

	<p>ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων</p> <p>regulatory authority for railways</p>	<p><b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ</b></p>
<p>Γενική Δ/νση Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς</p>	<p><b>Σύνταξη:</b> Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς <b>Έγκριση:</b> Ολομέλεια της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων</p>	

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της παρούσας διαδικασίας είναι η καθιέρωση και εφαρμογή τεκμηριωμένων ενεργειών από τη ΡΑΣ-Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς ώστε να διασφαλίσει:

- ότι πραγματοποιείται αποτελεσματική διαχείριση των καταγγελιών έναντι του Διαχειριστή της Σιδηροδρομικής Υποδομής, των Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων, των Φορέων Εκμετάλλευσης Εγκαταστάσεων Υπηρεσιών και Παρόχων Υπηρεσιών προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις,
- ότι εξετάζεται αποτελεσματικά το σύνολο των καταγγελιών, που εμπíπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της ΜΡΕΣΑ, για παραβίαση των διατάξεων της σιδηροδρομικής νομοθεσίας και ειδικότερα του ρυθμιστικού πλαισίου των σιδηροδρομικών μεταφορών, του ελεύθερου ανταγωνισμού στην σιδηροδρομική αγορά, των όρων των χορηγηθεισών από την ΡΑΣ αδειών σιδηροδρομικών επιχειρήσεων,
- ότι λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται η ορθή και αποτελεσματική εφαρμογή της σιδηροδρομικής νομοθεσίας,
- ότι διαθέτει κατάλληλο προσωπικό, που γνωρίζει και παρακολουθεί την σχετική νομοθεσία και τις διαδικασίες για τον αποτελεσματικό χειρισμό των καταγγελιών στο πεδίο ελέγχου της ΜΡΕΣΑ.

## 2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία των καταγγελιών εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο η ΡΑΣ λαμβάνει και διαχειρίζεται καταγγελίες από σιδηροδρομικούς οργανισμούς, σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, φορείς εκμετάλλευσης εγκαταστάσεων υπηρεσιών και πάροχους υπηρεσιών προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών και άλλα νομικά ή φυσικά πρόσωπα που έχουν έννομο συμφέρον, καθώς και

Τη διαδικασία διερεύνησης κάθε καταγγελίας που κατατίθεται στην ΡΑΣ από φυσικό ή νομικό πρόσωπο για παραβάσεις σχετικά με θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της ΜΡΕΣΑ.

Το πεδίο εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας καλύπτει καταγγελλόμενες παραβάσεις που αφορούν στο Ν.3891/2010 και στο Ν.4408/2016.

## 3. ΟΡΙΣΜΟΙ - ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Στην παρούσα διαδικασία παρέχονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

- Σιδηροδρομική επιχείρηση: η σιδηροδρομική επιχείρηση κατά την έννοια του άρθρου 3 του Ν. 4408/2016
- Διαχειριστής υποδομής: ο ΔΥ κατά την έννοια του άρθρου 3 του Ν.4408/2016

- Φορέας εκμετάλλευσης εγκατάστασης για την παροχή υπηρεσιών: ο φορέας κατά την έννοια του άρθρου 3 του Ν.4408/2016
- Άδεια: η έγκριση που χορηγείται από την αρχή αδειοδότησης σε επιχείρηση, κατά την έννοια του άρθρου 3 του Ν.4408/2016
- Καταχρηστική εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσης: κατά την έννοια του άρθρου 102 της ΣΛΕΕ στον τομέα των σιδηροδρομικών μεταφορών

Στην παρούσα διαδικασία αναφέρονται οι ακόλουθες συντομογραφίες:

- ΓΔ: Γενικός Διευθυντής
- ΜΡΕΣΑ: Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς
- ΠΜΡΕΣΑ: Προϊστάμενος Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς
- ΠΤΑΕΣΣΕ: Προϊστάμενος Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων
- ΠΤΕΔΥ: Προϊστάμενος Τμήματος Εποπτείας ΔΥ και Φορέων Εκμετάλλευσης Εγκαταστάσεων Υπηρεσιών
- ΣΕ: Σιδηροδρομική Επιχείρηση
- ΥΣ: Υπεύθυνος Σταθμού
- ΔΥ: Διαχειριστές Υποδομής

#### 4. ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ – ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Η **Ολομέλεια** εγκρίνει τη παρούσα διαδικασία, καθώς και το βοηθητικά της έντυπα **E-01 – E-02**.

Ο **Γενικός Διευθυντής** παραλαμβάνει τις εισερχόμενες καταγγελίες, για ενημέρωση σχετικά με το περιεχόμενό τους και χρέωση στη ΜΡΕΣΑ.

Ο **Προϊστάμενος της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς** είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας, τη διατήρηση του αρχείου-φακέλου κάθε καταγγελίας, για την σχετική πληροφόρηση της Διοίκησης, καθώς και για τη διατήρηση της αλληλογραφίας χειρισμού της. Συμμετέχει στην σύνταξη της εισήγησης του Προέδρου προς την Ολομέλεια της Αρχής για τη λήψη απόφασης ενεργοποίησης ή μη της διαδικασίας ακρόασης.

Ο **Προϊστάμενος του Τμήματος Εποπτείας ΔΥ και Φορέων Εκμετάλλευσης Εγκαταστάσεων Υπηρεσιών**, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς, δημιουργεί αρχείο-φάκελο κάθε καταγγελίας αρμοδιότητας του Τμήματος, συντάσσει την σχετική αλληλογραφία για τη διερεύνηση των καταγγελλόμενων παραβάσεων και συμμετέχει στην σύνταξη του σχετικού Πορίσματος-Εισήγησης της ΜΡΕΣΑ προς τον Πρόεδρο της Αρχής.

Ο **Προϊστάμενος του Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων**, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς, δημιουργεί αρχείο-φάκελο κάθε καταγγελίας αρμοδιότητας του Τμήματος, συντάσσει την σχετική αλληλογραφία για τη διερεύνηση των καταγγελλόμενων παραβάσεων και συμμετέχει στην σύνταξη του σχετικού Πορίσματος-Εισήγησης της ΜΡΕΣΑ προς τον Πρόεδρο της Αρχής.

Τα **στελέχη του αρμόδιου Τμήματος** συμμετέχουν στην επεξεργασία και διερεύνηση της καταγγελίας, συνεργάζονται μεταξύ τους αλλά και με άλλους φορείς αν απαιτείται.

## 5. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### 5.4 Τύπος – Περιεχόμενο καταγγελίας

Η καταγγελία μπορεί να είναι έγγραφη επώνυμη ή ανώνυμη.

#### Επώνυμη έγγραφη καταγγελία:

Η έγγραφη καταγγελία πρέπει να περιέχει συγκεκριμένα πληροφοριακά στοιχεία. Ο καταγγέλλων οφείλει να υποβάλλει πληροφορίες σχετικά με:

- Πλήρη στοιχεία ταυτότητας του καταγγέλλοντος φυσικού ή νομικού προσώπου ή των νομίμων εκπροσώπων αυτών.
- Την ιδιότητα των καταγγελλόντων και τα στοιχεία επικοινωνίας μαζί τους, όπως: πλήρη διεύθυνση κατοικίας ή έδρας (οδό, αριθμό, πόλη, ταχυδρομικό κώδικα), τηλέφωνο και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Λεπτομερή περιγραφή των πραγματικών περιστατικών, τα οποία κατά την άποψη του καταγγέλλοντος, συνιστούν παράβαση που εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ΜΡΕΣΑ.
- Τα διαθέσιμα αποδεικτικά στοιχεία τα οποία οφείλει, επίσης, να παραθέτει με κάθε δυνατή λεπτομέρεια.
- Συνοπτική περιγραφή της βλάβης του καταγγέλλοντος καθώς και του αιτήματος του οποίου ζητείται ικανοποίηση.
- Προηγούμενες ή τρέχουσες τυχόν διαδικασίες εξωδικαστικές ή δικαστικές ή εκκρεμείς ενώπιον Δημοσίων Αρχών για το ίδιο θέμα.

Οποιοδήποτε αναγκαίο στοιχείο για την έρευνα μπορεί να ζητηθεί υπηρεσιακά και μετά την υποβολή της καταγγελίας, ο φάκελος της οποίας δύναται να συμπληρώνεται με επιπρόσθετα σχετικά στοιχεία ή με συμπληρωματική αναφορά. Η άρνηση ή η παράλειψη υποβολής συμπληρωματικών στοιχείων από τον καταγγέλλοντα, τα οποία ζητούνται υπηρεσιακά ως κρίσιμα και απολύτως απαραίτητα για τη διερεύνηση της αναφοράς του, μπορεί να οδηγήσει στην αρχειοθέτηση της υπόθεσης.

#### Ανώνυμη έγγραφη καταγγελία:

Η ανώνυμη καταγγελία μπορεί να είναι μόνο έγγραφη και πρέπει να περιέχει τα πληροφοριακά στοιχεία της προηγούμενης παραγράφου, εξαιρουμένων των στοιχείων της ταυτότητας του καταγγέλλοντος.

#### Προφορική καταγγελία:

Η ΡΑΣ δεν δέχεται να εξετάσει προφορικές καταγγελίες απ' όπου και αν προέρχονται.

## **5.2 Καταχώριση - Αξιολόγηση καταγγελίας**

Παραλαβή καταγγελίας / Συνιστάται η χρήση του εντύπου «**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**»

Πρωτοκόλληση και χρέωση από το ΓΔ / ΠΜΡΕΣΑ

Ανάθεση-Χρέωση από τον ΠΜΡΕΣΑ στο αντίστοιχο Τμήμα ή Προσωπικό της ΜΡΕΣΑ

Εισαγωγή της καταγγελίας στον **ΠΙΝΑΚΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

### **Αξιολόγηση των καταγγελλόμενων παραβάσεων.**

Αν από την αξιολόγηση αυτή δεν προκύπτουν ενδείξεις παράβασης, ή αν η καταγγελία κρίνεται προφανώς αβάσιμη ή αόριστη ή ότι ασκήθηκε κατά τρόπο καταχρηστικό, τίθεται, με απόφαση της ΡΑΣ, στο αρχείο.

Καταγγελίες περί θεμάτων που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της ΡΑΣ με βάση τις αρμοδιότητες της ΡΑΣ σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία, τίθενται στο αρχείο, με πράξη του Προέδρου της ύστερα από εισήγηση της ΜΡΕΣΑ.

Αν κατά την αξιολόγηση προκύψει ότι η καταγγελία εμπίπτει στις αρμοδιότητες άλλης ανεξάρτητης ή διοικητικής ή δικαστικής αρχής, η ΡΑΣ οφείλει να την διαβιβάσει αρμοδίως.

Οι προθεσμίες για την υλοποίηση των ανωτέρων ενεργειών ορίζονται στον Κανονισμό Ακροάσεων της ΡΑΣ.

## **5.3 Διερεύνηση Καταγγελίας**

Με σκοπό την αποτελεσματική διερεύνηση των καταγγελιών, η ΜΡΕΣΑ μπορεί να ζητά εγγράφως πληροφορίες ή στοιχεία σχετικά με το καταγγελλόμενο θέμα, από επιχειρήσεις, ενώσεις επιχειρήσεων ή άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή δημόσιες ή άλλες αρχές.

Στο εν λόγω έγγραφο, υποχρεωτικά αναφέρονται οι νομοθετικές διατάξεις που θεμελιώνουν το αίτημα, ο σκοπός του αιτήματος, καθώς και η προθεσμία που τάσσεται στους αποδέκτες για την παροχή των πληροφοριών ή των στοιχείων, όπως αναλυτικά ορίζονται στον Κανονισμό Ακροάσεων της ΡΑΣ.

## **5.4 Απόφαση επί Καταγγελίας**

Με την ολοκλήρωση της διερεύνησης η ΜΡΕΣΑ συντάσσει σχετικό Πόρισμα-Εισήγηση προς τον Πρόεδρο της ΡΑΣ.

Ο Πρόεδρος της ΡΑΣ, με την συνδρομή της ΜΡΕΣΑ, εισηγείται προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ την ενεργοποίηση ή μη της διαδικασίας ακρόασης, όπως αναλυτικά περιγράφεται στον Κανονισμό Ακροάσεων της ΡΑΣ.

Η διαδικασία χειρισμού της καταγγελίας ολοκληρώνεται με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση της Ολομέλειας της ΡΑΣ και ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων, εντός της προθεσμίας των έξι (6) εβδομάδων από την παραλαβή όλων των σχετικών πληροφοριών.

### **5.5 Ένδικα βοηθήματα**

Κατά των κανονιστικών αποφάσεων της ΡΑΣ ασκείται αίτηση ακυρώσεως ενώπιον του Συμβουλίου της Επικρατείας. Κατά των αποφάσεων της ΡΑΣ, με τις οποίες επιβάλλονται κυρώσεις, ασκείται προσφυγή ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών. Κατά των λοιπών ατομικών διοικητικών αποφάσεων της ΡΑΣ ασκείται αίτηση ακυρώσεως ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών.

### **5.6 Παραίτηση από καταγγελία**

Παραίτηση από καταγγελία είναι δυνατή καθ' όλη τη διάρκεια διερεύνησης της υπόθεσης και μέχρι το τέλος της συζήτησης, όπως αναλυτικά περιγράφεται στον κανονισμό Ακροάσεων της ΡΑΣ.

## **6. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**

**Συνέπεια και Διαφάνεια** στην προσέγγιση του συνόλου των καταγγελιών που υποβάλλονται στη ΡΑΣ.

**Αξιολόγηση και Στόχευση** στην ορθή και αποτελεσματική εφαρμογή των νομοθετικών, κανονιστικών κειμένων και διαδικασιών που εφαρμόζουν οι ελεγχόμενοι από τη ΡΑΣ φορείς (σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, διαχειριστής υποδομής, φορείς εκμετάλλευσης εγκαταστάσεων υπηρεσιών προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις) για την υλοποίηση των αρμοδιοτήτων τους.

**Αμερόληπτη Αξιολόγηση των καταγγελιών**, ανάλογα με την κρισιμότητα, επικινδυνότητα και συχνότητα των καταγγελλόμενων παραβάσεων για την προτεραιοποίησή τους, αν απαιτείται, κατά τη διαδικασία χειρισμού που θα ακολουθηθεί.

**Ειλικρινής Συνεργασία με εμπλεκόμενους φορείς** για τη διερεύνηση και συνδρομή, αν απαιτείται, κατά τη διαδικασία χειρισμού που θα ακολουθηθεί.

**Υπευθυνότητα και Αμεσότητα** προς τον καταγγέλλοντα και καταγγελλόμενο.

7. ΕΝΤΥΠΑ - ΕΓΓΡΑΦΑ - ΑΡΧΕΙΑ

Α/Α	Τίτλος	Τρόπος τήρησης		Διάρκεια	Υπεύθυνος χειρισμού και τήρησης αρχείων
		Έντυπα	Ηλεκτρονικά		
E01	Φόρμα Υποβολής Καταγγελίας	✓	✓	Επ' αόριστον	ΠΤΕΔΥ / ΠΤΑΕΣΕ
E02	Πίνακας Καταγραφής και Παρακολούθησης καταγγελιών		✓	ετήσια	ΠΤΕΔΥ / ΠΤΑΕΣΕ