



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC



ρυθμιστική αρχή
σιδηροδρόμων
regulatory
authority
for railways

Αθήνα, 05/12/2022

Αριθ. Πρωτ. : 3640

ΑΠΟΦΑΣΗ (102/2022)

της 190ης Συνεδρίασης της Ολομέλειας της 05.12.2022

ΘΕΜΑ Έκδοση Οδηγίας για την εφαρμογή του αρ. 8 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, αναφορικά με την πληροφόρηση των επιβατών σε περίπτωση διακοπής ή καθυστέρησης της υπηρεσίας μεταφοράς.

Η ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ

Έχοντας υπόψη:

1. τις διατάξεις :
 - α. του Ν. 3891/2010 «Αναδιάρθρωση, εξυγίανση και ανάπτυξη του ομίλου ΟΣΕ και της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και άλλες διατάξεις για το σιδηροδρομικό τομέα» (Α' 188), όπως ισχύει και ιδίως του άρθρου 28 περ. 11 και 17.
 - β. του ΕΚ 1371/2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών».
 - γ. του Ν.4953/2022 «Κύρωση της Σύμβασης μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «ΤΡΑΙΝΟΣΕ Μεταφορές-Μεταφορικές Υπηρεσίες Επιβατών και Φορτίου Ανώνυμη Σιδηροδρομική Εταιρεία» (ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) για την ανάθεση Υποχρεώσεων Δημόσιας Υπηρεσίας επιβατικών σιδηροδρομικών μεταφορών» (ΦΕΚ 135 Α/9-7-2022), και ιδίως τα άρθρα 3 και 4 αυτής.
 - δ. της υπ' αριθ. Δ4δ/οικ.89995/15.12.2018 (Β' 5781) κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Υποδομών και Μεταφορών «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (Ρ.Α.Σ.)».

2. την με α.π. 1452/02.06.2022 Απόφαση (39/2022) της 166ης συνεδρίασης της Ολομέλειας με θέμα «Εφαρμογή του Κανονισμού 1371 / 2007 «σχετικά με τα «Δικαιώματα & τις Υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών», σύμφωνα με το άρθρο 28 § 11 του ν. 3891/2010».
3. το με α.π. 859/23.03.2022 έγγραφο της ΡΑΣ με θέμα: «Παρακολούθηση καθυστερήσεων - καταργήσεων δρομολογίων».
4. τις μηνιαίες αποστολές της HELLENIC TRAIN με θέμα: «Παρακολούθηση καθυστερήσεων - καταργήσεων δρομολογίων».
5. τις Διαδικασίες «GEN0081_PRO TRAFFIC CONTROL & MANAGEMENT/ Έλεγχος και διαχείριση της κυκλοφορίας » και «GEN0087_PRO Travel Information 01/Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» της HELLENIC TRAIN
6. την υπ. αριθμ. πρωτ. 3592 / 01.12.2022 Εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

1. την έκδοση Οδηγίας προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ, σε εφαρμογή της περ.17 του άρθρου 28 του Ν.3891/2010, για την τεκμηριωμένη παροχή έγκαιρης και έγκυρης πληροφόρησης προς τον επιβάτη (άρθρο 8 του (ΕΚ) 1371/2007) πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, στις περιπτώσεις έκτακτης ή προγραμματισμένης τροποποίησης του πίνακα δρομολογίων ή του συμβολαίου μεταφοράς, ως ακολούθως :

Η Ολομέλεια της ΡΑΣ έχοντας υπόψη της :

1. τις διατάξεις :
 - α. του Ν. 3891/2010 «Αναδιάρθρωση, εξυγίανση και ανάπτυξη του ομίλου ΟΣΕ και της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και άλλες διατάξεις για το σιδηροδρομικό τομέα» (Α' 188), όπως ισχύει και ιδίως του άρθρου 28 περ. 11 και 17.
 - β. του ΕΚ 1371/2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών».
 - γ. του Ν.4953/2022 «Κύρωση της Σύμβασης μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «ΤΡΑΙΝΟΣΕ Μεταφορές-Μεταφορικές Υπηρεσίες Επιβατών και Φορτίου Ανώνυμη Σιδηροδρομική Εταιρεία» (ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) για την ανάθεση Υποχρεώσεων Δημόσιας Υπηρεσίας επιβατικών σιδηροδρομικών μεταφορών» (ΦΕΚ 135 Α/9-7-2022), και ιδίως τα άρθρα 3 και 4 αυτής.

- δ. της υπ' αριθ. Δ4δ/οικ.89995/15.12.2018 (Β' 5781) κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Υποδομών και Μεταφορών «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (Ρ.Α.Σ.)».
2. την με α.π. 1452/02.06.2022 Απόφαση (39/2022) της 166ης συνεδρίασης της Ολομέλειας με θέμα «Εφαρμογή του Κανονισμού 1371 / 2007 «σχετικά με τα «Δικαιώματα & τις Υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών», σύμφωνα με το άρθρο 28 § 11 του ν. 3891/2010».
3. το με α.π. 859/23.03.2022 έγγραφο της ΡΑΣ με θέμα: «Παρακολούθηση καθυστερήσεων - καταργήσεων δρομολογίων».
4. τις μηνιαίες αποστολές της HELLENIC TRAIN με θέμα: «Παρακολούθηση καθυστερήσεων - καταργήσεων δρομολογίων».
5. τις Διαδικασίες «GEN0081_PRO TRAFFIC CONTROL & MANAGEMENT/ Έλεγχος και διαχείριση της κυκλοφορίας » και «GEN0087_PRO Travel Information 01/Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» της HELLENIC TRAIN
6. την υπ. αριθμ. πρωτ. 3592 / 01.12.2022 Εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ.

Απευθύνει

Οδηγία

- i) α) Για τις έκτακτες περιπτώσεις καθυστερήσεων, καταργήσεων δρομολογίων να γνωστοποιούνται στον επιβάτη σε πραγματικό χρόνο, μέσω των εφαρμογών πληροφόρησης και σε κάθε περίπτωση αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή της η ΣΕ την πληροφορία, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, προκειμένου να γνωρίζει ο επιβάτης τον χρόνο αναμονής του στον σιδηροδρομικό σταθμό /αμαξοστοιχία ή να επιλέξει άλλο τρόπο μεταφοράς.
- β) Για τις περιπτώσεις που υπάρχει προγραμματισμένη ολική ή τμηματική υποκατάσταση της υπηρεσίας μεταφοράς με οδικά μέσα αυτή να γνωστοποιείται στον επιβάτη, με κάθε πρόσφορο μέσο, πριν την έκδοση του εισιτηρίου.
- γ) Για τις περιπτώσεις που υπάρχουν προγραμματισμένες και γνωστοποιημένες από τον Διαχειριστή της Υποδομής καθυστερήσεις, όπως, ενδεικτικά, μονοδρομήσεις και βραδυπορίες, που επηρεάζουν την προγραμματισμένη διάρκεια του δρομολογίου, να γνωστοποιούνται στον επιβάτη, με κάθε πρόσφορο μέσο, πριν την έκδοση του εισιτηρίου και σε κάθε περίπτωση αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή της η ΣΕ την πληροφορία.
- ii) α) Για τις αιτίες διαταραχής του πίνακα δρομολογίων, που οφείλονται σε υπαιτιότητα της σιδηροδρομικής επιχείρησης, με κυριότερες την κατάσταση του τροχαίου υλικού και την

έλλειψη προσωπικού, να προσδιορισθούν και να εφαρμοσθούν οι ενδεδειγμένες διορθωτικές ενέργειες για τον περιορισμό της συχνότητας εμφάνισης διαταραχών.

β) Να προσδιορισθεί και να κοινοποιηθεί στη ΡΑΣ, μέσα σε ένα (1) μήνα από την κοινοποίηση της παρούσας, χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών.

2. Να εξουσιοδοτήσει την Πρόεδρο να διαβιβάσει την ανωτέρω Οδηγία :

I) στη Hellenic Train A.E. και να παρακολουθήσει την υλοποίησή της από την σιδηροδρομική επιχείρηση.

II) στην επιτροπή παρακολούθησης του αρ. 21 του ν. 4953/22, όπως συστήθηκε με τη με α.π. 341382/31.10.2022 (ΑΔΑ: ΨΥΝ9465ΧΘΞ-ΡΝΗ) Απόφαση του Υπουργού Υποδομών και Μεταφορών, για την παρακολούθηση των διατάξεων του εδ. 1 του αρ. 3 § 4, του αρ. 4 §1,2,3 και 5 § 2 του ν. 4953/22.

Η Πρόεδρος

Ιωάννα Τσιαπαρίκου

Συνημ: η υπ. αριθμ. πρωτ. 3642 / 05.12.2022 Οδηγία.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC

Αθήνα, 05/12/2022

Αριθ. Πρωτ. : 3642



Ο Δ Η Γ Ι Α

ΘΕΜΑ Οδηγία για την εφαρμογή του αρ. 8 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, αναφορικά με την πληροφόρηση των επιβατών σε περίπτωση διακοπής ή καθυστέρησης της υπηρεσίας μεταφοράς.

Η ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΩΝ

Έχοντας υπόψη:

- τις διατάξεις :
 - του Ν. 3891/2010 «Αναδιάρθρωση, εξυγίανση και ανάπτυξη του ομίλου ΟΣΕ και της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και άλλες διατάξεις για το σιδηροδρομικό τομέα» (Α' 188), όπως ισχύει και ιδίως του άρθρου 28 περ. 11 και 17.
 - του ΕΚ 1371/2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών».
 - του Ν.4953/2022 «Κύρωση της Σύμβασης μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και της ανώνυμης εταιρείας με την επωνυμία «ΤΡΑΙΝΟΣΕ Μεταφορές-Μεταφορικές Υπηρεσίες Επιβατών και Φορτίου Ανώνυμη Σιδηροδρομική Εταιρεία» (ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) για την ανάθεση Υποχρεώσεων Δημόσιας Υπηρεσίας επιβατικών σιδηροδρομικών μεταφορών» (ΦΕΚ 135 Α/9-7-2022), και ιδίως τα άρθρα 3 και 4 αυτής.
 - της υπ' αριθ. Δ4δ/οικ.89995/15.12.2018 (Β' 5781) κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Υποδομών και Μεταφορών «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (Ρ.Α.Σ.)».
- την με α.π. 1452/02.06.2022 Απόφαση (39/2022) της 166ης συνεδρίασης της Ολομέλειας με θέμα «Εφαρμογή του Κανονισμού 1371 / 2007 «σχετικά με τα «Δικαιώματα & τις Υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών», σύμφωνα με το άρθρο 28 § 11 του ν. 3891/2010».
- το με α.π. 859/23.03.2022 έγγραφο της ΡΑΣ με θέμα: «Παρακολούθηση καθυστερήσεων - καταργήσεων δρομολογίων».

4. τις μηνιαίες αποστολές της HELLENIC TRAIN με θέμα: «Παρακολούθηση καθυστερήσεων - καταργήσεων δρομολογίων».
5. τις Διαδικασίες «GEN0081_PRO TRAFFIC CONTROL & MANAGEMENT/ Έλεγχος και διαχείριση της κυκλοφορίας » και «GEN0087_PRO Travel Information 01/Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» της HELLENIC TRAIN
6. την υπ. αριθμ. πρωτ. 3592 / 01.12.2022 Εισηγήση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ.
7. Την υπ. αριθμ. πρωτ. 3640 / 05.12.2022 Απόφαση της Ολομέλειας της ΡΑΣ

Απευθύνει την ακόλουθη

Οδηγία

- i) α) Για τις έκτακτες περιπτώσεις καθυστερήσεων, καταργήσεων δρομολογίων να γνωστοποιούνται στον επιβάτη σε πραγματικό χρόνο, μέσω των εφαρμογών πληροφόρησης και σε κάθε περίπτωση αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή της η ΣΕ την πληροφορία, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, προκειμένου να γνωρίζει ο επιβάτης τον χρόνο αναμονής του στον σιδηροδρομικό σταθμό /αμαξοστοιχία ή να επιλέξει άλλο τρόπο μεταφοράς.

β) Για τις περιπτώσεις που υπάρχει προγραμματισμένη ολική ή τμηματική υποκατάσταση της υπηρεσίας μεταφοράς με οδικά μέσα αυτή να γνωστοποιείται στον επιβάτη, με κάθε πρόσφορο μέσο, πριν την έκδοση του εισιτηρίου.

γ) Για τις περιπτώσεις που υπάρχουν προγραμματισμένες και γνωστοποιημένες από τον Διαχειριστή της Υποδομής καθυστερήσεις, όπως, ενδεικτικά, μονοδρομήσεις και βραδυπορίες, που επηρεάζουν την προγραμματισμένη διάρκεια του δρομολογίου, να γνωστοποιούνται στον επιβάτη, με κάθε πρόσφορο μέσο, πριν την έκδοση του εισιτηρίου και σε κάθε περίπτωση αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή της η ΣΕ την πληροφορία.
- ii) α) Για τις αιτίες διαταραχής του πίνακα δρομολογίων, που οφείλονται σε υπαιτιότητα της σιδηροδρομικής επιχείρησης, με κυριότερες την κατάσταση του τροχαίου υλικού και την έλλειψη προσωπικού, να προσδιορισθούν και να εφαρμοσθούν οι ενδεδειγμένες διορθωτικές ενέργειες για τον περιορισμό της συχνότητας εμφάνισης διαταραχών.

β) Να προσδιορισθεί και να κοινοποιηθεί στη ΡΑΣ, μέσα σε ένα (1) μήνα από την κοινοποίηση της παρούσας, χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των προτεινόμενων διορθωτικών ενεργειών.

Η Πρόεδρος

Ιωάννα Τσιαπαρίκου