

	<p>ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων regulatory authority for railways</p>	<p><b>Διαδικασία Χειρισμού Παραπόνων Επιβατών Σιδηροδρομικών Γραμμών ΕΚ 1371/2007</b></p>
<p>Τομέας: <b>Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς</b></p>	<p><b>Σύνταξη:</b> Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς <b>Έγκριση:</b> Ολομέλεια της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων</p>	
<p>Τμήμα Αδειοδότησης και Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων</p>		

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η καθιέρωση και εφαρμογή τεκμηριωμένων ενεργειών από τη ΡΑΣ ώστε να διασφαλίσει:

- ότι πραγματοποιείται αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού 1371/2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών»,
- ότι εξετάζεται αποτελεσματικά το σύνολο των καταγγελιών επιβατών για παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού, σε συνεργασία με τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους πωλητές εισιτηρίων, τους υπεύθυνους σταθμών, τον ίδιο τον επιβάτη και τυχόν τρίτα μέρη που εμπλέκονται,
- ότι λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών
- ότι διαθέτει κατάλληλο προσωπικό, που γνωρίζει και παρακολουθεί την σχετική νομοθεσία και τις διαδικασίες για τον αποτελεσματικό χειρισμό των παραπόνων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το πεδίο εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας καλύπτει:

- Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνου επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που υποβάλλεται στη ΡΑΣ,
- Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνου επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που κοινοποιείται στη ΡΑΣ,
- Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού παραπόνου επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που επανυποβάλλεται στη ΡΑΣ, λόγω μη ικανοποιητικής επίλυσής του από την σιδηροδρομική επιχείρηση,
- Την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του χειρισμού των παραπόνων.

## 3 ΟΡΙΣΜΟΙ - ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Στην παρούσα διαδικασία παρέχονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

- Σιδηροδρομική επιχείρηση: η σιδηροδρομική επιχείρηση κατά την έννοια του άρθρου 3 της Οδηγίας 2012/34
- Μεταφορέας: κατά την έννοια του άρθρου 3 του ΕΚ 1371/2007
- Διαχειριστής υποδομής: ο ΔΥ κατά την έννοια του άρθρου 3 της Οδηγίας 2012/34

- Διαχειριστής σταθμού: κατά την έννοια του άρθρου 3 του ΕΚ 1371/2007
- Ταξιδιωτικός πράκτορας: κατά την έννοια του άρθρου 3 του ΕΚ 1371/2007
- Πωλητής Εισιτηρίων: κατά την έννοια του άρθρου 3 του ΕΚ 1371/2007
- Άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα: κατά την έννοια του άρθρου 3 του ΕΚ 1371/2007

Στην παρούσα διαδικασία αναφέρονται οι ακόλουθες συντομογραφίες:

- ΥΜΡΕΣΑ: Υπεύθυνος Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς
- ΥΤΑΕΣΕ: Υπεύθυνος Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων
- ΟΔΕ: Το Προσωπικό της ΡΑΣ που συγκροτεί την Ομάδα Δικαιωμάτων Επιβατών
- ΣΕ: Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις
- ΔΥ: Διαχειριστές Υποδομής
- ΑμεΑ: Άτομο με Αναπηρία
- ΑΜΚ: Άτομο με Μειωμένη Κινητικότητα

#### 4 ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- ❖ Η **Ολομέλεια** εγκρίνει τη παρούσα διαδικασία, καθώς και το βοηθητικά της έντυπα **E-01 – E-04**.
- ❖ Ο **Πρόεδρος ή άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο** εγκρίνει το σύνολο της αλληλογραφίας από τη ΡΑΣ προς τον επιβάτη, την εμπλεκόμενη σιδηροδρομική εταιρία και τυχόν τρίτους, καθώς και τον τελικό χειρισμό του παραπόνου.
- ❖ Ο **Υπεύθυνος της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς** είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας, τη διατήρηση των αρχείων ληφθέντων παραπόνων, της αλληλογραφίας χειρισμού τους, καθώς και για την σχετική πληροφόρηση της Διοίκησης.
- ❖ Ο **Υπεύθυνος Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων**, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς, τηρεί και ενημερώνει τα αρχεία ληφθέντων παραπόνων και της αλληλογραφίας χειρισμού τους. Είναι υπεύθυνος για την αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας και των βοηθητικών εντύπων που τη συνοδεύουν.
- ❖ Το Προσωπικό της ΡΑΣ που συγκροτεί την **Ομάδα Δικαιωμάτων Επιβατών**, παρακολουθεί και διαχειρίζεται τα παράπονα που του ανατίθενται, συντάσσει την σχετική αλληλογραφία, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο του Τμήματος Αδειοδότησης Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων. Επίσης φροντίζει για την επάρκειά του, με την συνεχή παρακολούθηση της σχετικής νομοθεσίας και των ευρωπαϊκών καλών πρακτικών αναφορικά με τον Κανονισμό 1371/2007.

#### 5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

##### 5.1 Χειρισμός παραπόνου επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που υποβάλλεται στη ΡΑΣ

Παραλαβή έγγραφου / ηλεκτρονικού παραπόνου **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**

Πρωτοκόλληση

Εισαγωγή του παραπόνου στον **ΠΙΝΑΚΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** από τον ΥΤΑΕΣΕ

Ανάθεση-Χρέωση από τον ΥΤΑΕΣΕ

- Αν είναι αβάσιμο (δεν αφορά παραβίαση άρθρου του Κανονισμού 1371/2007) το παράπονο αρχειοθετείται και ο επιβάτης ή και κάθε άλλος ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται με επιστολή, εντός 10ημέρου από την ημερομηνία πρωτοκόλλησης του παραπόνου, για τους λόγους που η ΡΑΣ δε θα επιληφθεί του θέματός του.
- Αν είναι παράπονο που εμπίπτει στις ισχύουσες, κατά περίπτωση, εξαιρέσεις, που έχουν χορηγηθεί, από άρθρα του Κανονισμού 1371/2007 το παράπονο αρχειοθετείται και ο επιβάτης ή και κάθε άλλος ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται με επιστολή, εντός 10ημέρου από την ημερομηνία πρωτοκόλλησης του παραπόνου, για την αναρμοδιότητα της ΡΑΣ στις συγκεκριμένες περιπτώσεις.
- Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υπάλληλος που χειρίζεται το παράπονο το διαβιβάζει, εντός 10ημέρου από την ημερομηνία πρωτοκόλλησης του παραπόνου, στην αρμόδια σιδηροδρομική επιχείρηση, εφόσον δεν το έχει αποστείλει ο επιβάτης ή άλλος ενδιαφερόμενος, με συνοδευτική ηλεκτρονική αλληλογραφία, με την οποία ζητά από την επιχείρηση να απαντήσει εντός του προβλεπόμενου από τον Κανονισμό χρονικού διαστήματος, με κοινοποίηση της απάντησης στη ΡΑΣ. Η επιστολή διαβίβασης κοινοποιείται ηλεκτρονικά στον καταγγέλοντα επιβάτη ή και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο.

Παράλληλα, ενημερώνεται ο **ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** και παρακολουθείται η εμπρόθεσμη απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

Σύμφωνα με την παρ.2 του άρθρου 27 του ΕΚ 1371/2007, προβλέπεται ότι η αρμόδια σιδηροδρομική επιχείρηση απαντά εντός ενός μηνός ή σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, ενημερώνει τον επιβάτη για την ημερομηνία εντός της οποίας μπορεί να αναμένει την απάντηση και η οποία δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία του παραπόνου.

1. Αν η απάντηση κριθεί επαρκής και ικανοποιητική από τη ΡΑΣ η διαδικασία κλείνει και αρχειοθετείται το παράπονο με την σχετική αλληλογραφία.
2. Αν η απάντηση δεν κριθεί επαρκής και ικανοποιητική από τη ΡΑΣ ή /και από τον επιβάτη και επανέλθει εγγράφως στη ΡΑΣ, ο υπάλληλος που χειρίστηκε το παράπονο αξιολογεί, σε συνεργασία με τον ΥΤΑΕΣΕ, τον ΥΜΡΕΣΑ και σε ειδικές σοβαρές περιπτώσεις τον Πρόεδρο της ΡΑΣ, την απάντηση της ΣΕ και ανάλογα με την κρισιμότητα του παραπόνου:
  - συνεχίζει τη διερεύνηση ζητώντας συμπληρωματικά στοιχεία από τους εμπλεκόμενους ή
  - επικοινωνεί γραπτά με τον επιβάτη παρέχοντας τυχόν συμπληρωματική πληροφόρηση επί του θέματός του και αρχειοθετεί το παράπονο.

Στην περίπτωση της περαιτέρω διερεύνησης ο επιβάτης ενημερώνεται, με ηλεκτρονική αλληλογραφία, ότι η ΡΑΣ διερευνά το θέμα και λαμβάνει τελική επιστολή με το αποτέλεσμα της διερεύνησης εντός τριμήνου από την συγκέντρωση όλων των σχετικών πληροφοριών.

## 5.2 Χειρισμός παραπόνου επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που κοινοποιείται στη ΡΑΣ

Παραλαβή έγγραφου / ηλεκτρονικού παραπόνου **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ**

Πρωτοκόλληση

Εισαγωγή του Παραπόνου στον **ΠΙΝΑΚΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** από τον ΥΤΑΕΣΕ

Ανάθεση-Χρέωση από τον ΥΤΑΕΣΕ

- Αν είναι αβάσιμο (δεν αφορά παραβίαση άρθρου του Κανονισμού 1371/2007) το παράπονο αρχειοθετείται μόλις κοινοποιηθεί στη ΡΑΣ η σχετική απάντηση της ΣΕ προς τον επιβάτη.
- Αν είναι παράπονο που εμπίπτει στις ισχύουσες, κατά περίπτωση, εξαιρέσεις που έχουν χορηγηθεί από άρθρα του Κανονισμού 1371/2007 το παράπονο αρχειοθετείται μόλις κοινοποιηθεί στη ΡΑΣ η σχετική απάντηση της ΣΕ προς τον επιβάτη.
- Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υπάλληλος που χειρίζεται το παράπονο παρακολουθεί το χειρισμό του παραπόνου από τη ΣΕ εντός του προβλεπόμενου από τον Κανονισμό χρονικού διαστήματος για την απάντηση της ΣΕ προς τον επιβάτη και την σχετική κοινοποίηση στη ΡΑΣ.

Παράλληλα, ενημερώνεται ο **ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ** και παρακολουθείται η εμπρόθεσμη απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

Ανάλογα με την απάντηση της ΣΕ ακολουθείται η αντίστοιχη διαδικασία της παραγράφου 5.1.

### 5.3 Χειρισμός παραπόνων επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών που απευθύνονται σε ΣΕ

Η ΡΑΣ λαμβάνει, σε 2μηνη βάση, αρχείο με καταγραφή των παραπόνων /κατηγορία και τον σχετικό χειρισμό τους από τις ΣΕ. Το αρχείο αυτό αξιοποιείται από τη ΡΑΣ για:

- την αξιολόγηση της διαδικασίας χειρισμού των παραπόνων που εφαρμόζουν οι ΣΕ, σύμφωνα με το άρθρο 27 του ΕΚ 1371/2007
- την στατιστική παρακολούθηση - επεξεργασία - ανάλυση των παραπόνων που λαμβάνει κάθε ΣΕ, την άντληση συμπερασμάτων και την πρόταση βελτιωτικών ενεργειών από όλους τους εμπλεκόμενους
- τον προγραμματισμό του ετήσιου πλάνου επιθεωρήσεων για την παρακολούθηση ορθής εφαρμογής του Κανονισμού 1371/2007

### 5.4 Λήψη Αποφάσεων

Οι υπεύθυνοι για το χειρισμό των παραπόνων επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, αξιολογούν την κρισιμότητα, επικινδυνότητα και συχνότητα που εμφανίζουν κάποια παράπονα και έχουν τη δυνατότητα να εισηγηθούν προς τη Διοίκηση, μέσω της ΜΡΕΣΑ, τη λήψη απόφασης για την επιβολή των διοικητικών κυρώσεων του άρθρου 33 του ν.3891/2010.

## 6 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ - ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

### 6.1 Βασικές Αρχές για τη διαχείριση των παραπόνων επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών

1. **Συνέπεια και Διαφάνεια** στην προσέγγιση του συνόλου των παραπόνων που απευθύνονται πρωτογενώς προς τη ΡΑΣ
2. **Αξιολόγηση και Στόχευση** στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών που εφαρμόζουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις για τη διαχείριση των παραπόνων που λαμβάνουν
3. **Αξιολόγηση** των παραπόνων, ανάλογα με την κρισιμότητα, επικινδυνότητα και συχνότητα, για την κατηγοριοποίησή τους και τη διαδικασία χειρισμού που θα ακολουθηθεί.

4. **Συνεργασία** με σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και λοιπούς εμπλεκόμενους για τη διερεύνηση και αντιμετώπιση των παραπόνων των επιβατών
5. **Υπευθυνότητα και Αμεσότητα** προς τον επιβάτη που διατυπώνει παράπονο

## 6.2 Τεχνικές Διαχείρισης Παραπόνων

Για να εξασφαλιστεί ότι η διαδικασία χειρισμού παραπόνων των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών είναι αξιόπιστη, αποτελεσματική, αντικειμενική και τεχνικώς άρτια, εφαρμόζονται οι ακόλουθες τεχνικές:

- ❖ Ο επιβάτης ενθαρρύνεται να επικοινωνεί εγγράφως με τη ΡΑΣ, μέσω της ιστοσελίδας της, με συμπλήρωση της **Φόρμας Υποβολής Παραπόνων**, κατά προτίμηση, αφού έχει υποβάλλει το παράπονό του στην αρμόδια σιδηροδρομική επιχείρηση.
- ❖ Πρωτοκόλληση και Καταγραφή του Παραπόνου στον **Πίνακα Καταγραφής και Παρακολούθησης Παραπόνων**.
- ❖ Παρακολούθηση του χειρισμού του παραπόνου από την εισαγωγή του μέχρι την απάντηση και αρχειοθέτησή του .
- ❖ Το εμπλεκόμενο προσωπικό με τα Παράπονα Επιβατών ενθαρρύνεται να ενημερώνεται για την σχετική ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία και να συμμετέχει σε ανάλογες ευρωπαϊκές και εθνικές δράσεις.

## 6.3 Κατηγοριοποίηση Παραπόνων

Τα παράπονα που λαμβάνονται πρωτογενώς από τη ΡΑΣ ή μέσω των ΣΕ κατατάσσονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

### 1. Ακυρώσεις

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

### 2. ΑμεΑ

Περιλαμβάνονται τα παράπονα που αφορούν στην προσβασιμότητα των ΑμεΑ και των ΑΜΚ 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.

### 3. Ασφάλεια

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

### 4. Καθαριότητα

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

### 5. Καθυστερήσεις

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

### 6. 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 ΑμεΑ και ΑΜΚ, δυνατότητα και όροι φόρτωσης ποδηλάτων, μεταφορά κατοικιδίων, ενημερώσεις για βλάβες, απεργία κ.τλ. Επίσης γίνεται έλεγχος ύπαρξης υποδομών ηχητικών, γραπτών και ηλεκτρονικών ανακοινώσεων τόσο στους σταθμούς όσο και στις αμαξοστοιχίες.

### 7. Προσβασιμότητα

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

### 8. Προσωπικό

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

### 9. Τιμολογιακά

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

### 10. Λοιπά

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

## 7 ΕΝΤΥΠΑ -ΕΓΓΡΑΦΑ - ΑΡΧΕΙΑ

Α/Α	Τίτλος	Τρόπος τήρησης		Διάρκεια	Υπεύθυνος χειρισμού και τήρησης αρχείων
		Έντυπα	Ηλεκτρονικά		
Ε01	Φόρμα Υποβολής Παραπόνου		✓	Επ' αόριστον	ΥΤΑΕΣΕ
Ε02	Πίνακας Καταγραφής και Παρακολούθησης Παραπόνων		✓	ετήσια	ΥΤΑΕΣΕ
Ε03	Αλληλογραφία με εμπλεκόμενες επιχειρήσεις /	✓	✓	Επ' αόριστον	Ομάδα Δικαιωμάτων Επιβατών ΥΤΑΕΣΕ ΥΜΡΕΣΑ



Α/Α	Τίτλος	Τρόπος τήρησης		Διάρκεια	Υπεύθυνος χειρισμού και τήρησης αρχείων
		Έντυπα	Ηλεκτρονικά		
E04	Πίνακας Κατηγοριοποίησης Παραπόνων	✓	✓	Επ' αόριστον	ΥΤΑΕΣΣΕ ΥΜΡΕΣΑ