

	<p>ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων regulatory authority for railways</p>	<p>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ</p>	
<p>Μονάδα: Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς</p>		<p>Σύνταξη: Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς Έγκριση: Ολομέλεια της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων</p>	
<p>Τμήμα Αδειοδότησης και Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων</p>		<p>Έκδοση: Νοέμβριος 2022</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 καταγγελιών επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» και του Ν.4313/2014 «Ρυθμίσεις θεμάτων μεταφορών, Τηλεπικοινωνιών και Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις»,
- 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 επαρκές και κατάλληλο προσωπικό, που γνωρίζει και παρακολουθεί την σχετική νομοθεσία και τις διαδικασίες για τον αποτελεσματικό χειρισμό των καταγγελιών των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.

2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το πεδίο εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας καλύπτει:

- = Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που υποβάλλεται στη ΡΑΣ, ως Εθνικός Φορέας Επιβολής του Κανονισμού 1371/2007.
- Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που υποβάλλεται στη ΡΑΣ,



- Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που κοινοποιείται στη ΡΑΣ,
- Την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του χειρισμού των καταγγελιών.

3 ΟΡΙΣΜΟΙ - ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Στην παρούσα διαδικασία παρέχονται οι ακόλουθοι ορισμοί:

- Σιδηροδρομική επιχείρηση: η σιδηροδρομική επιχείρηση κατά την έννοια του άρθρου 3.1 του ν.4408/2016 που έχει λάβει την άδεια του άρθρου 3.14 του ίδιου νόμου.
- Μεταφορέας: κατά την έννοια του άρθρου 3 του ΕΚ 1371/2007.
- Διαχειριστής υποδομής: ο ΔΥ κατά την έννοια του άρθρου 3.1 του ν.4408/2016.
- Υπεύθυνος 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:

- ΓΔ: Γενικός Διευθυντής
- ΜΡΕΣΑ: Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς
- ΠΜΡΕΣΑ: Προϊστάμενος Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς
- ΠΤΑΕΣΕ: Προϊστάμενος Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων
- ΣΕ: Σιδηροδρομική Επιχείρηση
- ΥΣ: Υπεύθυνος Σταθμού
- 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-02**.
- ❖ Ο **Πρόεδρος ή άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο** εγκρίνει το σύνολο της αλληλογραφίας από τη ΡΑΣ προς τον επιβάτη, την εμπλεκόμενη σιδηροδρομική εταιρία, τον διαχειριστή της υποδομής, τον υπεύθυνο σταθμού και τυχόν τρίτους, καθώς και τον τελικό χειρισμό της καταγγελίας.
- ❖ Ο **Γενικός Διευθυντής** παραλαμβάνει την εισερχόμενη αλληλογραφία, που αφορά σε καταγγελίες επιβατών, για ενημέρωση σχετικά με το περιεχόμενό της και χρέωση στη ΜΡΕΣΑ και σε όποια άλλη Μονάδα απαιτείται.
- ❖ Ο **Προϊστάμενος της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς** είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας, τη διατήρηση των αρχείων ληφθεισών καταγγελιών, της αλληλογραφίας χειρισμού τους, καθώς και για την σχετική πληροφόρηση της Διοίκησης.
- ❖ Ο **Προϊστάμενος Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων**, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς, τηρεί και ενημερώνει τα αρχεία ληφθεισών καταγγελιών και της αλληλογραφίας χειρισμού τους. Είναι υπεύθυνος για την αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας και των βοηθητικών εντύπων που τη συνοδεύουν.

5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

5.1 Χειρισμός καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που υποβάλλεται στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και επιλαμβάνεται η ΡΑΣ ως Εθνικός Φορέας Επιβολής του Κανονισμού ΕΚ 131/2007

Προκειμένου να εξεταστούν καταγγελίες από τη ΡΑΣ πρέπει να υποβάλλονται εγγράφως και να περιλαμβάνουν απαραίτητα: τα πλήρη στοιχεία του καταγγέλλοντα (Όνομα, Επώνυμο) και στοιχεία επικοινωνίας (Ταχυδρομική δ/νση ή/και e-mail ή/και τηλέφωνο), τους λόγους υποβολής του καταγγελίας, σαφή περιγραφή του συμβάντος, σχετικές πληροφορίες με το ταξίδι (όπως αναφορά του σημείου αναχώρησης- άφιξης, αναφορά της προγραμματισμένης και της τελικώς εκτελεσθείσας ώρας αναχώρησης-άφιξης, στην περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης, κ.λπ.) και η απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης. Προαιρετικά, στην καταγγελία επισυνάπτεται κάθε

σχετικό παραστατικό, όπως απόκομμα εισιτηρίου, αποδεικτικό κράτησης ταξιδιού κ.λ.π. (Βλ. πεδία προς συμπλήρωση στο **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**).

Παραλαβή έγγραφου / ηλεκτρονικής καταγγελίας **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

Πρωτοκόλληση και χρέωση από το ΓΔ / ΠΜΡΕΣΑ

Ανάθεση-Χρέωση στον ΠΤΑΕΣΕ

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

1. Ο Υπάλληλος που χειρίζεται την καταγγελία του επιβάτη αξιολογεί αν η απάντηση που έχει λάβει από τη σιδηροδρομική επιχείρηση είναι επαρκής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον ΕΚ 1371/2007 και βεβαιώνει, εντός δύο εβδομάδων, την παραλαβή της καταγγελίας.
2. Αν η απάντηση κριθεί επαρκής και ικανοποιητική από τη ΡΑΣ η διαδικασία κλείνει και αρχειοθετείται η καταγγελία με την σχετική αλληλογραφία. Αν απαιτείται, αποστέλλεται στον επιβάτη ενημερωτική επιστολή.
3. Αν η απάντηση δεν κριθεί επαρκής και ικανοποιητική από τη ΡΑΣ, ο υπάλληλος που χειρίζεται την καταγγελία αξιολογεί, σε συνεργασία με τον ΠΤΑΕΣΕ, τον ΠΜΡΕΣΑ και σε ειδικές σοβαρές περιπτώσεις με τον ΓΔ τον Πρόεδρο της ΡΑΣ, την απάντηση της ΣΕ και:
 - συνεχίζει τη διερεύνηση ζητώντας συμπληρωματικά στοιχεία από τους εμπλεκόμενους και αν απαιτείται από το ΔΥ ή τον ΥΣ ή και τρίτους.
 - 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.
4. Αν είναι αβάσιμη (δεν αφορά παράβαση άρθρου του Κανονισμού 1371/2007) η καταγγελία αρχειοθετείται και ο επιβάτης ή και κάθε άλλος ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται με επιστολή, εντός δύο εβδομάδων από την ημερομηνία πρωτοκόλλησης της καταγγελίας, για τους λόγους που η ΡΑΣ δε θα επιληφθεί του θέματός του.
5. Αν είναι καταγγελία υβριστική ή ελλιπής-αόριστη ως προς τα απαραίτητα αναφερόμενα ως άνω στοιχεία, δεν εξετάζεται.
6. Αν η καταγγελία δεν περιλαμβάνει την απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης, ο υπάλληλος που τη χειρίζεται την διαβιβάζει, εντός 15 ημερών από την ημερομηνία πρωτοκόλλησης της καταγγελίας, στην αρμόδια σιδηροδρομική επιχείρηση, 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 καταγγέλλοντα επιβάτη ή και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο. Στην συνέχεια, ακολουθείται η διαδικασία των σημείων 2 και 3.

Η διαδικασία διεκπεραίωσης της καταγγελίας διαρκεί έως τρεις (3) μήνες από την ημερομηνία κατάρτισης του φακέλου της καταγγελίας με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη διερεύνησή της. Σε σύνθετες περιπτώσεις, η ΡΑΣ δύναται να παρατείνει το διάστημα διεκπεραίωσης της καταγγελίας σε έξι (6) μήνες. Στην περίπτωση αυτή ενημερώνεται ο επιβάτης για τους λόγους της παράτασης και τον εκτιμώμενο χρόνο ολοκλήρωσης της διαδικασίας.

Παρατήρηση:

Καταγγελίες, η εξέταση των οποίων εκκρεμεί στα αρμόδια πρωτοβάθμια όργανα-σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, δεν εξετάζονται από τη ΡΑΣ, ως δευτεροβάθμιο όργανο, πριν την ολοκλήρωση της πρωτοβάθμιας διαδικασίας.

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 της καταγγελίας.

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

5.2 Χειρισμός καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών γραμμών που κοινοποιείται στη ΡΑΣ

Παραλαβή έγγραφου / ηλεκτρονικού καταγγελίας **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**

Πρωτοκόλληση και χρέωση από το ΓΔ / ΠΜΡΕΣΑ

Ανάθεση-Χρέωση στον ΠΤΑΕΣΕ

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

1. Αν είναι αβάσιμη (δεν αφορά παραβίαση άρθρου του Κανονισμού 1371/2007) η καταγγελία αρχειοθετείται μόλις κοινοποιηθεί στη ΡΑΣ η σχετική απάντηση της ΣΕ προς τον επιβάτη.



2. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υπάλληλος που χειρίζεται την καταγγελία παρακολουθεί το χειρισμό της καταγγελίας 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 ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** και παρακολουθείται η εμπρόθεσμη απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

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

5.3 Παρακολούθηση Μηχανισμού Διεκπεραίωσης παραπόνων - καταγγελιών επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών που απευθύνονται σε ΣΕ

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

- την αξιολόγηση της διαδικασίας χειρισμού των παραπόνων - καταγγελιών που εφαρμόζουν οι ΣΕ, σύμφωνα με το άρθρο 27 του ΕΚ 1371/2007
- τον έλεγχο του χρόνου απόκρισης των ΣΕ στους επιβάτες
- την στατιστική παρακολούθηση - επεξεργασία - ανάλυση των παραπόνων - καταγγελιών 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 καταγγελιών επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, αξιολογούν την κρισιμότητα, επικινδυνότητα και συχνότητα που εμφανίζουν κάποια καταγγελίες και έχουν τη δυνατότητα, να εισηγηθούν προς τη Διοίκηση, μέσω της ΜΡΕΣΑ, την κλήση σε ακρόαση για την τυχόν επιβολή των διοικητικών κυρώσεων του άρθρου 33 του ν.3891/2010.

6 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

6.1 Βασικές Αρχές για τη διαχείριση των καταγγελιών επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών

1. **Συνέπεια και Διαφάνεια** στην προσέγγιση του συνόλου των καταγγελιών που απευθύνονται πρωτογενώς προς τη ΡΑΣ

2. **Αξιολόγηση και Στόχευση** στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών που εφαρμόζουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις για τη διαχείριση των καταγγελιών που λαμβάνουν
3. **Αξιολόγηση** των καταγγελιών, 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 καταγγελιών των επιβατών
5. **Υπευθυνότητα και Αμεσότητα** προς τον επιβάτη που διατυπώνει καταγγελία

6.2 Τεχνικές Διαχείρισης Καταγγελιών

Για να εξασφαλιστεί ότι η διαδικασία χειρισμού καταγγελιών 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 Καταγγελιών**, κατά προτίμηση, αφού έχει λάβει απάντηση από την αρμόδια σιδηροδρομική επιχείρηση ως πρωτοβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών.
- ❖ Πρωτοκόλληση και Καταγραφή της Καταγγελίας στον **Πίνακα Καταγραφής και Παρακολούθησης Καταγγελιών**.
- ❖ Παρακολούθηση του χειρισμού της καταγγελίας από την εισαγωγή του μέχρι την απάντηση και αρχειοθέτησή του.
- ❖ Το εμπλεκόμενο προσωπικό με τις Καταγγελίες Επιβατών ενθαρρύνεται να ενημερώνεται για την σχετική ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία και να συμμετέχει σε ανάλογες ευρωπαϊκές και εθνικές δράσεις.



7 ΕΝΤΥΠΑ -ΕΓΓΡΑΦΑ - ΑΡΧΕΙΑ

Α/Α	Τίτλος	Τρόπος τήρησης		Διάρκεια	Υπεύθυνος χειρισμού και τήρησης αρχείων
		Έντυπα	Ηλεκτρονικά		
Ε01	Φόρμα Υποβολής Καταγγελίας		✓	Επ' αόριστον	ΠΤΑΕΣΕ
Ε02	Πίνακας Καταγραφής και Παρακολούθησης Καταγγελιών Επιβατών		✓	ετήσια	ΠΤΑΕΣΕ