. Κατά τη διάρκεια του 2017, λάμβανε σε διμηνιαία βάση, **από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ** (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται στο σύνολο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής) **ηλεκτρονικά αρχεία παραπόνων ανά κατηγορία**, τα οποία αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.

Επιπλέον και λαμβάνοντας υπόψιν τη συμμετοχή κάθε κατηγορίας παραπόνων στο σύνολο, ζήτησε και έλαβε **δειγματοληπτικά 200 παράπονα** από διαφορετικές κατηγορίες, τα οποία αναλύθηκαν σε ποιοτικό επίπεδο.

2. Έλαβε **από τη ΣΤΑΣΥ** (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται μόνο στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας Αεροδρόμιο), συγκεντρωτικά, τα παράπονα που αφορούσαν το 2017, τα οποία αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.
3. Προχώρησε σε **επιτόπιους ελέγχους** σε σιδηροδρομικούς σταθμούς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση

Α. ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.

Το σύνολο των υποβληθέντων παραπόνων ανά κατηγορία της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. από 01.01.2017 έως 31.12.2017 ανέρχονται σε **2.537**.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε αίτημα-παράπονο μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερες από μια κατηγορίες, προκειμένου να γίνει σωστός καταμερισμός και να αποδοθεί ορθά το ποσοστό επί τις εκατό (%), στην έκθεση, κάθε παράπονο απεικονίστηκε ως ξεχωριστό αίτημα και για το λόγο αυτό τα παράπονα αριθμήθηκαν σε **4.368** (Πίνακας 1).

Πίνακας 1. Υποβληθέντα παράπονα προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά κατηγορία		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	1203	27.55%
ΛΟΙΠΑ	874	20.01%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	837	19.16%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	428	9.80%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	323	7.39%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	253	5.79%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	203	4.65%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	128	2.93%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	95	2.17%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	24	0.55%
Σύνολο	4368	100.00%

Οι πέντε (5) πρώτες -σε αριθμό παραπόνων- κατηγορίες, δηλαδή τα «Τιμολογιακά», τα «Λοιπά», οι «Καθυστερήσεις», οι «Πληροφορίες» και το «Προσωπικό», **αποτελούν το 83,91% του συνόλου των παραπόνων** (Γράφημα 1).

Παρατηρούμε ότι **το μεγαλύτερο πρόβλημα που αντιμετωπίζει το επιβατικό κοινό** κατά τη μεταφορά του με το σιδηρόδρομο, αφορά στην **τιμολογιακή πολιτική** που εφαρμόζεται.

Γράφημα 1. Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά κατηγορία



Υπενθυμίζεται ότι από τα άρθρα του Κανονισμού σχετικά με καθυστερήσεις, απώλεια ανταπόκρισης και ακυρώσεις έχει ζητηθεί και έχει χορηγηθεί εξαίρεση από την εφαρμογή τους αλλά η ΤΡΑΙΝΟΣΕ έχει θεσπίσει δικούς της όρους μεταφοράς.

- Στην κατηγορία «**Τιμολογιακά**» (**27,55%**), εκτός από τα παράπονα που αφορούν σε υψηλή τιμή εισιτηρίων, υπάρχουν και αυτά που αφορούν σε πρακτικά θέματα επιστροφής χρημάτων ή συμψηφισμού, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση που πρέπει να καταβληθεί αποζημίωση λόγω καθυστέρησης δρομολογίου και αυτή να συμψηφιστεί με έκδοση νέου εισιτηρίου ή αλλαγές εισιτηρίων ή επιστροφή χρημάτων από αλλαγή θέσης οφειλόμενης σε διαφορετικό τύπο αμαξοστοιχίας.

Επίσης **η χρέωση του 5ψήφιου αριθμού 14511 δημιουργεί δυσανεξία** (χρέωση 0,646 ευρώ/λεπτό από σταθερό ή 0,984 ευρώ/λεπτό από κινητό συν το ποσοστό

- τέλους κινητής τηλεφωνίας ανάλογα με το ύψος του μηνιαίου λογαριασμού, που κυμαίνεται από 12%-20% προ ΦΠΑ).
- Στην κατηγορία **«Λοιπά» (20,01%)** περιλαμβάνονται παράπονα/προτάσεις για επανεκτίμηση αναγκαιότητας παλιών δρομολογίων ή για εξέταση νέων, προτάσεις για διευκολύνσεις πληρωμών, παράπονα για έλλειψη Θέρμανσης-Ψύξης και εξαερισμού μέσα στην αμαξοστοιχία κ.λπ.
 - Στην κατηγορία παραπόνων **«Καθυστερήσεις» (19,16%)**, προκύπτουν τρία βασικά προβλήματα:
 - ❖ Έλλειψη έγκαιρης, έγκυρης και αιτιολογημένης ενημέρωσης σε καθυστερήσεις των αμαξοστοιχιών.
 - ❖ Συχνότητα καθυστερήσεων σε συγκεκριμένα δρομολόγια.
 - ❖ Απώλεια αναμεταβίβασης είτε σε άλλα ΜΜΜ, είτε με αμαξοστοιχίες προς άλλους προορισμούς.
 - Στην κατηγορία **«Πληροφορίες» (9,80%)** εντοπίστηκαν τα εξής:
 - ❖ Έλλειψη σήμανσης/ενημέρωσης για αλλαγή πλατφόρμας αναχώρησης ή άφιξης αμαξοστοιχίας.
 - ❖ Ασάφεια στην αναγραφή της διεύθυνσης των σιδηροδρομικών σταθμών ανά την επικράτεια (στο Διαδίκτυο).
 - ❖ Έλλειψη τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στους κατά τόπους σταθμούς - Τα τηλέφωνα που υπάρχουν στους Σταθμούς είναι μόνο για Υπηρεσιακή χρήση.
 - ❖ Το 5ψήφιο 14511 τηλέφωνο πληροφοριών με χρέωση δεν απαντά πάντα.
 - ❖ Ελλιπής πληροφόρηση - Οι υπάλληλοι στους σταθμούς δεν παρέχουν πάντα σωστή πληροφόρηση στους πολίτες.
 - ❖ Στην ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ που είναι η επίσημη πηγή πληροφόρησης για τα δρομολόγια των τρένων όπως αναφέρεται σε αρκετά από τα παράπονα αυτής της κατηγορίας, αποτυπώνονται/φαίνονται και τα δρομολόγια τα οποία προσωρινά βρίσκονται εκτός λειτουργίας, χωρίς σαφή και αντιληπτή επισήμανση από το επιβατικό κοινό.
 - Στην κατηγορία **«Προσωπικό» (7,39%)**, τα παράπονα αφορούν κυρίως στην επικοινωνία/συμπεριφορά των υπαλλήλων στους σταθμούς και εντός των αμαξοστοιχιών.
 - Στην κατηγορία **«Ακυρώσεις» (5,79%)** (όπως και στην κατηγορία «Καθυστερήσεις») τα προβλήματα δείχνουν να έχουν σπουδαίο αντίκτυπο στην αξιοπιστία του συγκεκριμένου ΜΜΜ, δημιουργούν τεράστιες τριβές στην καθημερινότητα του

εργαζόμενου -κυρίως- πολίτη και δημιουργούν απαιτήσεις αποζημίωσης από τον φορέα. Τα προβλήματα που εντοπίστηκαν είναι ανάλογα με την κατηγορία «Καθυστερήσεις».

- Στην κατηγορία **«Ασφάλεια» (4,65%)** τα συνηθέστερα προβλήματα είναι τα εξής:
 - ❖ Ύπαρξη περιθωριακών στοιχείων στους σταθμούς με ύποπτες κινήσεις.
 - ❖ Δυσκολία ή /και αδυναμία επικοινωνίας εντός του συρμού στην περίπτωση που κάτι έκτακτο προκύψει.
 - ❖ Έκτακτα περιστατικά υγείας που μπορεί να προκύψουν στους σταθμούς και η αντιμετώπισή τους.
- Στην κατηγορία **«Καθαριότητα» (2,93%)** εντοπίστηκαν τα εξής:
 - ❖ Έλλειψη καθαριότητας εντός αμαξοστοιχιών.
 - ❖ Έλλειψη καθαριότητας εκτός των αμαξοστοιχιών, στους σταθμούς ή στις διόδους που οδηγούν στους σταθμούς.
 - ❖ Έλλειψη καθαριότητας τουαλετών.
 - ❖ Έλλειψη πρόσβασης στην τουαλέτα λόγω κακής ή κατεστραμμένης υποδομής.
- Στην κατηγορία **«Προσβασιμότητα» (2,17%)** τέθηκαν τα εξής ζητήματα:
 - ❖ Η μη λειτουργία των κυλιόμενων σκαλών.
 - ❖ Η μη λειτουργία των ανελκυστήρων.
 - ❖ Η μη ύπαρξη αιθουσών αναμονής.
 - ❖ Η μη λειτουργία αυτόματων Ταμείων.
- Στην κατηγορία **«ΑμεΑ» (0,55%)** τίθεται το πρόβλημα λειτουργίας των ανελκυστήρων στους σταθμούς και έκδοσης εισιτηρίων μέσα στην αμαξοστοιχία.

A1 Κατηγορίες παραπόνων ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017

Προκειμένου να εξετάσουμε την «εποχικότητα» των παραπόνων ανά τρίμηνο, όπως αυτά λήφθηκαν και καταγράφηκαν από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ακολουθεί ο επιμερισμός κάθε κατηγορίας παραπόνων ανά τρίμηνο 2017 (Πίνακας 2).

Όπως προκύπτει από την κατανομή των παραπόνων ανά τρίμηνο 2017, το **33,88% των παραπόνων προέκυψαν το Γ τρίμηνο του 2017** με κορυφαία κατηγορία τα **Λοιπά**. Έπονται τα τιμολογιακά.

Στα υπόλοιπα τρίμηνα (Α, Β και Δ), η κατηγορία «Τιμολογιακά» προηγείται έχοντας περίπου **25% έως 31%** συμμετοχή στο σύνολο των κατηγοριών.

Το **Α** τρίμηνο του 2017, τα **Τιμολογιακά-Καθυστερήσεις-Λοιπά και Πληροφορίες** αποτελούν το **78%** του συνόλου των παραπόνων του **Α** τριμήνου.

Το **Β** τρίμηνο του 2017, τα **Τιμολογιακά-Λοιπά-Καθυστερήσεις και Προσωπικό** αποτελούν το **68%** του συνόλου των Παραπόνων του **Β** τριμήνου.

Πίνακας 2. Αριθμός και ποσοστό παραπόνων ανά τρίμηνο 2017										
	Α τρίμηνο		Β τρίμηνο		Γ τρίμηνο		Δ τρίμηνο		Σύνολο	
Τιμολογιακά	293	30.33%	218	26.11%	369	24.93%	323	29.71%	1203	27.55%
Καθυστερήσεις	213	22.05%	121	14.49%	255	17.23%	248	22.82%	837	19.16%
Λοιπά	126	13.04%	151	18.08%	432	29.19%	165	15.18%	874	20.01%
Πληροφορίες	119	12.32%	76	9.10%	137	9.26%	96	8.83%	428	9.80%
Προσωπικό	63	6.52%	78	9.34%	105	7.09%	77	7.08%	323	7.39%
Προσβασιμότητα	29	3.00%	24	2.87%	27	1.82%	15	1.38%	95	2.17%
Καθαριότητα	43	4.45%	24	2.87%	32	2.16%	29	2.67%	128	2.93%
Ακυρώσεις	37	3.83%	87	10.42%	84	5.68%	45	4.14%	253	5.79%
Ασφάλεια	34	3.52%	50	5.99%	35	2.36%	84	7.73%	203	4.65%
ΑμεΑ	9	0.93%	6	0.72%	4	0.27%	5	0.46%	24	0.55%
Σύνολο	966		835		1480		1087		4368	
Ποσοστό (%) ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΥΝΟΛΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ανά ΤΡΙΜΗΝΟ		22,12%		19,12%		33,88%		24,88%		100,00%

Στο **Γ** τρίμηνο του 2017 υπάρχει ανάλογη εικόνα. Τα **Λοιπά-Τιμολογιακά-Καθυστερήσεις και Πληροφορίες**, αποτελούν περίπου το **81%** του συνόλου του τριμήνου.

Στο **Δ** τρίμηνο, παρατηρείται ανάλογη κατάσταση με αυτή του Α τριμήνου όπου οι 4 πρώτες κατηγορίες **Τιμολογιακά-Καθυστερήσεις-Λοιπά και Πληροφορίες** αποτελούν το **77%** του συνόλου του τριμήνου.

A2 Ομαδοποίηση παραπόνων ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017 με βάση την κοινή τους συμπεριφορά

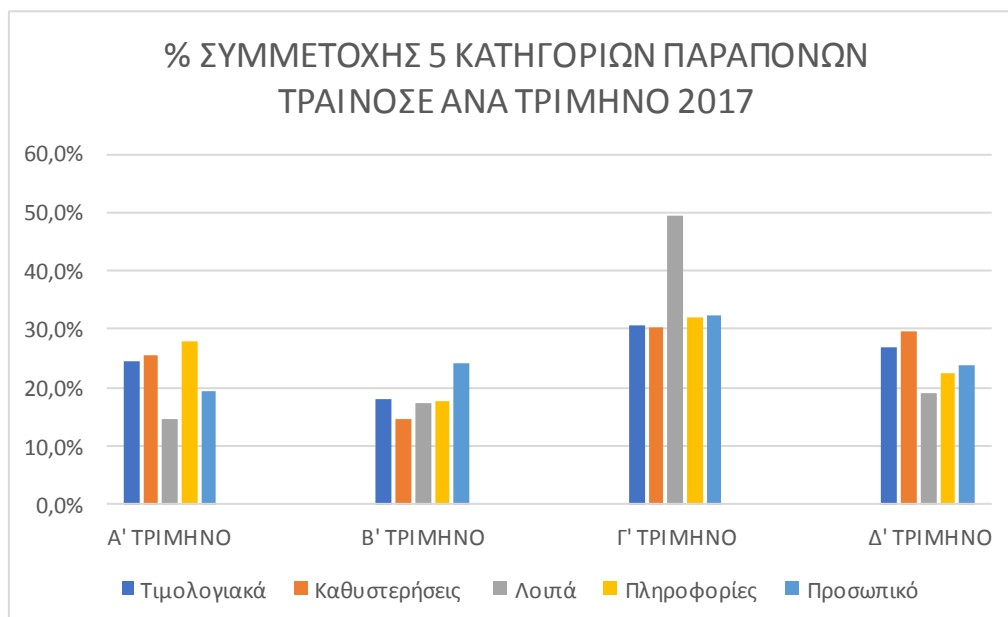
Με βάση την ανάλυση, διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν κατηγορίες παραπόνων που είχαν κοινή συμπεριφορά, οπότε και ομαδοποιήθηκαν ως εξής:

Οι πέντε (5) κατηγορίες παραπόνων (Τιμολογιακά, Καθυστερήσεις, Λοιπά, Πληροφορίες και Προσωπικό), τα οποία αποτελούν το 83,9% του συνόλου των παραπόνων του έτους, κινήθηκαν αντίστοιχα και αυξήθηκαν τόσο σε απόλυτο αριθμό όσο και σε ποσοστό το Γ τρίμηνο του έτους περισσότερο έναντι των υπολοίπων τριμήνων (Γράφημα 2).

Σύμφωνα με το Γράφημα 2, η κατηγορία παραπόνων «Λοιπά» στο Γ τρίμηνο έφθασε το 49,4% συμμετοχή, στο σύνολο των 4 τριμήνων του έτους. Με άλλα λόγια περίπου τα μισά της παράπονα αυτής της κατηγορίας πραγματοποιήθηκαν το Γ τρίμηνο του 2017.

Παρόμοια εικόνα έχουν τόσο η κατηγορία παραπόνων «Καθυστερήσεις» όπου το 30,5% των παραπόνων πραγματοποιήθηκαν το Γ τρίμηνο του έτους όσο και η κατηγορία παραπόνων «Τιμολογιακά», της οποίας το 30,6% των παραπόνων επίσης προέκυψαν το Γ τρίμηνο του έτους. Η εικόνα για την κατηγορία παραπόνων «Πληροφορίες» είναι ότι το 32% αυτών των παραπόνων κοινοποιήθηκαν στην εταιρία το Γ τρίμηνο του έτους. Τέλος, το 32% της κατηγορίας παραπόνων «Προσωπικό» έλαβαν χώρα κατά το Γ τρίμηνο του έτους.

Γράφημα 2. Ποσοστά συμμετοχής πέντε (5) κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017



του νέου πλέγματος δρομολογίων Προαστιακών Γραμμών Αθηνών στις 30.07.2017, το οποίο επέφερε σημαντικές αλλαγές στις επιβατικές ροές, σε σχέση με τα δρομολόγια που εκτελούνταν μέχρι τότε.

Οι τρεις (3) κατηγορίες παραπόνων: Προσβασιμότητα, Καθαριότητα, και ΑμεΑ που αποτελούν το 5,65% στο σύνολο των παραπόνων του έτους, κινήθηκαν αναλόγως και ήταν αυξημένες, τόσο σε απόλυτο αριθμό όσο και σε ποσοστό, το Α τρίμηνο του έτους έναντι των υπολοίπων τριμήνων (Γράφημα 3).

Γράφημα 3. Ποσοστά συμμετοχής τριών (3) κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017



Β. ΣΤΑΣΥ Α.Ε.

Το σύνολο των υποβληθέντων παραπόνων στην εταιρία **ΣΤΑΣΥ Α.Ε.** (για το τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο) από 01.01.2017 έως 31.12.2017 ήταν συνολικά **55**.

Αναλυτικά, ο αριθμός παραπόνων ανά κατηγορία παρουσιάζεται στον Πίνακα 3.

Αν και στο τμήμα **Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο** δεν παρατηρείται μεγάλος αριθμός παραπόνων, το μεγαλύτερο πρόβλημα του επιβατικού κοινού αφορά στον τρόπο διάχυσης της **Πληροφορίας**, αλλά και στις **Καθυστερήσεις**. Σημειώνεται ότι οι κατηγορίες **Καθαριότητα**, **Προσβασιμότητα** και **ΑμεΑ** έχουν **μηδενικό** αριθμό παραπόνων.

Πίνακας 3. Πλήθος παραπόνων προς την ΣΤΑΣΥ Α.Ε. ανά κατηγορία		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	12	21.81%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	11	20.00%
ΛΟΙΠΑ	11	20.00%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	8	14.55%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	7	12.73%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	6	10.91%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	0	0.00%
ΑμεΑ	0	0.00%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	0	0.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	0.00%
Σύνολο	55	100.00%

Γράφημα 4. Ποσοστά συμμετοχής παραπόνων έτους 2017 προς την ΣΤΑΣΥ Α.Ε. ανά κατηγορία



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007 – Εξαιρέσεις

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, με την υπ' αριθμ. Φ4/59820/4768/01.12.2014 οι δύο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις (ΣΕ) ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑΣΥ Α.Ε. έχουν εξαιρεθεί από ορισμένα άρθρα του Κανονισμού.



Η ΡΑΣ, αν και βάσει του (ΕΚ) 1371/2007 έχει τη δυνατότητα παρέμβασης μόνο στο 24,56% του συνόλου των παραπόνων που υποβάλλονται στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και στο 45,45% των παραπόνων της ΣΤΑΣΥ Α.Ε., εξαντλεί κάθε δυνατότητα συνεργασίας με τους εμπλεκόμενους Φορείς, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους επιβάτες, ώστε να αναδειχθεί ο σιδηρόδρομος ως το καταλληλότερο και πιο αξιόπιστο μέσο χερσαίας μετακίνησης στη χώρα.



Ο αριθμός και το ποσοστό των παραπόνων προς τις δυο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις για τις κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ αποτυπώνεται στον Πίνακα 4:

Πίνακας 4. Αριθμός και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ για τις κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ				
	ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.		ΣΤΑΣΥ Α.Ε.	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	428	9.80%	12	21.81%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	323	7.39%	6	10.91%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	203	4.65%	7	12.73%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	95	2.17%	0	0.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	24	0.55%	0	0.00%
Σύνολο	1073	24.56%	25	45.45%

Ο αριθμός και το ποσοστό των παραπόνων προς τις δύο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις για τις κατηγορίες που **δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ** φαίνεται στον Πίνακα 5:

Πίνακας 5. Αριθμός και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ για τις κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ				
	ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.		ΣΤΑΣΥ Α.Ε.	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	1203	27.55%	0	0.00%
ΛΟΙΠΑ	874	20.01%	11	20.00%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	837	19.16%	11	20.00%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	253	5.79%	8	14.55%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	128	2.93%	0	0.00%
Σύνολο	3295	75.44%	30	54.55%

Η κατηγορία «Καθαριότητα» εντάσσεται στα πλαίσια των Ποιοτικών Προτύπων παρεχόμενων Υπηρεσιών του Κανονισμού και εξαιρείται από την εφαρμογή των αναφερομένων στο αντίστοιχο άρθρο. Ωστόσο, απαιτείται να τηρούνται κάποια ελάχιστα ποιοτικά πρότυπα. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. έχει λάβει για την κατηγορία αυτή 128 παράπονα που αντιστοιχούν το 2,93% του συνόλου των παραπόνων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Χρόνος απόκρισης στα υποβληθέντα παράπονα της σιδηροδρομικής επιχείρησης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.

Σύμφωνα με το άρθρο 27 του Κανονισμού, οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν παράπονα σε κάθε εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση. Εντός τριάντα (30) ημερών, ο αρμόδιος οφείλει να απαντά ή σε αιτιολογημένες περιπτώσεις να ενημερώνει τον επιβάτη για την ημερομηνία, εντός της οποίας μπορεί να αναμένει την απάντηση. Το χρονικό αυτό διάστημα δεν πρέπει να υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία υποβολής του παραπόνου.

Από τα 2.537 παράπονα που έλαβε η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2017-31.12.2017 **εντός της προθεσμίας των 30 ημερών** απαντήθηκε **μόνο** το **42,96%** επί του συνόλου και εκτός προθεσμίας το 53,21%, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 6.

Πίνακας 6. Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. στα παράπονα των επιβατών		
Απαντήθηκαν ΕΝΤΟΣ προθεσμίας (46,79%)	ΠΑΡΑΠΟΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
Εντός 30 ημερών	1090	42.96
Εντός 90 ημερών με ενημέρωση επιβάτη	94	3.71
Αναπάντητα μέχρι 90 ημέρες με ενημέρωση επιβάτη	3	0.12
Μερικό Σύνολο (Α)	1187	46.79
Απαντήθηκαν ΕΚΤΟΣ προθεσμίας (53,21%)	ΠΑΡΑΠΟΝΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ (%)
Απαντημένα άνω των 30 ημερών χωρίς ενημέρ. επιβάτη	890	35.08
Απαντημένα άνω των 90 ημερών με ενημέρ. επιβάτη	31	1.22
Αναπάντητα άνω των 30 ημερών χωρίς ενημέρ. Επιβάτη	410	16.16
Αναπάντητα άνω των 90 ημερών με ενημέρωση επιβάτη	19	0.75
Μερικό Σύνολο (Β)	1350	53.21
Γενικό Σύνολο (Α+Β)	2537	100.00

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Παράπονα ανά δρομολόγιο ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.

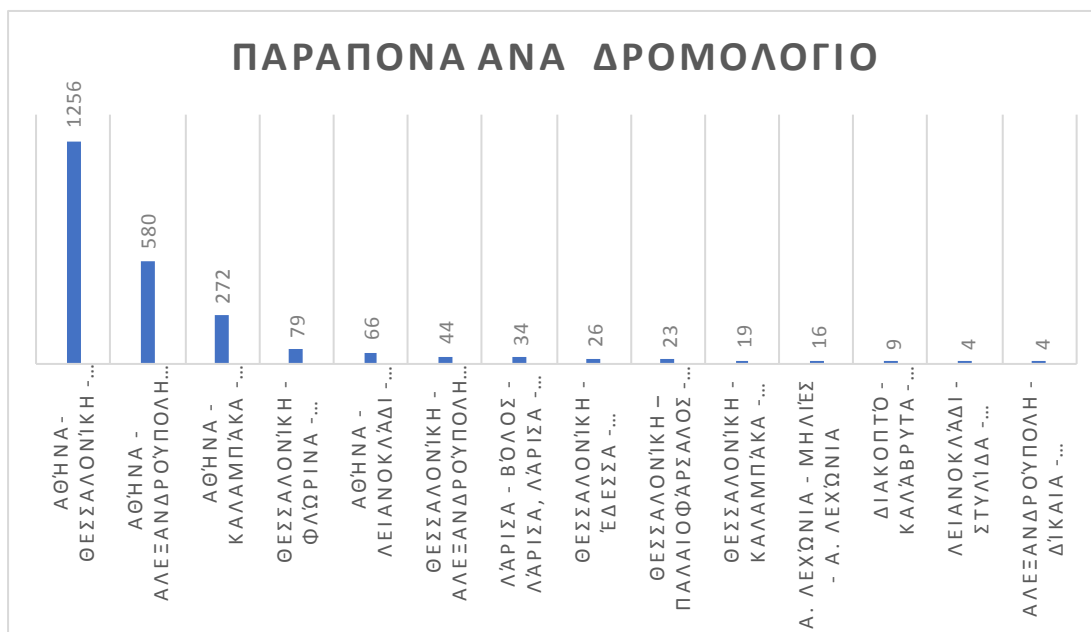
Η αποτύπωση των παραπόνων ανά δρομολόγιο βασίστηκε στον τρόπο που διαχωρίζει το επιβατικό έργο η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., δηλαδή σε **Υπεραστικό Δίκτυο**, **Προαστιακό Σιδηρόδρομο** και **Διεθνή Δρομολόγια**. Σημειώνεται ότι έχουν υποβληθεί και 303 γενικότερα παράπονα τα οποία δεν αφορούν συγκεκριμένα δρομολόγια.

5.1.1 Παράπονα Δρομολογίων Υπεραστικού Δικτύου

Τα περισσότερα παράπονα στα υπεραστικά δρομολόγια εμφανίζονται στα δρομολόγια **Αθήνα-Θεσσαλονίκη - Αθήνα (1256)**, **Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα (580)**, **Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα (272)**, το συνολικό ποσοστό των οποίων ανέρχεται σε 86,7%.

Πίνακας 7. Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Υπεραστικού Δικτύου		
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Αθήνα-Θεσσαλονίκη - Αθήνα	1256	51.65%
Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα	580	23.85%
Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα	272	11.18%
Θεσσαλονίκη - Φλώρινα - Θεσσαλονίκη	79	3.25%
Αθήνα - Λιανοκλάδι - Αθήνα, Λιανοκλάδι - Στυλίδα - Λιανοκλάδι	66	2.71%
Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη - Θεσσαλονίκη	44	1.81%
Λάρισα - Βόλος - Λάρισα, Λάρισα - Καλαμπάκα, Παλαιοφάρσαλος - Καλαμπάκα	34	1.40%
Θεσσαλονίκη - Έδεσσα - Θεσσαλονίκη	26	1.07%
Θεσσαλονίκη - Παλαιοφάρσαλος - Θεσσαλονίκη	23	0.95%
Θεσσαλονίκη - Καλαμπάκα - Θεσσαλονίκη	19	0.78%
Α. Λεχώνια - Μηλιές - Α. Λεχώνια	16	0.66%
Διακοπτό - Καλάβρυτα - Διακοπτό	9	0.37%
Λιανοκλάδι - Στυλίδα - Λιανοκλάδι	4	0.16%
Αλεξανδρούπολη - Δικαία - Αλεξανδρούπολη	4	0.16%
Σύνολο	2432	100.00%

Γράφημα 5. Πλήθος παραπόνων ανά δρομολόγιο Υπεραστικού Δικτύου



Γράφημα 6. Υπεραστικό Δίκτυο: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία

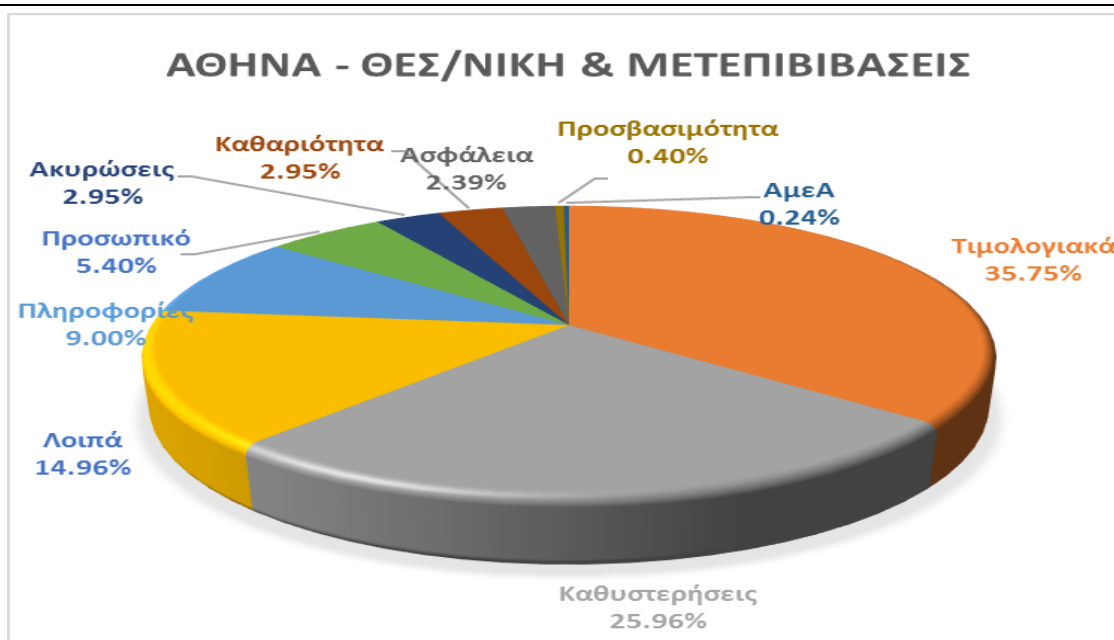


Αναλυτικά οι κατηγορίες παραπόνων ανά δρομολόγιο απεικονίζονται στους παρακάτω πίνακες και γραφήματα.

Η κατάταξη των παραπόνων ΑΘΗΝΑ - ΘΕΣ/ΝΙΚΗ & ΜΕΤΕΠ/ΣΕΙΣ ανά κατηγορία, είναι ανάλογη με τη γενική κατάταξη των παραπόνων του συνόλου της ΤΡΑΙΝΟΣΕ. Δηλαδή, οι κατηγορίες «Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις», «Λοιπά» και «Πληροφορίες» αποτελούν το **85,67%** του συνόλου των παραπόνων (Πίνακας 8).

Πίνακας 8. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη – Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις		
Τιμολογιακά	449	35.75%
Καθυστερήσεις	326	25.96%
Λοιπά	188	14.96%
Πληροφορίες	113	9.00%
Προσωπικό	68	5.40%
Ακυρώσεις	37	2.95%
Καθαριότητα	37	2.95%
Ασφάλεια	30	2.39%
Προσβασιμότητα	5	0.40%
ΑμεΑ	3	0.24%
Σύνολο	1256	100.00%

Γράφημα 7. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη - Αθήνα και Μετεπιβιβάσεις



Αντίστοιχα, στην κατάταξη των παραπόνων ΑΘΗΝΑ–ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ-ΑΘΗΝΑ ανά κατηγορία, προηγούνται τα Τιμολογιακά, οι Καθυστερήσεις, τα Λοιπά και οι Πληροφορίες, που αθροιστικά φθάνουν το 83,80% των συνολικών παραπόνων γι' αυτό το δρομολόγιο (Πίνακας 9).

Πίνακας 9. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα		
Τιμολογιακά	200	34.48%
Καθυστερήσεις	177	30.52%
Λοιπά	57	9.83%
Πληροφορίες	52	8.97%
Προσωπικό	35	6.03%
Καθαριότητα	28	4.83%
Ακυρώσεις	17	2.93%
Ασφάλεια	13	2.24%
Προσβασιμότητα	1	0.17%
ΑμεΑ	0	0.00%
Σύνολο	580	100.00%

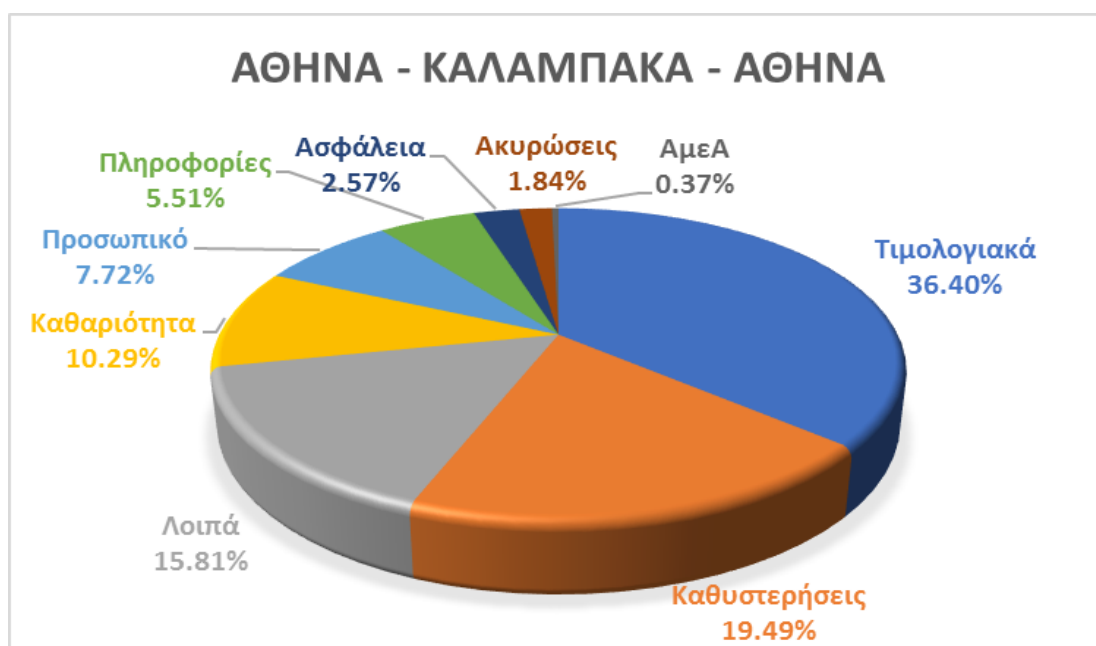
Γράφημα 8. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Αλεξανδρούπολη - Αθήνα



Ανάλογη κατάσταση παρατηρείται και στο δρομολόγιο ΑΘΗΝΑ-ΚΑΛΑΜΠΑΚΑ-ΑΘΗΝΑ, όπου προηγούνται τα παράπονα που αφορούν στα **Τιμολογιακά, Καθυστερήσεις, Λοιπά και Καθαριότητα** με συνολικό ποσοστό **81,99%** επί του συνόλου των παραπόνων σε αυτό το δρομολόγιο (Πίνακας 10).

Πίνακας 10. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα		
Τιμολογιακά	99	36.40%
Καθυστερήσεις	53	19.49%
Λοιπά	43	15.81%
Καθαριότητα	28	10.29%
Προσωπικό	21	7.72%
Πληροφορίες	15	5.51%
Ασφάλεια	7	2.57%
Ακυρώσεις	5	1.84%
ΑμεΑ	1	0.37%
Προσβασιμότητα	0	0.00%
Σύνολο	272	100.00%

Γράφημα 9. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα - Αθήνα

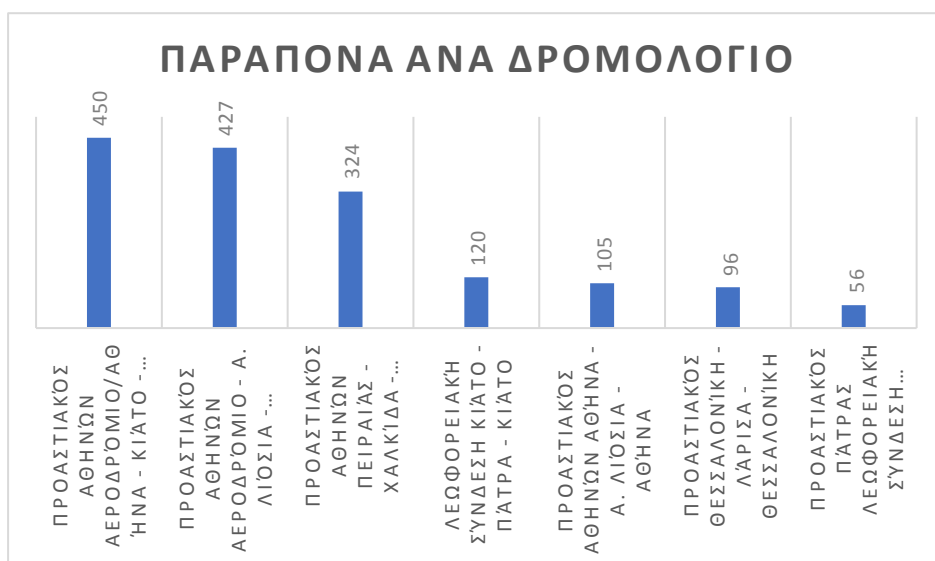


5.1.2 Παράπονα ανά Δρομολόγιο Προαστιακού Σιδηροδρόμου

Η συντριπτική πλειονότητα των παραπόνων αναφέρεται σε δρομολόγια του Προαστιακού Αθηνών από και προς Κιάτο (προς/από το Αεροδρόμιο είτε προς/από την Αθήνα) και Αεροδρόμιο - Α. Λιόσια - Αεροδρόμιο.

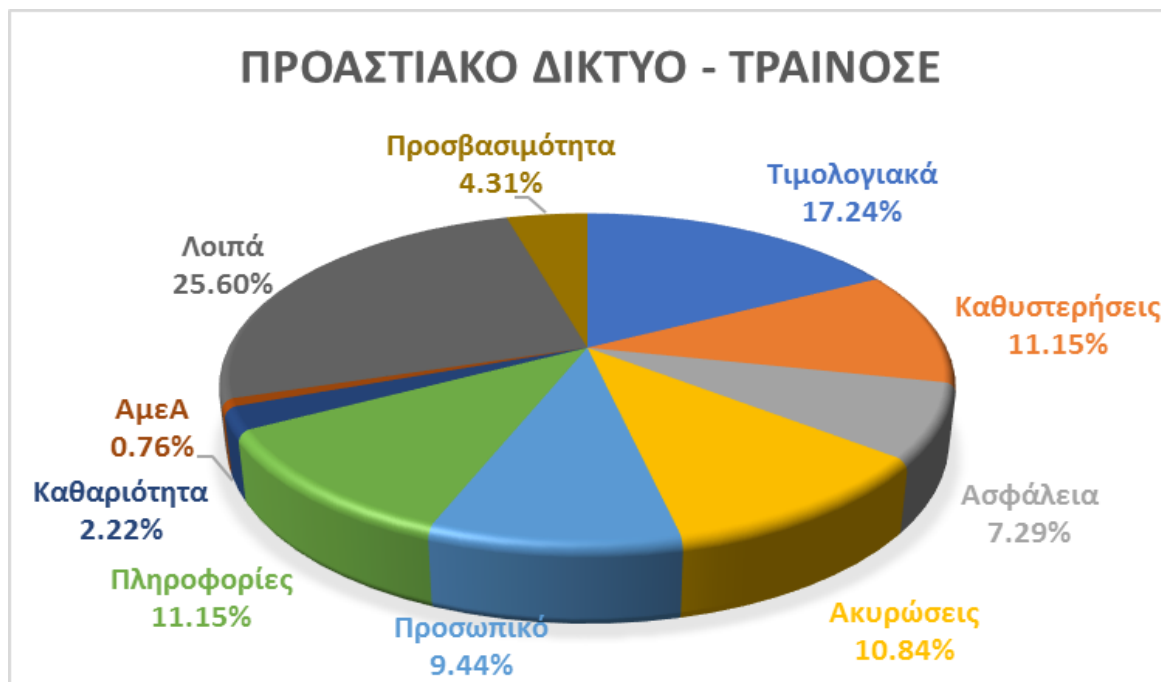
Πίνακας 11. Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηροδρόμου		
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο/Αθήνα - Κιάτο - Αεροδρόμιο/Αθήνα, Λεωφορειακή σύνδεση Κιάτο - Πάτρα - Κιάτο	450	28.52%
Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Α. Λιόσια - Αεροδρόμιο	427	27.06%
Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Χαλκίδα - Πειραιάς	324	20.54%
Λεωφορειακή σύνδεση Κιάτο - Πάτρα - Κιάτο	120	7.60%
Προαστιακός Αθηνών Αθήνα - Α. Λιόσια - Αθήνα	105	6.65%
Προαστιακός Θεσσαλονίκη - Λάρισα - Θεσσαλονίκη	96	6.08%
Προαστιακός Πάτρας Λεωφορειακή σύνδεση Καστελόκαμπος - Πανεπιστήμιο/ Νοσοκομείο	56	3.55%
Σύνολο	1578	100.00%

Γράφημα 10. Πλήθος παραπόνων ανά δρομολόγιο Προαστιακού Σιδηροδρόμου



Τα ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία στο Προαστιακό Δίκτυο για το 2017 έχουν ως εξής:

Γράφημα 11. Προαστιακός Σιδηρόδρομος: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία



Επισημαίνεται ότι ο κυριότερος λόγος για τον οποίο η κατηγορία **«Λοιπά»** παρουσιάζει το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι η κατάργηση του δρομολογίου Αεροδρόμιο – Κιάτο και η αντικατάστασή του με τα δρομολόγια Αθήνα – Αεροδρόμιο και Α. Λιόσια – Κιάτο.



Αξίζει να τονιστεί ότι σε όλα τα δρομολόγια της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. η κατηγορία «Τιμολογιακά» είναι πρώτη στο συνολικό αριθμό παραπόνων.



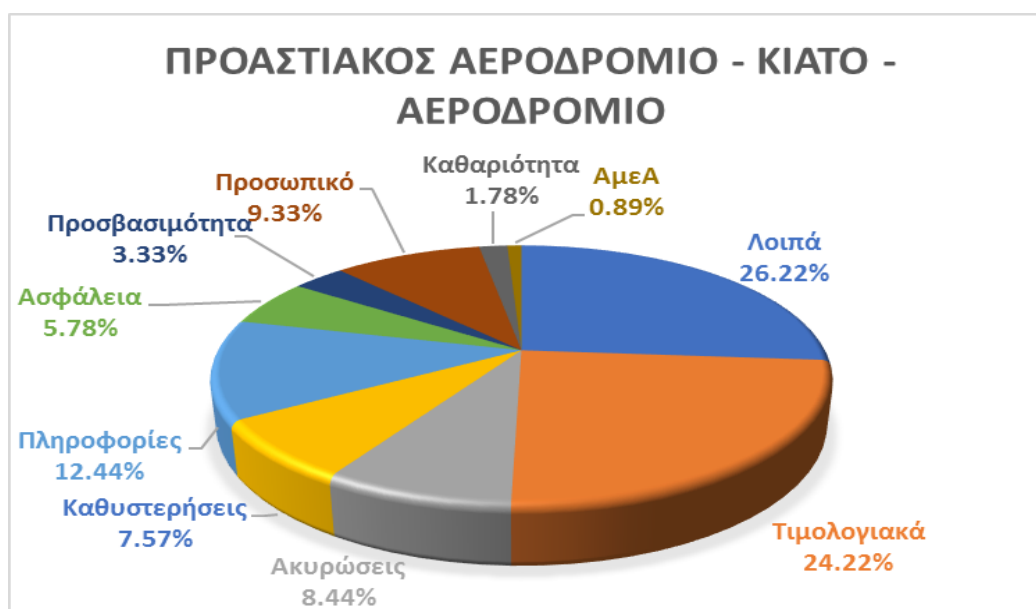
Οι κατηγορίες παραπόνων **Λοιπά, Τιμολογιακά, Καθυστερήσεις, Ακυρώσεις** αντιστοιχούν αθροιστικά στο **64,83%** του συνολικού αριθμού των παραπόνων στο Προαστιακό Δίκτυο,

ενώ για πρώτη φορά μπαίνει η κατηγορία «Ακυρώσεις» στην πρώτη τετράδα των κατηγοριών με τα περισσότερα παράπονα στο Προαστιακό Δίκτυο.

Αναλυτικά οι κατηγορίες παραπόνων ανά δρομολόγιο απεικονίζονται στους παρακάτω πίνακες και γραφήματα:

Πίνακας 12. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αεροδρόμιο - Κιάτο - Αεροδρόμιο και μετεπιβιβάσεις		
Λοιπά	118	26.22%
Τιμολογιακά	109	24.22%
Πληροφορίες	56	12.44%
Ακυρώσεις	38	8.44%
Καθυστερήσεις	34	7.57%
Ασφάλεια	26	5.78%
Προσβασιμότητα	15	3.33%
Προσωπικό	42	9.33%
Καθαριότητα	8	1.78%
ΑμεΑ	4	0.89%
Σύνολο	450	100.00%

Γράφημα 12. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Προαστιακού Αεροδρόμιο - Κιάτο - Αεροδρόμιο



Στο δρομολόγιο αυτό, το οποίο έχει τον υψηλότερο αριθμό παραπόνων στο Προαστιακό, οι κατηγορίες με τα περισσότερα παράπονα είναι τα «Λοιπά», τα «Τιμολογιακά», οι «Πληροφορίες» και οι «Ακυρώσεις» που αποτελούν το 71,32% του συνόλου του δρομολογίου.

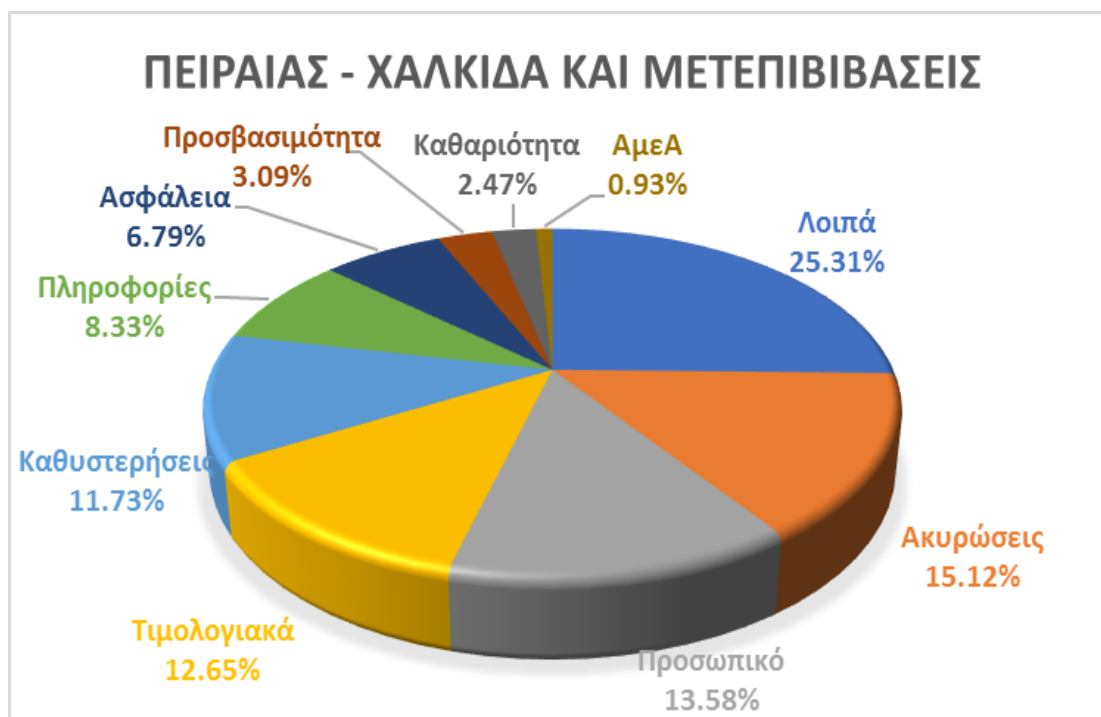
Πίνακας 13. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αεροδρόμιο - Αν. Λιόσια - Αεροδρόμιο και μετεπιββάσεις		
Λοιπά	124	29.04%
Ακυρώσεις	61	14.28%
Πληροφορίες	59	13.82%
Καθυστερήσεις	54	12.65%
Ασφάλεια	40	9.37%
Τιμολογιακά	33	7.73%
Προσωπικό	22	5.15%
Προσβασιμότητα	22	5.15%
Καθαριότητα	9	2.11%
ΑμεΑ	3	0.70%
Σύνολο	427	100.00%

Γράφημα 13. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Προαστιακού Αεροδρόμιο - Αν. Λιόσια - Αεροδρόμιο



Πίνακας 14. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς – Χαλκίδα - Πειραιάς και μετεπιβιβάσεις		
Λοιπά	82	25.31%
Ακυρώσεις	49	15.12%
Προσωπικό	44	13.58%
Τιμολογιακά	41	12.65%
Καθυστερήσεις	38	11.73%
Πληροφορίες	27	8.33%
Ασφάλεια	22	6.79%
Προσβασιμότητα	10	3.09%
Καθαριότητα	8	2.47%
ΑμεΑ	3	0.93%
Σύνολο	324	100.00%

Γράφημα 14. Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς – Χαλκίδα – Πειραιάς και Μετεπιβιβάσεις



5.1.3 Παράπονα Διεθνών Δρομολογίων

Πίνακας 15. Πλήθος και ποσοστό παραπόνων Διεθνών Δρομολογίων		
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Θεσσαλονίκη - Βελιγράδι - Θεσσαλονίκη	24	70.59%
Θεσσαλονίκη - Σόφια - Θεσσαλονίκη	10	29.41%
Σύνολο	34	100.00%

Γράφημα 15. Διεθνή Δρομολόγια: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 Επιτόπιοι έλεγχοι ΡΑΣ

Από τους ελέγχους που διενεργήθηκαν από στελέχη της ΡΑΣ σχετικά με τις κατηγορίες «Ταξιδιωτικές Πληροφορίες» (άρθρο 8 του ΕΚ 1371/2007, τους μήνες Απρίλιο και Μάιο) και «Προσωπική ασφάλεια των επιβατών» (άρθρο 26 του ΕΚ 1371/2007, το μήνα Σεπτέμβριο), προέκυψαν τα ακόλουθα:

- Υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις αναφορικά με την πρόσβαση των ΑμεΑ σε όλες τις υποδομές και κατά συνέπεια η πληροφόρηση αναφορικά με την προσπελασιμότητα, τους όρους πρόσβασης και διευκολύνσεων των ΑμεΑ είναι περιορισμένη.

Μέσα στο 2017 ο ΟΣΕ, σε συνεργασία με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., προχώρησε σε διαγωνισμό και προμήθεια μηχανικών βοηθημάτων για τη μεταφορά αναπηρικών αμαξιδίων από το επίπεδο της αποβάθρας έως το επίπεδο του συρμού για το υπεραστικό δίκτυο. Ήδη λειτουργούν δύο (2) ανυψωτικά μηχανήματα σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και ο ΟΣΕ προέβη σε προμήθεια 25 επιπλέον ανυψωτικών μηχανημάτων.

- Η ενημέρωση από τα Κέντρα Ελέγχου Κυκλοφορίας στους Σιδηροδρομικούς Σταθμούς - και κατά συνέπεια του επιβάτη- καθυστερεί, ιδίως σε περίπτωση «διαταραχής» των δρομολογίων του Προαστιακού.
- Δεν γνωρίζουν όλοι οι πράκτορες ότι καμία διαδρομή της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. δεν θεωρείται ανταπόκριση, αλλά αναμεταβίβαση, ώστε να μεταφέρουν τη σωστή πληροφορία στον επιβάτη.
- Αναφέρθηκε από τους ίδιους τους πράκτορες, η έλλειψη εκπαίδευσης από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. προκειμένου να ανταποκρίνονται καλύτερα και ταχύτερα στα καθήκοντά τους.
- Στο προσωπικό των αμαξοστοιχιών (ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) δεν παρέχεται επαρκής και συνεχής εκπαίδευση για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων (παροχή πρώτων βοηθειών), κρίσεων και παραβατικών συμπεριφορών.
- Υπάρχει υποστελέχωση των αμαξοστοιχιών και διογκώνονται προβλήματα που αφορούν στην ασφάλεια των επιβατών και του προσωπικού, αλλά και στη λαθρεπιβίβαση.

- Το πρόβλημα της ασφάλειας σε ορισμένους σταθμούς έχει λυθεί με την τοποθέτηση καμερών ασφαλείας. Βρίσκεται σε εξέλιξη διαγωνιστική διαδικασία για τοποθέτηση καμερών ασφαλείας και σε άλλους ΣΣ.

Ακολουθούν τα γενικά συμπεράσματα της ανάλυσης των παραπόνων του επιβατικού κοινού σιδηροδρόμων για το 2017, καθώς και προτάσεις αντιμετώπισης των προβλημάτων που προκύπτουν, με βάση τη μελέτη/ανάλυση που προηγήθηκε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

7.1 Γενικά συμπεράσματα ανάλυσης

Από τη μελέτη προκύπτει:

- Μεγάλη ετήσια ποσοστιαία αύξηση του αριθμού των παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το 2017 σε σχέση με το 2016 (63,6%). Σύμφωνα με την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. η αύξηση αυτή οφείλεται:
 - ✚ Στα έκτακτα καιρικά φαινόμενα (χιονοπτώσεις, βροχοπτώσεις) που επικράτησαν κατά τη διάρκεια του έτους, δημιουργώντας σοβαρά προβλήματα στην υποδομή του δικτύου και στην ομαλή εκτέλεση των δρομολογίων.
 - ✚ Στις βλάβες που προέκυψαν στην ηλεκτροδότηση του Προαστιακού Αθηνών, με αποτέλεσμα είτε την ακύρωση ή την επιβάρυνση με καθυστερήσεις του δρομολογιακού πλέγματος του Προαστιακού και συνεπακόλουθα και των δρομολογίων από/προς Πάτρα.
 - ✚ Στις αλλαγές (προσωρινές ακυρώσεις, προσωρινές τροποποιήσεις, κ.ά.) στο συνολικό πλέγμα των δρομολογίων, οι οποίες τις περισσότερες φορές οφείλονταν σε έργα που εκτελεί ο Διαχειριστής της Υποδομής στο σιδηροδρομικό δίκτυο.
 - ✚ Σε αστοχίες του τροχαίου υλικού, οι οποίες επέφεραν καθυστερήσεις σε δρομολόγια.
 - ✚ Στις συγκρούσεις των αμαξοστοιχιών με ζώα, ιδιωτικά οχήματα, βράχους που εισέρχονταν στις σιδηροδρομικές γραμμές.
- Ποσοστιαία αύξηση του αριθμού των παραπόνων προς την ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το 2017 σε σχέση με το 2016 κατά 34,14%. Δεδομένου ότι το δείγμα (συνολικός αριθμός παραπόνων προς την ΣΤΑΣΥ Α.Ε.) είναι μικρό, περαιτέρω ανάλυση δεν θα οδηγούσε σε ασφαλή συμπεράσματα.
- Οι πέντε (5) πρώτες σε αριθμό παραπόνων κατηγορίες, δηλαδή τα «Τιμολογιακά», τα «Λοιπά», οι «Καθυστερήσεις», οι «Πληροφορίες» και το «Προσωπικό», αποτελούν το 83,91% του συνόλου των παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.

- Όπως προκύπτει από την κατανομή των παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο 2017, το 33,88% των παραπόνων προέκυψαν το Γ τρίμηνο του 2017 με κορυφαία κατηγορία, τα «Λοιπά». Έπονται τα «Τιμολογιακά».

Ειδικά στο Γ τρίμηνο 2017, στις κατηγορίες «Λοιπά», «Τιμολογιακά», «Πληροφορίες», «Καθυστερήσεις» και «Προσωπικό» υπήρξε ρεκόρ παραπόνων, σε σχέση με τα άλλα τρίμηνα του έτους. Η αύξηση όπως προαναφέρθηκε, οφείλεται στην ενεργοποίηση του νέου πλέγματος δρομολογίων Προαστιακών Γραμμών Αθηνών στις 30.07.2017

- Οι κατηγορίες και τα ποσοστά των παραπόνων προς τις δύο Σ.Ε. για τις κατηγορίες που εμπíπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ είναι το «Προσωπικό», οι «Πληροφορίες», η «Ασφάλεια», η «Προσβασιμότητα» και τα «ΑμεΑ», οι οποίες αποτελούν το 24,56% των υποβληθέντων παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και το 45,45% των παραπόνων προς την ΣΤΑΣΥ Α.Ε.
- Τα περισσότερα παράπονα στο υπεραστικό δίκτυο της σιδηροδρομικής επιχείρησης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. εμφανίζονται στα δρομολόγια Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα (1256), Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα (580), Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα (272), το συνολικό ποσοστό των οποίων ανέρχεται σε 86,68%.
- Για το τμήμα του Προαστιακού Αθηνών από και προς Κιάτο η συντριπτική πλειονότητα των παραπόνων αναφέρεται σε δρομολόγια της σιδηροδρομικής επιχείρησης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (προς/από το Αεροδρόμιο είτε προς/από την Αθήνα: 450 και Αεροδρόμιο - Α. Λιόσια – Αεροδρόμιο: 427). Επισημαίνεται ότι ο κυριότερος λόγος για τον οποίο η κατηγορία «Λοιπά» παρουσιάζει το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι η κατάργηση του δρομολογίου Αεροδρόμιο – Κιάτο και η αντικατάστασή του με τα δρομολόγια Αθήνα – Αεροδρόμιο και Α. Λιόσια – Κιάτο.
- Υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις αναφορικά με την πρόσβαση των ΑμεΑ σε όλες τις υποδομές, όπως ανελκυστήρες που δεν βρίσκονται σε λειτουργία, έλλειψη ραμπών κ.λπ.
- Υπάρχει σύγχυση αρμοδιοτήτων μεταξύ ΟΣΕ, ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΓΑΙΑΟΣΕ, καθώς σε αρκετές περιπτώσεις υπάρχει διαφωνία για το ποια εταιρεία είναι αρμόδια για την εκτέλεση ορισμένων δραστηριοτήτων όπως π.χ. παροχή ηχητικών εγκαταστάσεων ή πινάκων δρομολογίων, συντήρηση εγκαταστάσεων κ.λπ.
- Δεν έχει καταστεί σαφές ότι σε καμία διαδρομή της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. δεν προβλέπεται ανταπόκριση, αλλά αναμεταβίβαση και δεν μεταφέρεται σωστά η πληροφορία αυτή στον επιβάτη.

- Χρειάζεται πρόσθετη εκπαίδευση των πρακτόρων, από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., προκειμένου να ανταποκρίνονται καλύτερα και ταχύτερα στα καθήκοντά τους.
- Στο προσωπικό των αμαξοστοιχιών (ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) δεν παρέχεται επαρκής και συνεχής εκπαίδευση για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων (παροχή πρώτων βοηθειών), κρίσεων και παραβατικών συμπεριφορών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

8.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων

8.1.1 Προτάσεις που αφορούν στις κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ

A. «Ασφάλεια»

Από τη μελέτη προκύπτει σαφώς η ανάγκη:

- Αδιάλειπτης ενημέρωσης του επιβατικού κοινού εντός και εκτός συρμών για την ύπαρξη εκτάκτων περιστατικών/συμβάντων.
- Ύπαρξης επαρκούς φωτισμού και καμερών σε καίρια σημεία στους σταθμούς, ώστε να αποθαρρύνονται πιθανές παραβατικές συμπεριφορές.
- Άδειας εισόδου στις πλατφόρμες των σιδηροδρομικών σταθμών (τουλάχιστον των σταθμών με μεγάλη κυκλοφορία ή κατά περίπτωση των σταθμών στους οποίους έχει διαπιστωθεί ύπαρξη παραβατικότητας σε μεγάλη συχνότητα) μόνο των ταξιδιωτών, με την επίδειξη του εισιτηρίου τους.
- Ύπαρξης και τακτικού ελέγχου των μέσων απεγκλωβισμού εντός των συρμών και των λοιπών μέσων ασφαλείας π.χ. σφυράκια για το σπάσιμο των τζαμιών, πυροσβεστήρες.
- Ύπαρξης συστήματος ενδοεπικοινωνίας, κάθε βαγονιού με τους αρμόδιους εντός της αμαξοστοιχίας για αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών.
- Αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών Υγείας με δυνατότητα παροχής πρώτων βοηθειών από υπαλλήλους που θα έχουν εκπαιδευτεί και επιφορτιστεί με αυτό το έργο.
- Συνεργασίας μεταξύ των Σιδηροδρομικών Φορέων και των Δημόσιων Αρχών, προκειμένου να ορισθούν και να ληφθούν μέτρα ώστε να διασφαλίζεται η προσωπική ασφάλεια των επιβατών στους σιδηροδρομικούς σταθμούς, καθώς και εντός των αμαξοστοιχιών, σύμφωνα με το άρθρο 26 του Κανονισμού. Προς το παρόν, τα προβλήματα και οι δυσλειτουργίες των ΣΣ αποστέλλονται στο Τμήμα Πολιτικής Σχεδίασης Εκτάκτου Ανάγκης (ΠΣΕΑ) του ΟΣΕ.

B. «Πληροφορίες»

Δεδομένου ότι η πληροφόρηση είναι σημαντική τόσο για τους Έλληνες επιβάτες όσο και για τους αλλοδαπούς, θα πρέπει:

- Οι γραπτές ανακοινώσεις, οι οθόνες, καθώς και το ηχητικό σύστημα αναγγελιών να είναι πάντοτε ενημερωμένα.
- Οι γραπτές ανακοινώσεις να γίνονται στην ελληνική και τουλάχιστον σε μια ακόμη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά προτίμηση στην αγγλική.
- Να επιβεβαιώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα η ορθή λειτουργία αυτών των συστημάτων και η άμεση παρέμβαση όλο το 24ωρο σε περίπτωση μη ορθής λειτουργίας.
- Να συμπεριλαμβάνονται άμεσα τα έκτακτα συμβάντα που πιθανόν οδηγούν στην καθυστέρηση ή ακύρωση δρομολογίων τόσο στην ψηφιακής μορφής πληροφόρηση όσο και στη διά ζώσης.
- Να γίνει πιο αναλυτική προς όφελος του χρήστη-επιβάτη η ιστοσελίδα της Σιδηροδρομικής Επιχείρησης και του Διαχειριστή Σταθμού, με παρεμβάσεις που θα λύσουν θέματα ενημέρωσης. Ειδικότερα προτείνεται να βελτιωθεί ο τρόπος με τον οποίο αναγράφονται α. τα δρομολόγια που προσωρινά είναι ανενεργά, β. τα δρομολόγια που παρουσιάζουν καθυστέρηση, γ. τα δρομολόγια που ακυρώνονται, δ. τα δρομολόγια που δεν εκτελούνται όλες τις ημέρες, καθώς και να αναφέρεται η ακριβής διεύθυνση των σταθμών.
- Να είναι ενεργή η εκφώνηση των σταθμών (και στα ελληνικά και στα αγγλικά) και μέσα στην αμαξοστοιχία. Να ακολουθείται πιστά και να συμβαδίζει με τους αναρτημένους χάρτες, οι οποίοι πρέπει να είναι **επικαιροποιημένοι**.
- Να γίνεται συνεχής έλεγχος για τις πληροφορίες που παρέχει ο 5 ψήφιος αριθμός επικοινωνίας με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους (αμεσότητα απόκρισης, χρόνος αναμονής, ακρίβεια μεταδιδόμενης πληροφορίας κ.λπ.) καθόλη τη διάρκεια του χρόνου και ιδίως κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών αδειών του προσωπικού.
- Να επιταχυνθεί η διαδικασία αναβάθμισης της εφαρμογής «LIVE Δρομολόγια Προαστιακού Αθήνας και Θεσσαλονίκης» ή να αφαιρεθεί προσωρινά από τον Ιστότοπο έως ότου αυτή ενεργοποιηθεί.
- Να τοποθετηθούν σε όλους τους σταθμούς ηλεκτρονικές οθόνες, μέσω των οποίων θα ενημερώνεται το επιβατικό κοινό **σε πραγματικό χρόνο** για την άφιξη και την αναχώρηση των αμαξοστοιχιών.

Γ. «ΑμεΑ» και «Προσβασιμότητα»

Οι προτάσεις αντιμετώπισης σε αυτές τις κατηγορίες αφορούν στα θέματα της λειτουργίας των κυλιόμενων κλιμάκων, της λειτουργίας των ανελκυστήρων, της ύπαρξης αιθουσών αναμονής ή της λειτουργίας αυτόματων ταμείων και θα λυθούν οριστικά με τον

προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων του Διαχειριστή Υποδομής με πρόσθετες νομοθετικές ρυθμίσεις ή μέσω διεταιρικών συμβάσεων.

Το Υπουργείο Μεταφορών σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους Φορείς (ΡΑΣ, ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ΓΑΙΑΟΣΕ, ΟΣΕ, ΕΡΓΟΣΕ, ΣΤΑΣΥ Α.Ε., ΕΣΑμεΑ) προχώρησε στη σύνταξη Εθνικού Σχεδίου Εφαρμογής (ΕΣΕ) για την ΤΠΔ «Προσβασιμότητα του Σιδηροδρομικού Συστήματος της Ένωσης για άτομα με αναπηρία και άτομα μειωμένης κινητικότητας). Στο ΕΣΕ αποτυπώνεται η υφιστάμενη κατάσταση της υποδομής και του τροχαίου υλικού και γίνεται σχεδιασμός δράσεων που θα λάβουν χώρα για τη βελτίωση της προσβασιμότητας τόσο στους σταθμούς όσο και στους συρμούς.

Δ. «Προσωπικό»

Για την κατηγορία «Προσωπικό»:

- Οι επικοινωνιακές ικανότητες των υπαλλήλων, χρήζουν βελτίωσης. Αυτό θα μπορούσε να γίνει μέσω τακτικών σεμιναρίων επικοινωνίας, διαχείρισης/εξυπηρέτησης πελατών, τεχνικών επίλυσης παραπόνων, διαχείρισης κρίσεων, συγκρούσεων και παροχής πρώτων βοηθειών, τα οποία θα διαμορφώνονται ανάλογα με τα θέματα που προκύπτουν.
- Όσοι έρχονται σε επαφή με το κοινό και κυρίως με κοινό που παραπονείται, προτείνεται να περνούν από ψυχομετρικά τεστ ώστε να ελέγχεται η ευερεθιστότητα και άλλες παράμετροι.
- Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στην αντικατάσταση του προσωπικού, ιδιαίτερα κατά τις περιόδους θερινών αδειών, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το υπηρετούν προσωπικό είναι εκπαιδευμένο κατάλληλα.

8.1.2 Προτάσεις σχετικά με τις κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ

Παρόλο που οι παρακάτω κατηγορίες παραπόνων («Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις», «Ακυρώσεις», «Καθαριότητα» ή ευρύτερα «Πρότυπα Ποιότητας των Υπηρεσιών») δεν εμπίπτουν, όπως προαναφέρθηκε, στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, λόγω χορήγησης εξαιρέσης μέχρι 1.12.2019, θα μπορούσε η κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση να εξετάσει τις παρακάτω προτάσεις στα πλαίσια της πολιτικής της για την ικανοποίηση των επιβατών.

A. «Τιμολογιακά»

Όσον αφορά στην κατηγορία «Τιμολογιακά», πάντα με γνώμονα την ελαχιστοποίηση της ταλαιπωρίας του επιβατικού κοινού, προτείνεται:

1. Απλοποίηση των διαδικασιών, ώστε θέματα που αφορούν σε συμψηφισμό χρημάτων με επόμενο εισιτήριο, αλλαγή ημερομηνιών εισιτηρίων ή αλλαγή θέσεων, να μπορούν να επιλύονται τόσο στα κατά τόπους εκδοτήρια όσο και μέσω web, ακόμα κι όταν πρόκειται για μη μηχανογραφημένα εισιτήρια.
2. Δυνατότητα συμψηφισμού της ήδη καταβληθείσας αξίας εισιτηρίου ακυρωθέντος δρομολογίου με επόμενο εισιτήριο για χρονικό διάστημα πέραν του εξαμήνου.

B. «Καθαριότητα»

Για την κατηγορία «Καθαριότητα» απαιτείται:

- Τακτική επίβλεψη και συντήρηση των υποδομών που πρέπει να παρέχουν αξιοπρεπείς συνθήκες ολιγόωρης ή πολύωρης διαβίωσης στις αμαξοστοιχίες (π.χ. να μην είναι κλειδωμένη/να κλείνει σωστά η πόρτα τουαλέτας, να λειτουργεί η βρύση στην τουαλέτα ή το καζανάκι κ.λπ.).
- Τακτική καθαριότητα και τακτική επίβλεψη των εργολάβων καθαρισμού εντός των αμαξοστοιχιών, καθώς και στους κοινόχρηστους χώρους.
- Επίσπευση των απαιτούμενων διαδικασιών για αντικατάσταση και πλήρη ανακατασκευή των WC των αμαξοστοιχιών των αρτηριακών δρομολογίων.
- Πρόβλεψη άμεσης παρέμβασης, ώστε να αντιμετωπίζεται ταχύτατα ενδεχόμενη βλάβη στις υποδομές των κοινόχρηστων χώρων, καθώς και να είναι δυνατή η άμεση τροφοδοσία με αναλώσιμα υλικά για την τήρηση των Κανόνων Υγιεινής και Ασφάλειας των επιβατών.

Γ. «Καθυστερήσεις ή/και ακυρώσεις δρομολογίων»

- Άμεση ενημέρωση του επιβατικού κοινού από τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας (Ιστοσελίδα φορέα, Δελτία Τύπου, Ηλεκτρονική σήμανση στους Σταθμούς επιβίβασης, Τηλεφωνικό κέντρο επικοινωνίας, Αρμόδιοι για πληροφορίες Υπάλληλοι στους σταθμούς κ.λπ.) και παροχή εναλλακτικών λύσεων μετακίνησης είτε με νεότερο δρομολόγιο είτε με εναλλακτικό ΜΜΜ, κάτι που βεβαίως προϋποθέτει ευελιξία από πλευράς ΣΕ στη λήψη αποφάσεων και στην εκτέλεσή τους, καθώς και άριστη συνεργασία με τους συναρμόδιους Φορείς.

- Έγκυρη ενημέρωση του επιβατικού κοινού, σε περίπτωση μεγάλης διαταραχής, από μία επίσημη πηγή, π.χ. δελτίο Τύπου, έτσι ώστε να έχουν όλα τα ΜΜΕ άμεση πρόσβαση στην πληροφορία και να διασφαλίζεται η ορθή ενημέρωση του κοινού.
- Επανασχεδιασμός του προγράμματος δρομολογίων στις περιπτώσεις επαναλαμβανόμενων καθυστερήσεων ή ακυρώσεων συγκεκριμένων δρομολογίων. Στην περίπτωση μάλιστα που πρόκειται για δρομολόγια που διενεργούνται σε ώρες αιχμής και παρουσιάζουν συνεχώς καθυστερήσεις ή ακυρώσεις για κυκλοφοριακούς λόγους, ο επανασχεδιασμός είναι απαραίτητος.
- Πρόβλεψη άμεσης παρέμβασης, ώστε να αντιμετωπίζεται άμεσα ενδεχόμενη βλάβη της αμαξοστοιχίας.
- Ύπαρξη διαθέσιμου κονδυλίου για την κατ' εξαίρεση αποζημίωση επιβάτη από τη σιδηροδρομική επιχείρηση, ανάλογα με το ύψος της ζημίας που υπέστη εξαιτίας της ακύρωσης δρομολογίου.
- Ιδιαίτερη, τέλος, προσοχή απαιτείται στο ζήτημα της συνέπειας των αναχωρήσεων/αφίξεων των δρομολογίων, προκειμένου να διασφαλίζεται η δυνατότητα στον επιβάτη να φτάνει έγκαιρα στον τελικό του προορισμό του, ακόμα κι όταν αυτός χρειάζεται να συνδυάσει κατά τη διάρκεια του ταξιδιού του περισσότερα από ένα ΜΜΜ. Λαμβάνοντας υπόψη τις προοπτικές διασύνδεσης του σιδηροδρομικού δικτύου με λιμάνια και αεροδρόμια, οι ρήτρες συνέπειας θα πρέπει να αυστηροποιηθούν, ώστε να αυξηθεί ο δείκτης αξιοπιστίας μεταφοράς με το Σιδηρόδρομο.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στο πλαίσιο της κοινής πολιτικής μεταφορών, η Ε.Ε. αποδίδει **ιδιαίτερη σημασία στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών** και επιπροσθέτως θεωρεί ότι η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων -εκ μέρους των Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων- υπηρεσιών και συνεπώς **η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών, θα οδηγήσει και σε αύξηση του μεριδίου των σιδηροδρομικών μεταφορών** σε σχέση με τους άλλους τρόπους μεταφοράς.

Ο **Ευρωπαϊκός Κανονισμός 1371/2007** συμβάλλει σημαντικά προς αυτή την κατεύθυνση, καθώς **η εφαρμογή των διατάξεών του, προσδίδει στον Σιδηρόδρομο μεγαλύτερη αξιοπιστία** και συνεπώς προάγει το στόχο της ανάπτυξης και της αύξησης του μεταφορικού σιδηροδρομικού έργου.

Επιπλέον, **η Ε.Ε. στοχεύει στη διεύρυνση του νομοθετικού πλαισίου**, με τρόπο ώστε να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των επιβατών, ακόμα κι όταν επιλέγουν να συνδυάσουν περισσότερα του ενός ΜΜΜ, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους (συνδυασμένες και πολυτροπικές μεταφορές), ενώ παράλληλα αναμένεται να οδηγήσει στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών ΑμεΑ και στην εξάλειψη των διακρίσεων που πολλές φορές αυτοί υφίστανται.



Το 2017 θεωρείται μεταβατική χρονιά για τον Σιδηρόδρομο, καθώς όλο και περισσότερα έργα στη σιδηροδρομική υποδομή ολοκληρώνονται και τα προβλήματα στην κυκλοφορία των τρένων σταδιακά αποκαθίστανται.

Ωστόσο και προκειμένου η χώρα μας να συγκλίνει ταχύτερα με το ευρωπαϊκό όραμα για ανάπτυξη των σιδηροδρομικών μεταφορών, κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η λήψη κάθε πρόσφορου μέτρου από πλευράς Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών μεταφοράς, ενώ παράλληλα θα ήταν σκόπιμο να εξεταστεί από το Υπουργείο Μεταφορών και Υποδομών, ιδίως με την ολοκλήρωση των σιδηροδρομικών έργων και την ανάπτυξη των συνδυασμένων μεταφορών, η σταδιακή κατάργηση των προσωρινών εξαιρέσεων από σημαντικά άρθρα του εν λόγω Κανονισμού.

Σε κάθε περίπτωση, **η εποικοδομητική συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων Φορέων**, η τακτική ανασκόπηση μέσα από συναντήσεις και επιθεωρήσεις, καθώς και **η υιοθέτηση**

καλών πρακτικών εκ μέρους των Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων, αναμένεται να επιφέρει γρήγορα θετικά αποτελέσματα στην κατεύθυνση της διασφάλισης των δικαιωμάτων των επιβατών.