Ministry of Digital Governance, Hellenic Republic
Digitally signed by Ministry of Digital Governance, Hellenic Republic
Date: 2023.07.24 14:16:00 EEST
Reason:
Location: Athens

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC

ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων
regulatory authority for railways

Αθήνα, 21/07/2023
Αριθ. Πρωτ. : 2215

ΑΠΟΦΑΣΗ (61/2023)

της 219ης Συνεδρίασης της Ολομέλειας της 20.07.2023

ΘΕΜΑ: «Λήψη απόφασης επί της στις 13.10.2022 διεξαχθείσας ακρόασης **(α)** της σιδηροδρομικής επιχείρησης με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό τίτλο «HELLENIC TRAIN Α.Ε.» και **(β)** της Ελβίρας Βασιλείου Μπακογιάννη (κατοίκου Αγίων Θεοδώρων Ν. Κορινθίας), με θεματικό αντικείμενο τη διερεύνηση της ορθής και αποτελεσματικής εφαρμογής των διατάξεων των άρθρων **(α)** 8 και 28 §1 και **(β)** 16, 17 και 18 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, στο πλαίσιο των με αριθ. πρωτ. 2614/29.12.2021 και 1694/27.6.2022 αντίστοιχα Αποφάσεων της Ολομέλειας της ΡΑΣ, οι οποίες εκδόθηκαν κατόπιν της με αριθ. πρωτ. 13973/7.10.2020 έγγραφης καταγγελίας της Ελβίρας Μπακογιάννη».

Η ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΩΝ (ΡΑΣ) ΣΕ ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:
   α. Του Ν. 3891/2010 (ΦΕΚ Α’ 188/4.11.2010) Αναδιάρθρωση, εξυγίανση και ανάπτυξη του ομίλου ΟΣΕ και της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και άλλες διατάξεις για το σιδηροδρομικό το-

μέα, όπως ισχύει και ιδίως των άρθρων 3, 7, 9, 12, 18, 28 περ. 11, καθώς και του άρθρου 33.

β. Του Ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α' 184/23.9.2020) Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.

γ. Του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών».

δ. Του Ν. 4953/2022 (ΦΕΚ Α' 135/9.7.2022) 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.

ε. Της με αριθ. Φ12.1/41012/3768/21.8.2013 (ΦΕΚ Β' 2160/30.8.2013) κοινής απόφασης των υπουργών Οικονομικών και Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων «Διαχωρισμός εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής».

στ. Της με αριθ. Φ12.1/355250 (ΦΕΚ Β' 6213/23.12.2021) κοινής απόφασης των υπουργών Οικονομικών και Υποδομών και Μεταφορών «Διαχωρισμός Εθνικής Σιδηροδρομικής Υποδομής».

ζ. Της υπ' αριθ. 1020/9.6.2021 (ΦΕΚ Β' 2913/5.7.2021) απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ «Κανονισμός Ακροάσεων της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων».

η. Της υπ' αριθ. Δ4δ/οικ.89995/15.12.2018 (ΦΕΚ Β' 5781/21.12.2018) κοινής απόφασης των Υπουργών Οικο-

νομικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Υποδομών και Μεταφορών «Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (Ρ.Α.Σ.)».

θ. Του άρθρου 13α του Ν. 4408/2016 (ΦΕΚ Α' 135/27.7.2016) Εναρμόνιση της νομοθεσίας με την Οδηγία 2012/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Νοεμβρίου 2012 για τη δημιουργία ενιαίου ευρωπαϊκού σιδηροδρομικού χώρου (ΕΕ L343/32 της 14.12.2012) και άλλες διατάξεις.

2. Τη με αριθ. πρωτ. 2632684/1.7.2022 Ανακοίνωση του Γ.Ε.ΜΗ. (Απόφαση Γ.Ε.ΜΗ. 6390-1.7.2022, με την οποία εγκρίθηκε η τροποποίηση του άρθρου 1 (επωνυμία) του καταστατικού της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ και καταχωρίστηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο το νέο κείμενο καταστατικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN Α.Ε.».

3. Τη με αριθ. πρωτ. 13973/7.10.2020 καταγγελία της επιβάτιδας Ε. Μπακογιάννη κατά της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε..

4. Τη με αριθ. πρωτ. 13973/7.10.2020 ανάθεση στη Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς για διερεύνηση της ειρημένης (σχ.3) καταγγελίας.

5. Τη με αριθ. πρωτ. 13982/9.10.2020 διαβίβαση της καταγγελίας (σχ.4) στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για την τοποθέτησή της επί των ισχυρισμών της Ε. Μπακογιάννη (καταγγέλλουσας).

6. Τη με αριθ. πρωτ. 21756/20/Τ9/11.11.2020 απάντηση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. επί των ισχυρισμών της καταγγέλλουσας.

7. Τη με αριθ. πρωτ. 14352/4.12.2020 επιστολή προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για παροχή πρόσθετων πληροφοριών – διευκρινίσεων.

8. Τη με αριθ. πρωτ. 14351/4.12.2020 επιστολή προς τον Διαχειριστή Υποδομής – ΟΣΕ Α.Ε. για την διατάραξη της κυκλοφορίας σε συγκεκριμένες ημερομηνίες.
9. Τη με αριθ. πρωτ. 14372/7.12.2020 επιστολή της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. με αίτημα παράτασης στην προθεσμία απάντησης.
10. Τη με αριθ. πρωτ. 14386/8.12.2020 επιστολή της ΡΑΣ για έγκριση της ανωτέρω (σχ.9) παράτασης.
11. Τη με αριθ. πρωτ. 22297/20/Τ9/21.12.2020 απάντηση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. επί των πρόσθετων πληροφοριών – διευκρινίσεων.
12. Τη με αριθ. πρωτ. 9128429/28.12.2020 απάντηση της ΟΣΕ Α.Ε. για τις αιτίες που δημιούργησαν διαταραχές στην κυκλοφορία.
13. Τη με αριθ. πρωτ. 418/5.3.2021 επιστολή της ΡΑΣ προς την ΟΣΕ Α.Ε. για παροχή πρόσθετων πληροφοριών – διευκρινίσεων, κυρίως σε σχέση με την ενημέρωση του επιβατικού κοινού.
14. Τη αριθ. πρωτ. 424/8.3.2021 επιστολή της ΡΑΣ προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για διευκρινίσεις, σε συνέχεια απαντητικής επιστολής (σχ.12) του Διαχειριστή Υποδομής.
15. Τη με αριθ. πρωτ. 23202/21/Τ9/14.4.2021 απαντητική επιστολή της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.
16. Τη με αριθ. πρωτ. 9138165/27.4.2021 απάντηση της ΟΣΕ Α.Ε..
17. Τη με αριθ. πρωτ. 828/14.5.2021 επιστολή της ΡΑΣ προς την ΟΣΕ Α.Ε..
18. Τη με αριθ. πρωτ. 2394/7.12.2021 επιστολή της ΡΑΣ προς την Ε. Μπακογιάννη για την παροχή διευκρινίσεων.
19. Τη με αριθ. πρωτ. 2461/14.12.2021 διευκρινιστική απάντηση της Ε. Μπακογιάννη.

20. Το με αριθ. πρωτ. 2366/6.12.2021 Πόρισμα-Εισήγηση της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς προς την Πρόεδρο της ΡΑΣ.
21. Τη με αριθ. πρωτ. 2609/28.12.2021 Εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ.
22. Τη αριθ. πρωτ. 2614/29.12.2021 Απόφαση της Ολομέλειας της ΡΑΣ.
23. Τη αριθ. πρωτ. 124/13.1.2022 Πράξη της Προέδρου της Αρχής για τον ορισμό του Οργάνου Ακρόασης.
24. Τη με αριθ. πρωτ. 426/9.2.2022 Πράξη διεξαγωγής Ακρόασης.
25. Τη με αριθμό 11.241 Β/10.2.2022 έκθεση επίδοσης του δικαστικού επιμελητή της Περιφέρειας του Εφετείου Αθηνών με έδρα στο Πρωτοδικείο Αθηνών, Αθανάσιου Νικ. Μπουσδούνη, για την προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. επίδοση της ειρημένης (σχ. 23) Πράξης Διεξαγωγής Ακρόασης της ΡΑΣ.
26. Τη με αριθμό 11.243 Β/10.2.2022 έκθεση επίδοσης του δικαστικού επιμελητή της Περιφέρειας του Εφετείου Αθηνών με έδρα στο Πρωτοδικείο Αθηνών, Αθανάσιου Νικ. Μπουσδούνη, για την προς την Ελβίρα Μπακογιάννη επίδοση της ειρημένης (σχ. 24) Πράξης Διεξαγωγής Ακρόασης της ΡΑΣ.
27. Το με αριθ. πρωτ. 454/14.2.2022 ηλεκτρονικό μήνυμα του Γενικού Διευθυντή της ΡΑΣ με θέμα «Παροχή γνωμοδοτήσεων».
28. Τις με αριθ. πρωτ. (α) 557/22.2.2022 με θέμα «αναβολή Ακρόασης προσδιορισθείσας με τη με α.π. 426/2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης» και (β) 2601/16.9.2022 με θέμα «Προσδιορισμός νέας ημερομηνίας Ακρόασης μετά την αναβολή της προσδιορισθείσας με την με α.π. 426/2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης 11241 Β’/10.2.2022 έκθεση επίδοσης» Αποφάσεις του Οργάνου Ακρόασης και τις με αριθμό 11.951 Β’/20.9.2022 και 11.955Β/20.9.2022 εκθέσεις επίδοσης του

δικαστικού επιμελητή της Περιφέρειας του Εφετείου Αθηνών με έδρα στο Πρωτοδικείο Αθηνών, Αθανάσιου Νικ. Μπουσδούνη, για την προς την HELLENIC TRAIN Α.Ε. και προς την Ελβίρα Μπακογιάννη επίδοση της με αριθ. πρωτ. 2601/16.9.2022 Απόφασης του Οργάνου Ακρόασης της ΡΑΣ.

29. Τη με αριθ. πρωτ. 665/3.3.2022 επιστολή προς το Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών με θέμα «Διαδικασία Ακρόασης για τη διερεύνηση της καταγγελίας με α.π. ΡΑΣ 13973/7.10.2020 της επιβάτιδας Ε. Μπακογιάννη κατά της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ – Απόφαση χορήγησης εξαίρεσης από την εφαρμογή άρθρων του ΕΚ 1371/2007».
30. Τη με αριθ. πρωτ. 1252/10.5.2022 γνωμοδότηση της Δικηγόρου της ΡΑΣ επί του με αριθ. πρωτ. 454/14.2.2022 αιτήματος του Γενικού Διευθυντή της ΡΑΣ.
31. Τη με αριθ. πρωτ. 1434/31.5.2022 εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ με θέμα «Εφαρμογή του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007 σχετικά με τα «Δικαιώματα & τις Υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών», σύμφωνα με το άρθρο 28 § 11 του Ν.3891/2010».
32. Τη με αριθ. πρωτ. 1452/2.6.2022 Απόφαση (39/31.5.2022) 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, η οποία αναρτήθηκε στη «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» με ΑΔΑ Ω5Υ8ΟΚΠ2-ΛΔΚ.
33. Τη με αριθ. πρωτ. 1466/2.6.2022 επιστολή προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ΟΣΕ Α.Ε. & ΣΤΑΣΥ Α.Ε. με θέμα «Διαβίβαση της υπ. αρίθμ. 39/2022 Απόφαση της Ολομέλειας της ΡΑΣ».
34. Τη με αριθ. πρωτ. 1469/3.6.2022 επιστολή προς Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών με θέμα «Διαβίβαση της υπ. αρίθμ. 39/2022 Απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ».

35. Τη με αριθ. πρωτ. 1493/7.6.2022 επιστολή προς την καταγγέλλουσα με θέμα «Διευκρινήσεις επί των δρομολογίων της καταγγελίας της επιβάτιδας Ε. Μπακογιάννη».
36. Το με αριθ. πρωτ. 1581/15.6.2022 Πόρισμα-Εισήγηση (του άρθρου 6 §2 του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ) της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς προς την Πρόεδρο της ΡΑΣ.
37. Τη με αριθ. πρωτ. 1671/23.6.2022 Εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ.
38. Τη με αριθ. πρωτ. 1694/27.6.2022 Απόφαση της Ολομέλειας της ΡΑΣ.
39. Τη με αριθ. πρωτ. 2594/15.9.2022 Πράξη της Προέδρου για τον ορισμό του Οργάνου Ακρόασης.
40. Τη με αριθ. πρωτ. 2602/16.9.2022 Πράξη διεξαγωγής Ακρόασης.
41. Τη με αριθμό 11.956 Β/20.9.2022 έκθεση επίδοσης του δικαστικού επιμελητή της Περιφέρειας του Εφετείου Αθηνών με έδρα στο Πρωτοδικείο Αθηνών, Αθανάσιου Νικ. Μπουσδούνη, για την προς την HELLENIC TRAIN Α.Ε. επίδοση της ειρημένης (σχ. 39) Πράξης Διεξαγωγής Ακρόασης της ΡΑΣ.
42. Τη με αριθμό 11.952 Β/20.9.2022 έκθεση επίδοσης του δικαστικού επιμελητή της Περιφέρειας του Εφετείου Αθηνών με έδρα στο Πρωτοδικείο Αθηνών, Αθανάσιου Νικ. Μπουσδούνη, για την προς την Ελβίρα Μπακογιάννη επίδοση της ειρημένης (σχ. 40) Πράξης Διεξαγωγής Ακρόασης της ΡΑΣ.
43. Το με αριθ. πρωτ. 2392/10.10.2022 Υπόμνημα της HELLENIC TRAIN Α.Ε. σε συνδυασμό και με το με αριθμό 6306/11.10.2022 ειδικό συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο της συμβολαιογράφου Αθηνών, Ελένης Κωνσταντίνου Καρκανοπούλου.
44. Τα πρακτικά της στις 13.10.2022 διεξαχθείσας συνεδρίασης της Επιτροπής Ακροάσεων της ΡΑΣ.

45. Το από 18.10.2022 χρονολογούμενο Υπόμνημα της Ελβίρας Μπακογιάννη.
46. Τη με αριθ. πρωτ. 3151/2.11.2022 κοινοποίηση στην HELLENIC TRAIN ΑΕ των ειρημένων (σχ. 44) πρακτικών.
47. Το με αριθ. πρωτ. 3214/7.11.2022 Συμπληρωματικό, κατ' άρθρο 22 του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ, Υπόμνημα της HELLENIC TRAIN Α.Ε..
48. Τη με αριθ. πρωτ. 3880/19.12.2022 Πρόσκληση Συνεδρίασης της Επιτροπής Ακροάσεων της ΡΑΣ.
49. Το με αριθ. πρωτ. 2126/13.07.2023 Πόρισμα της Επιτροπής Ακροάσεων της ΡΑΣ.
50. Τη με αριθ. πρωτ. 2186/18.07.2023 Εισήγηση της Προέδρου της ΡΑΣ προς την Ολομέλεια.

ΣΚΕΦΘΗΚΕ ΩΣ ΕΞΗΣ:

Ι. ΣΥΝΤΟΜΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΥΠΟΘΕΣΗΣ

Ια. Στη Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ) υποβλήθηκε από την Ελβίρα Μπακογιάννη, μόνιμη κάτοικο Αγίων Θεοδώρων Ν. Αττικής, η με αριθ. πρωτ. 13973/7.10.2020 έγγραφη καταγγελία (σχ.3) κατά της HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) με περιεχόμενο, μεταξύ άλλων, την παραβίαση διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, και συγκεκριμένα: **(α)** την παραβίαση του άρθρου 9 του Ν. 2251/1994 για εξαπάτηση και παραπληροφόρηση των επιβατών από τις προβαλλόμενες διαφημίσεις, **(β)** τη μη εφαρμογή μέτρων κατά της διασποράς της COVID 19 (πρακτική ελεγκτών και χρήση μάσκας), **(γ)** τη διακριτική τιμολογιακή πολιτική και εφαρμογή κανόνων αστικών μεταφορικών υπηρεσιών σε υπεραστικές γραμμές, **(δ)** την παραβίαση των άρθρων του ΕΚ 1371/2007 και ειδικότερα **(δ1)** του άρθρου 8, λόγω ελλιπούς πληροφόρησης των επιβατών για καθυστερήσεις - ακυρώσεις δρομο-

λογίων, **(δ2)** των άρθρων 16-18, λόγω άρνησης αποζημίωσης κομίστρου και παροχής συνδρομής σε επαναλαμβανόμενες ακυρώσεις δρομολογίων στη γραμμή Πειραιάς - Κιάτο - Πειραιάς και **(δ3)** του άρθρου 28, λόγω περιορισμένης εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας σχετικά με πρότυπα ποιότητας υπηρεσιών που αφορούν, μεταξύ άλλων, τις γενικές αρχές που εφαρμόζει η σιδηροδρομική επιχείρηση για τη διαχείριση και την αντιμετώπιση των ανωμαλιών, τις ακυρώσεις δρομολογίων κλπ, στα δρομολόγια Αθήνα – Κιάτο – Αθήνα, στις 23.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020, κατά την πώληση του εισιτηρίου, επί του σταθμού και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

Ιβ. Η ΡΑΣ ανέθεσε, σύμφωνα με τις διατυπώσεις του άρθρου 6 §2 εδάφιο α' του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ, τη διερεύνηση της ειρημένης (σχ.3) καταγγελίας στην αρμόδια Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς (ΜΡΕΣΑ), η οποία με την ολοκλήρωση της εξέτασης των καταγγελλόμενων περιστατικών και έπειτα από συγκέντρωση και μελέτη όλων των σχετικών εγγράφων και στοιχείων, υπέβαλε, σύμφωνα με τις διατυπώσεις του άρθρου 6 §2 εδάφιο β' του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ, το με αριθ. πρωτ. 2366/6.12.2021 Πόρισμα – Εισήγηση (σχ.20) στην Πρόεδρο της Αρχής, με την εκτίμηση ότι **(α)** η καταγγελλόμενη συμπεριφορά της HELLENIC TRAIN A.E. ελέγχεται ως πιθανή παράβαση της σιδηροδρομικής νομοθεσίας, και ειδικότερα, του άρθρου 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) του (ΕΚ) 1371/2007, λόγω ελλιπούς πληροφόρησης των επιβατών για καθυστερήσεις - ακυρώσεις δρομολογίων και **(β)** συντρέχει ανάγκη διεξαγωγής ακρόασης με στόχο τον σχηματισμό πλήρους και ακριβούς εικόνας από την ΡΑΣ για τα σχετικά με την καταγγελλόμενη υπόθεση γεγονότα, ήτοι τις στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις-

καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα.

Ιγ. Σε συνέχεια του προαναφερόμενου Πορίσματος-Εισήγησης (σχ.20), και κατόπιν της με αριθ. πρωτ. 2609/28.12.2021 Εισήγησης της Προέδρου (σχ.21) προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ, εκδόθηκε η με αριθ. πρωτ. 2614/29.12.2021 Απόφαση της Ολομέλειας της Αρχής (σχ.22) για την κλήση σε ακρόαση των **(α)** HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) και **(β)** την επιβάτιδας-καταγγέλλουσας, Ελβίρας Μπακογιάννη, η οποία **(1)** έχοντας θεματικό αντικείμενο την διερεύνηση καταγγελλόμενων παραβάσεων (ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020) της σιδηροδρομικής νομοθεσίας, και ειδικότερα, **(Α)** πιθανολογούμενης παράβασης του άρθρου 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) και του Παραρτήματος ΙΙ (Ελάχιστες Πληροφορίες που οφείλουν να παρέχουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή και οι πωλητές εισιτηρίων) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, αναφορικά με κάθε δραστηριότητα που είναι δυνατόν να διακόψει ή να καθυστερήσει τις υπηρεσίες μεταφοράς προ του ταξιδιού και στη διάρκεια του ταξιδιού και **(Β)** πιθανολογούμενης παράβασης του άρθρου 28 §1 (πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών) και του Παραρτήματος ΙΙΙ (Ελάχιστα ποιοτικά πρότυπα παρεχόμενων υπηρεσιών) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, αναφορικά με τον πλημμελή καθορισμό και την εφαρμογή προτύπων ποιότητας στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας που εφαρμόζει η σιδηροδρομική επιχείρηση για τη διαχείριση και την αντιμετώπιση ανωμαλιών που διαταράσσουν την χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων της, **(2)** προσδιορίστηκε να συζητηθεί, κατόπιν έκδοσης

(α) της με αριθ. πρωτ. 124/13.1.2022 Πράξης της Προέδρου της Αρχής (σχ.23) για τον ορισμό και τη συγκρότηση της αρμόδιας Τριμελούς Επιτροπής Ακρόασης και **(β)** της με αριθ. πρωτ. 426/9.2.2022 Πράξης Διεξαγωγής Ακρόασης (σχ.24), η οποία επιδόθηκε νομότυπα και εμπρόθεσμα στα καλούμενα μέρη (σχ.25 και σχ.26), στις 28.2.2022, με στόχο την πλήρη διερεύνηση από την Αρχή των γεγονότων, των καταστάσεων και των λοιπών στοιχείων της καταγγελλόμενης υπόθεσης. Ωστόσο, με τη με αριθ. πρωτ. 577/22.2.2022 απόφασή του (σχ.28) το Όργανο Ακρόασης ανέβαλε την ειρημένη Ακρόαση (σχ. 22 έως σχ.26) στο πλαίσιο περαιτέρω διερεύνησης των καταγγελλόμενων θεμάτων.

Ιδ. Ακολούθως, ζητήθηκε από τη Μονάδα Ρύθμισης & Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς η διερεύνηση του υποστατού ή μη της με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστικής πράξης» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών, με την οποία ελήφθησαν για την Ελλάδα οι εξαιρέσεις από τα άρθρα του ΕΚ 1371/2007. Στο πλαίσιο αυτό στάλθηκε στο Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών η με αριθ. πρωτ. 665/3.3.2022 επιστολή της Αρχής (σχ. 29), η οποία μέχρι σήμερα δεν έχει απαντηθεί. Με την ολοκλήρωση αυτής της διερεύνησης και λαμβάνοντας υπόψη τη γνωμοδότηση της Δικηγόρου της ΡΑΣ (σχ.30), τόσο για τον περαιτέρω χειρισμό των καταγγελλόμενων παραβάσεων, όσο και για τις επιπτώσεις ή έννομες συνέπειες της με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστικής πράξης» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών (περί εξαιρέσεων της Ελλάδας από την εφαρμογή συγκεκριμένων διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007) στις αρμοδιότητες της ΡΑΣ, ακολούθησε εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ (σχ.31) και με την Απόφαση 39/2022 (σχ.32) η Ολομέλεια της Αρχής απο-

φάσισε την, χωρίς εξαιρέσεις, εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 1371/2007 σχετικά με τα «Δικαιώματα & τις Υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών», ενώ, επιπρόσθετα, κοινοποιήθηκε η εν λόγω απόφαση (σχ.32) στο Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών και στην HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) για τις ενέργειές τους (σχ.34 και σχ. 33 αντίστοιχα), ενώ, επιπρόσθετα, αναρτήθηκε στη Διαύγεια (σχ.32) με ΑΔΑ Ω5Υ8ΟΚΠ2-ΛΔΚ.

Ιε. Ακολούθως, η Μονάδα Ρύθμισης & Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς λαμβάνοντας υπόψη τη με αριθμό 39/31.5.2022 Απόφαση της 166ης συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ (σχ.30 έως σχ.34) με θέμα «Εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 «σχετικά με τα «Δικαιώματα & τις Υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών», με την οποία αποφασίστηκε η εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 σχετικά με τα «Δικαιώματα & τις Υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών», στο σύνολό του, απέστειλε συμπληρωματικά ερωτήματα στην καταγγέλλουσα (σχ.35) για την αναφορά συγκεκριμένων δρομολογίων στα οποία επέβαινε και τα οποία παρουσίασαν καθυστέρηση άνω των 60 λεπτών.

Ιστ. Η Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς, στο πλαίσιο εφαρμογής της ειρημένης Απόφασης της Ολομέλειας της Αρχής (σχ.32) και της διάταξής της περί επαναξιολόγησης των εκκρεμών υποθέσεων, μετά την ολοκλήρωση της εξέτασης των καταγγελλόμενων περιστατικών (σχ.3) και έπειτα από συγκέντρωση και μελέτη όλων των σχετικών εγγράφων και στοιχείων, υπέβαλε, σύμφωνα με το άρθρο 6 §2 του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ στην Πρόεδρο της Αρχής, το με αριθ. πρωτ. 1581/15.6.2022 πόρισμά της (σχ.36), με την εκτίμηση ότι, υφίστανται ενδείξεις παράβασης της σιδηροδρομικής νομοθεσίας, και ειδικότερα, του άρθρου 18 §1 (Συνδρομή) του ΕΚ 1371/2007, λόγω αδυναμίας παροχής

πληροφόρησης από την καταγγελλόμενη επιχείρηση σε έκτακτα συμβάντα και ότι συντρέχει ανάγκη διεξαγωγής ακρόασης με στόχο τον σχηματισμό πλήρους και ακριβούς εικόνας από την ΡΑΣ για τα γεγονότα και τα λοιπά σχετικά με την ερευνώμενη υπόθεση, ήτοι τις στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα.

Ιζ. Σε συνέχεια του προαναφερόμενου Πορίσματος-Εισήγησης (σχ.36), και κατόπιν της με αριθ. πρωτ. 1671/23.6.2022 Εισήγησης της Προέδρου (σχ.37) προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ, εκδόθηκε η με αριθ. πρωτ. 1694/27.6.2022 Απόφαση της Ολομέλειας της Αρχής (σχ.38) για την κλήση σε ακρόαση **(α)** της HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) και **(β)** της επιβάτιδας-καταγγέλλουσας, Ελβίρας Μπακογιάννη, η οποία **(1)** έχοντας θεματικό αντικείμενο την διερεύνηση καταγγελλόμενων παραβάσεων (ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020) της σιδηροδρομικής νομοθεσίας, και ειδικότερα, **(Α)** της πιθανολογούμενης παράβασης του άρθρου 16 (επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με το δικαίωμα του επιβάτη να αναζητήσει επιστροφή των χρημάτων που κατέβαλλε (κόμιστρο), υπό τους όρους υπό τους οποίους αυτό καταβλήθηκε, σε περίπτωση καθυστέρησης άφιξης στον προορισμό του (άνω των 60 λεπτών) ή συνέχιση του δρομολογίου του ή επαναδρομολόγηση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς προς τον τελικό προορισμό του και με την πρώτη ευκαιρία ή σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη, **(Β)** της πιθανο-

λογούμενης παράβασης του άρθρου 17 (αποζημίωση κομίστρου) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με το δικαίωμα του επιβάτη, ο οποίος, χωρίς απώλεια του δικαιώματος μεταφοράς του, δικαιούται να ζητήσει από σιδηροδρομική επιχείρηση αποζημίωση για καθυστερήσεις, εάν αντιμετωπίζει καθυστέρηση για τη διαδρομή από τον τόπο αναχώρησης έως τον τόπο προορισμού που αναφέρεται στο εισιτήριο και **(Γ)** της πιθανολογούμενης παράβασης του άρθρου 18 (συνδρομή) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με την υποχρέωση της σιδηροδρομικής επιχείρησης περί ενημέρωσης των επιβατών για τις περιπτώσεις καθυστέρησης στην άφιξη ή στην αναχώρηση σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και την εκτιμώμενη ώρα άφιξης, την υποχρέωση οργάνωσης το συντομότερο δυνατό εναλλακτικών υπηρεσιών μεταφοράς στις περιπτώσεις μη συνέχισης (μη ολοκλήρωσης) της σιδηροδρομικής υπηρεσίας, αλλά και, την υποχρέωση παροχής βασικών αγαθών για την κάλυψη στοιχειωδών αναγκών των επιβατών, **(2)** προσδιορίστηκε να συζητηθεί, κατόπιν έκδοσης **(α)** της με αριθ. πρωτ. 2594/15.9.2022 Πράξης της Προέδρου της Αρχής (σχ.39) για τον ορισμό και τη συγκρότηση της αρμόδιας Τριμελούς Επιτροπής Ακρόασης και **(β)** της με αριθ. πρωτ. 2602/16.9.2022 Πράξης Διεξαγωγής Ακρόασης (σχ.40), η οποία επιδόθηκε νομότυπα και εμπρόθεσμα στα καλούμενα μέρη (σχ.41 και σχ.42), στις 13.10.2022, με στόχο την πλήρη διερεύνηση από την Αρχή των γεγονότων, των καταστάσεων και των λοιπών στοιχείων της καταγγελλόμενης υπόθεσης.

Ιη. Ακολούθως, με τις με αριθ. πρωτ. **(α)** 426/9.2.2022 και **(β)** 2602/16.9.2022 Πράξεις Διεξαγωγής Ακρόασης της Προέδρου της ΡΑΣ (σχ.24 και σχ.40 αντίστοιχα), οι οποίες επιδόθηκαν νομότυπα και εμπρόθεσμα στα καλούμενα με αυτές μέρη (σχ.25 και σχ.26 [για την 426/9.2.2022] και σχ. 41 και σχ.42 [για την 2602/16.9.2022]), ορίστηκε η διενέργεια ακρόασης

ενώπιον της ορισθείσας Τριμελούς Επιτροπής Ακρόασης της ΡΑΣ (σχ.23 και σχ.39) για τις 13.10.2022 ενώ, κατ' εφαρμογή του άρθρου 14 του Κανονισμού Ακροάσεων της Αρχής, με τη με αριθ. πρωτ. 2601/16.9.2022 Απόφασή του με θέμα «Προσδιορισμός νέας ημερομηνίας Ακρόασης μετά την αναβολή της προσδιορισθείσας με την με α. π. 426/2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης 11241 Β'/10.2.2022 έκθεση επίδοσης», προσδιορίστηκε για τις 13.10.2022 (σχ. 28) η αναβληθείσα (σχ.28) Ακρόαση των ίδιων εμπλεκόμενων μερών για τη με αριθ. 426/9.2.2022 Πράξη. Πριν τη διεξαγωγή της, κατά τα ανωτέρω, ακρόασης η HELLENIC TRAIN Α.Ε. κατέθεσε το με αριθ. πρωτ. 2392/10.10.2022 έγγραφο υπόμνημά της (σχ.43), ενιαίο και για τις δύο (2), όπως παραπάνω, Πράξεις Διεξαγωγής Ακρόασης, καθώς και τα συνημμένα με αυτό έγγραφα, ενώ, περαιτέρω, δήλωσε ρητά ότι, δεν επιθυμεί την προφορική συζήτηση της υπόθεσής της κατά την ημερομηνία διεξαγωγής (13.10.2022) της ακρόασης.

Ιθ. Κατά την στις 13.10.2022 συνεδρίαση της Επιτροπής Ακροάσεων της ΡΑΣ και αφού, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 23 του Κανονισμού Ακροάσεων της Αρχής, διατάχθηκε η συνεξέταση των δύο (2), όπως παραπάνω, Πράξεων Διεξαγωγής Ακρόασης (σχ.24 και σχ.40), εμφανίστηκε η καταγγέλλουσα, Ελβίρα Μπακογιάννη, η οποία τοποθετήθηκε επί των καταγγελλόμενων πιθανών παραβάσεων των διατάξεων των άρθρων **(α)** 8 και 28 §1 (σύμφωνα με τη με αριθ. πρωτ. 426/9.2.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης) και **(β)** 16, 17 και 18 (σύμφωνα με τη με αριθ. πρωτ. 2602/16.9.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, για τις στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα, ανέπτυξε

τις απόψεις της, έδωσε διευκρινίσεις και απάντησε σε ερωτήσεις που τής υπέβαλαν η Πρόεδρος και τα μέλη της Επιτροπής. Με την εξέταση της καταγγέλλουσας και την ολοκλήρωση της ακροαματικής διαδικασίας χορηγήθηκε προθεσμία επτά (7) εργάσιμων ημερών μετά την παραλαβή των πρακτικών από την HELLENIC TRAIN ΑΕ (σχ.46), προκειμένου να υποβάλει το συμπληρωματικό υπόμνημά της και η HELLENIC TRAIN Α.Ε. κατέθεσε το, κατ' άρθρο 22 του Κανονισμού Ακροάσεων της Αρχής, με αριθ. πρωτ. 3214/7.11.2022 (σχ.47) συμπληρωματικό υπόμνημά της. Επιπρόσθετα, η Ελβίρα Μπακογιάννη (καταγγέλλουσα) κατέθεσε, μετά την ολοκλήρωση της στις 13.10.2022 ακρόασης, το από 18.10.2022 χρονολογούμενο έγγραφο υπόμνημά της (σχ.45).

Ιι. Μετά την ολοκλήρωση της ειρημένης ακροαματικής διαδικασίας, η Επιτροπή Ακροάσεων της ΡΑΣ στις 22.12.2022 (σχ. 48) συνήλθε σε διάσκεψη στην αίθουσα συνεδριάσεων των Γραφείων της και αφού έλαβε υπόψη τα στοιχεία του φακέλου της κρινόμενης υπόθεσης, τις απόψεις που διατύπωσε προφορικά η Ελβίρα Μπακογιάννη κατά την ακροαματική διαδικασία και τα υπομνήματα που υπέβαλαν τα κληθέντα μέρη, διατύπωσε το με αριθ. πρωτ. 2126/13.07.2023 (σχ. 49) Πόρισμά της, το οποίο υπέβαλε στην Ολομέλεια της ΡΑΣ, σύμφωνα με τα άρθρα 25 και 26 του Κανονισμού Ακροάσεων της Αρχής, για την έκδοση σχετικής με την υπόθεση απόφασης.

ΙΙ. Η ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΙΙα. Η εταιρεία με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό «HELLENIC TRAIN Α.Ε.» που εδρεύει στην Αθήνα (Λ. Συγγρού 41 & Πετμεζά αριθ. 13) αποτελεί τον βασικό πάροχο σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών και εμπορευμάτων στην Ελλάδα χρησιμοποιώντας το εθνικό δίκτυο και την εν γένει σιδηροδρομική

υποδομή η οποία ανήκει στο Ελληνικό Δημόσιο, έναντι τελών χρήσης της εν λόγω σιδηροδρομικής υποδομής, καταβαλλόμενων στην εταιρεία-Διαχειριστή του δικτύου, ΟΣΕ Α.Ε..

ΙΙβ. Η HELLENIC TRAIN Α.Ε. πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ιδρύθηκε το 2005, ως θυγατρική εταιρεία του Οργανισμού Σιδηροδρόμων Ελλάδος (ΟΣΕ Α.Ε.) κατά ποσοστό 100%, έπειτα από το διαχωρισμό των δραστηριοτήτων διαχείρισης της σιδηροδρομικής υποδομής από τις δραστηριότητες των (επιβατικών και εμπορευματικών) σιδηροδρομικών μεταφορών. Το 2007 απορρόφησε την εταιρεία ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ Α.Ε. (η οποία διαχειριζόταν τον Προαστιακό Σιδηρόδρομο της Αθήνας), προσθέτοντας στο αντικείμενό της τη διαχείριση και λειτουργία των προαστιακών γραμμών. Το 2008 η ΤΡΑΙΝΟΣΕ αποσχίσθηκε από τον Όμιλο ΟΣΕ, καθώς η ΟΣΕ Α.Ε. μεταβίβασε το σύνολο των μετοχών τις οποίες κατείχε επί του μετοχικού κεφαλαίου της ΤΡΑΙΝΟΣΕ στο Ελληνικό Δημόσιο. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ λειτούργησε ως ανεξάρτητη εταιρεία με μοναδικό μέτοχο το Ελληνικό Δημόσιο μέχρι και το 2013, οπότε το σύνολο των μετοχών της περιήλθε στο Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου («ΤΑΙΠΕΔ»).

ΙΙγ. Τον Σεπτέμβριο του 2017 ολοκληρώθηκε η πώληση και μεταβίβαση του 100% των μετοχών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ στην ιταλική εταιρεία Ferrovie dello Stato Italiane SpA (εν συντομία «FSI»). Η τελευταία ανήκει κατά 100% στο Ιταλικό Δημόσιο και είναι η μητρική του διεθνούς Ομίλου εταιρειών FSI ο οποίος δραστηριοποιείται στους κλάδους των εμπορευματικών μεταφορών (κυρίως σιδηροδρομικών), των επιβατικών μεταφορών (οδικών και σιδηροδρομικών, σε Ιταλία, Γερμανία, Γαλλία, Ελλάδα, Ηνωμένο Βασίλειο και Ολλανδία) και συναφών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας συντήρησης τροχαίου υλικού. Ο Όμιλος FSI απασχολεί πάνω

από 75.000 εργαζόμενους, ενώ σε ετήσια βάση εξυπηρετεί 830 εκ. επιβάτες και μεταφέρει 50 εκ. τόνους εμπορευμάτων.

ΙΙδ. Στις 31.12.2019, η ΤΡΑΙΝΟΣΕ συγχώνευσε δι' απορρόφησης την (πρώην) εταιρεία με την επωνυμία «Ελληνική Εταιρεία Συντήρησης Σιδηροδρομικού Τροχαίου Υλικού Α.Ε.» και το διακριτικό τίτλο «ΕΕΣΣΤΥ ΑΕ». Η ΕΕΣΣΤΥ αποτελεί συνέχεια της πρώην Γενικής Διεύθυνσης Συντήρησης Τροχαίου Υλικού του ΟΣΕ, από τον οποίο αποσχίσθηκε το 2013 επί σκοπώ αποκρατικοποίησης, μέσω της μεταβίβασης του συνόλου του μετοχικού της κεφαλαίου στο ΤΑΙΠΕΔ (680/2019 Απόφαση της Επιτροπής Ανταγωνισμού - ΦΕΚ Β'4771/24.12.2019). Η ΕΕΣΣΤΥ ήταν Υπεύθυνος για τη Συντήρηση Τροχαίου Υλικού Φορέας (ΥΣΦ), δραστηριοποιούμενη κυρίως, στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης, επισκευής και ανακατασκευής τροχαίου και λοιπού σιδηροδρομικού υλικού και άλλων μέσων σταθερής τροχιάς και αποτελώντας τον μοναδικό πάροχο υπηρεσιών συντήρησης σιδηροδρομικού τροχαίου υλικού στη χώρα.

ΙΙε. Με τη με αριθ. πρωτ. 2632684/1.7.2022 Ανακοίνωση του Γ.Ε.ΜΗ. (σχ. 2 - Απόφαση Γ.Ε.ΜΗ. 6390-1.7.2022), εγκρίθηκε η τροποποίηση του άρθρου 1 (επωνυμία) του καταστατικού της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και καταχωρίστηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο το νέο κείμενο καταστατικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN Α.Ε.». Σύμφωνα με το καταστατικό της, σκοπός της εν λόγω σιδηροδρομικής επιχείρησης είναι: «α. Η παροχή υπηρεσιών έλξης για την σιδηροδρομική μεταφορά εμπορευμάτων και επιβατών. β. Η ανάπτυξη, οργάνωση και εκμετάλλευση αστικών, προαστιακών, περιφερειακών, υπεραστικών και διεθνών επιβατικών και εμπορευματικών σιδηροδρομικών μεταφορών, καθώς και μεταφορών με πάσης φύσεως με συστήματα σταθερής τροχιάς. **γ.** Η ανάπτυξη, οργάνωση και εκμετάλλευση αστικών,

προαστιακών, περιφερειακών, υπεραστικών και διεθνών λεωφορειακών επιβατικών και εμπορευματικών μεταφορών, στην ημεδαπή ή την αλλοδαπή. δ. Η ίδρυση και λειτουργία γραφείων γενικού τουρισμού της αλλοδαπής ή της ημεδαπής, καθώς και η πρακτόρευση μεταφορικών εταιρειών και γραφείων γενικού τουρισμού. ε. Η παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (logistics), καθώς και κάθε δραστηριότητα σχετιζόμενη με τη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως ενδεικτικώς, η πρακτόρευση, φύλαξη, διαλογή, ποιοτικός έλεγχος, ετικετοκόλληση, παλετοποίηση και κατασκευή, αγορά ή μίσθωση και διατήρηση των απαιτούμενων εγκαταστάσεων (όπως ενδεικτικώς αποθηκών και ειδικών κατασκευών), καθώς και κάθε είδους εξοπλισμού (όπως ενδεικτικώς οχημάτων, μηχανημάτων και λογισμικού) για την παροχή των υπηρεσιών εφοδιαστικής αλυσίδας και των συναφών υπηρεσιών. στ. Η οργάνωση, εκμετάλλευση και παροχή υπηρεσιών κατάκλισης και εστίασης επιβατών. ζ. Η οργάνωση και λειτουργία εργασιών κατασκευής, επισκευής και συντήρησης του τροχαίου υλικού. η. Η ανάπτυξη, οργάνωση και εκμετάλλευση μεταφορών οι οποίες αποσκοπούν στη βελτίωση της συμπληρωματικότητας του συστήματος μεταφορών της χώρας και στην αρτιότερη εξυπηρέτηση του κοινού. **θ.** Η ανάπτυξη κάθε άλλης δραστηριότητας που αποσκοπεί στην ανάπτυξη του μεταφορικού έργου και την άρτια εξυπηρέτηση του κοινού, όπως η παροχή υπηρεσιών τουριστικού χαρακτήρα, η εκτέλεση διαμεταφορικού έργου, η θέση σε λειτουργία και η εκμετάλλευση τηλεπικοινωνιακού δικτύου, η κατασκευή έργων σχετικών με την εκπλήρωση του σκοπού της. ι. Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και η εκπόνηση μελετών σχετικών με τις δραστηριότητές της. ια. Η παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών τουριστικών λεωφορείων. ιβ. Η παροχή πάσης φύσεως υπηρεσιών οδικών εμπορευματικών μεταφορών.

ιγ. Η διενέργεια κάθε άλλης συναφούς εργασίας ή δραστηριότητας άμεσα ή έμμεσα σχετιζόμενης με το σκοπό της Εταιρείας, όπως αυτός οριοθετείται με το παρόν και τη σχετική νομοθεσία, για την οποία ήθελε αποφασίσει νομίμως το Διοικητικό Συμβούλιο. ιδ. Η παροχή υπηρεσιών συντήρησης, επισκευής και ανακατασκευής τροχαίου και λοιπού σιδηροδρομικού υλικού και άλλων μέσων σταθερής τροχιάς, ιε. Η διαχείριση ή/και εκμίσθωση σε τρίτους τροχαίου υλικού είτε ιδιόκτητου είτε εξ ονόματος άλλων, συμπεριλαμβανομένου τροχαίου υλικού που τυχόν της ανατεθεί από το Ελληνικό Δημόσιο δυνάμει του άρθρου 23 του Ν. 4111/13. Για την εκπλήρωση του σκοπού της, η Εταιρεία μπορεί να ιδρύει θυγατρικές εταιρείες, να εξαγοράζει ή να συμμετέχει σε οποιαδήποτε επιχείρηση, οποιουδήποτε εταιρικού τύπου, κοινοπραξία ή συνεταιρισμό, με όμοιους ή παρεμφερείς με τους πιο πάνω σκοπούς, να εκχωρεί μέρος των δραστηριοτήτων της, να συνεργάζεται ή να συνεταιρίζεται με οποιοδήποτε νομικό ή φυσικό πρόσωπο, συνεταιρισμούς ή Κοινοπραξίες με οποιονδήποτε τρόπο, να ιδρύει υποκαταστήματα, γραφεία στο εσωτερικό ή το εξωτερικό, να αντιπροσωπεύει οποιαδήποτε επιχείρηση αλλοδαπή ή ημεδαπή με όμοιους ή παρεμφερείς σκοπούς, να συνάπτει συμβάσεις προς εξεύρεση οικονομικών πόρων, να εκδίδει δάνεια με ανώνυμες ομολογίες, να αναθέτει σε τρίτους οποιοδήποτε έργο, προμήθεια, να εποπτεύει και συντονίζει τις απαιτούμενες εργασίες, να αποκτά ή να διαθέτει τα περιουσιακά της στοιχεία, κινητά, ακίνητα ή δικαιώματα, με αγορά, πώληση, απαλλοτρίωση, ανταλλαγή ή με οιονδήποτε άλλο νόμιμο τρόπο, να εκμισθώνει, υπεκμισθώνει, παραχωρεί ή εκχωρεί τη χρήση αυτών σε οιοδήποτε τρίτο, φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης ή Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου ή φορέα του Δημόσιου Τομέα, να μισθώνει, υπομισθώνει ή να αποδέχεται

την παραχώρηση χρήσης αυτών, με κάθε νόμιμο τρόπο, από οιονδήποτε τρίτο και γενικότερα να προβαίνει σε οποιαδήποτε εργασία, για την εκπλήρωση του πιο πάνω σκοπού της».

III. ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

IIIα. ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΡΑΣ

(Α) Η ΡΑΣ συστάθηκε με τον Ν. 3891/2010 (ΦΕΚ Α' 188/4.11.2010), ο οποίος διέπει την εν γένει οργάνωση και λειτουργία της (βλ. άρθρα 22 έως 34Α). Αποτελεί τον αρμόδιο ρυθμιστικό φορέα για την ελληνική σιδηροδρομική αγορά, καθώς εποπτεύει και ελέγχει την εν λόγω σιδηροδρομική αγορά ώστε αυτή να λειτουργεί υπό καθεστώς ελεύθερου ανταγωνισμού, να μην υφίστανται διακρίσεις εις βάρος σιδηροδρομικών επιχειρήσεων (ελληνικών ή αλλοδαπών) οι οποίες ήδη δραστηριοποιούνται ή ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στην Ελλάδα, και εν γένει να διασφαλίζεται πλήρως η τήρηση της κείμενης (εθνικής και ενωσιακής) σιδηροδρομικής νομοθεσίας, απευθύνοντας οδηγίες ή συστάσεις, επιβάλλοντας κυρώσεις και λαμβάνοντας κάθε πρόσφορο μέτρο, όπου και όταν αυτό απαιτείται, είτε αυτεπάγγελτα είτε κατόπιν υποβολής ενώπιόν της σχετικής καταγγελίας ή προσφυγής.

(Β) Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 28 (Αρμοδιότητες της Ρ.Α.Σ.) του Ν. 3891/2010, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, η ΡΑΣ είναι ο ρυθμιστικός φορέας για τις σιδηροδρομικές μεταφορές στην Ελλάδα και έχει, μεταξύ άλλων, τις ακόλουθες αρμοδιότητες: «1. Ασκεί τις αρμοδιότητες που εκάστοτε επιφυλάσσει η ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για το ρυθμιστικό φορέα στις σιδηροδρομικές μεταφορές αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν προσφυγής. Εποπτεύει τη λειτουργία της σιδηροδρομικής αγοράς, την τήρηση των διατάξεων του παρόντος και της σχετικής νομοθεσίας. Επιπλέον, παρακολουθεί την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού στην αγο-

ρά των σιδηροδρομικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των σιδηροδρομικών εμπορευματικών μεταφορών, εξασφαλίζει τη δίκαιη και χωρίς διακρίσεις αντιμετώπιση πάντων, λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα και εκδίδει τις απαιτούμενες εκτελεστές πράξεις. Διενεργεί ελέγχους κατόπιν προσφυγών ή και αυτεπαγγέλτως για τα θέματα αρμοδιότητας της. [...] 2. Αποφασίζει επί αναφορών, καταγγελιών και προσφυγών αιτούντων [...]. 5. Έχει το δικαίωμα να ζητήσει σχετικές πληροφορίες από τον Διαχειριστή Υποδομής, τους αιτούντες και τυχόν τρίτα μέρη που εμπλέκονται, οι οποίες πρέπει να παρέχονται χωρίς άσκοπη καθυστέρηση. [...]. 7. Παρακολουθεί τις εξελίξεις στη σιδηροδρομική αγορά και μπορεί να αποφασίζει αυτεπαγγέλτως τη λήψη μέτρων, ώστε να αποφεύγονται πιθανές δυσμενείς εξελίξεις. Κάθε απόφαση της είναι δεσμευτική για τους αποδέκτες της και υπόκειται στα ένδικα μέσα που προβλέπονται κατά την κείμενη νομοθεσία. [...]. **11. Παρακολουθεί και ελέγχει την τήρηση** της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371 (ΕΕ L315/14 της 3.12.2007) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, και λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών. **12. Εξετάζει καταγγελίες** επιβατών για παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371 (ΕΕ L315/14 της 3.12.2007) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών/Έχει το δικαίωμα να ζητήσει πληροφορίες από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, πωλητές εισιτηρίων, υπεύθυνους σταθμών, τον επιβάτη και τυχόν τρίτα μέρη που εμπλέκονται προς εξέταση της υποβληθείσας καταγγελίας. [...]. **17. Απευθύνει οδηγίες ή συστάσεις και επιβάλλει κυ-**

ρώσεις σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 32 και 33 του παρόντος νόμου. **18.** Διεξάγει ακροάσεις, **είτε** αυτεπαγγέλτως **είτε** κατόπιν έγγραφης καταγγελίας οποιουδήποτε έχει έννομο συμφέρον, για τη διαπίστωση παραβάσεων διατάξεων της σιδηροδρομικής νομοθεσίας, καθώς και για κάθε άλλη περίπτωση για την οποία ρητά δίδεται σχετική αρμοδιότητα με τον παρόντα νόμο. 19. Εκδίδει τον Κανονισμό Ακροάσεων, ο οποίος ρυθμίζει τα θέματα σχετικά με τη διεξαγωγή αυτών, σε εφαρμογή των αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με τον παρόντα νόμο. 20. Εκδίδει κανονιστικές και ατομικές διοικητικές πράξεις με τις οποίες ρυθμίζεται κάθε διαδικασία και θέμα σε σχέση με τις αρμοδιότητες της. [...].».

(Γ) Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 32 (Διοικητικές Κυρώσεις) του Ν. 3891/2010, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, «1. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του ν. 3891/2010, [...], της σχετικής με τις αρμοδιότητες της σιδηροδρομικής νομοθεσίας, των συστάσεων της Ρ.Α.Σ. για συμμόρφωση, των όρων των αδειών που χορηγούνται, καθώς και σε περίπτωση παράλειψης ή μη προσήκουσας παροχής πληροφοριών σε σχετικό νόμιμο αίτημα της, η Ρ.Α.Σ. κοινοποιεί στο υπαίτιο πρόσωπο τη διαπίστωση της παράβασης και του παρέχει τη δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις του στο πλαίσιο σχετικής ακρόασης και να αποκαταστήσει τη νομιμότητα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. 2. Η Ρ.Α.Σ. μπορεί με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση της και ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων να απαιτήσει την παύση της παράβασης είτε αμέσως είτε εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και να λαμβάνει κατάλληλα και αναλογικά μέτρα που αποβλέπουν στην εξασφάλιση της συμμόρφωσης και να επιβάλλει στο υπαίτιο πρόσωπο μία ή περισσότερες από τις παρακάτω κυρώσεις: **α)** Σύσταση για συμμόρφωση σε συγκεκριμένη διάταξη της νομοθεσίας με προειδοποίηση επιβολής

προστίμων σε περίπτωση υποτροπής. **β)** Πρόστιμο έως το 15% του ετήσιου κύκλου εργασιών της υπαίτιας επιχείρησης κατά την τρέχουσα ή την προηγούμενη της παράβασης χρήση [...]. 7. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και όταν η Ρ.Α.Σ. έχει αποχρώσες ενδείξεις ότι η παράβαση όρων της κείμενης σιδηροδρομικής νομοθεσίας ενέχει άμεση, σοβαρή και επικείμενη απειλή για τη δημόσια ασφάλεια, τη δημόσια τάξη ή τη δημόσια υγεία ή θα προξενήσει σοβαρά οικονομικά ή λειτουργικά προβλήματα στη λειτουργία της αγοράς των σιδηροδρόμων, μπορεί να λαμβάνει έκτακτα προσωρινά μέτρα προς αντιμετώπιση της κατάστασης, πριν τη λήψη οριστικής απόφασης, η οποία λαμβάνεται μετά από ακρόαση της ενδιαφερόμενης επιχείρησης. Η απόφαση της Ρ.Α.Σ. περί των προσωρινών μέτρων είναι άμεσα εκτελεστή και μπορεί να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο μέχρι εκατό χιλιάδες (100.000) ευρώ για κάθε ημέρα μη συμμόρφωσης. Στην ενδιαφερόμενη επιχείρηση παρέχεται στη συνέχεια δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις της και να προτείνει μέτρα αποκατάστασης. Εάν αυτά κριθούν επαρκή ή με την οριστική της απόφαση η Ρ.Α.Σ. ανακαλεί τα προσωρινά μέτρα και επικυρώνει τα προτεινόμενα από την επιχείρηση μέτρα αποκατάστασης. Τα προσωρινά μέτρα της Ρ.Α.Σ. έχουν ισχύ διάρκειας έως τριών (3) μηνών, η οποία, σε περιπτώσεις μη ολοκλήρωσης των διαδικασιών συμμόρφωσης, μπορεί να παραταθεί για ακόμη τρεις (3) μήνες [...]».

(Δ) Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το άρθρο 33 (Διοικητικές κυρώσεις για την παράβαση των διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007) του Ν. 3891/2010, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, προβλέπεται ρητά, ότι: «1. **Σε περίπτωση παραβάσεως των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371** (ΕΕ L315/14 της 3.12.07) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών

γραμμών, η Ρ.Α.Σ. δύναται, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση της και ύστερα από προηγούμενη κλήση για παροχή εξηγήσεων των ενδιαφερομένων, να επιβάλει στο υπαίτιο νομικό ή φυσικό πρόσωπο, **σωρευτικά ή διαζευκτικά,** τις ακόλουθες κυρώσεις: **α) Σύσταση για συμμόρφωση σε συγκεκριμένη διάταξη της νομοθεσίας, με προειδοποίηση επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση υποτροπής, β) πρόστιμο έως ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ.** Για τον καθορισμό του προστίμου λαμβάνεται υπόψη, μετά άλλων, η φύση, η σοβαρότητα και η διάρκεια της παράβασης. 2. Τα πρόστιμα που επιβάλλονται εισπράττονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. υπέρ του Δημοσίου. 3. Η Ρ.Α.Σ. μπορεί να λαμβάνει έκτακτα προσωρινά μέτρα, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 7 του άρθρου 32 του ν. 3891/2010».

(Ε) Τέλος, η εσωτερική διάρθρωση και η λειτουργία της ΡΑΣ, καθώς και η διαχείριση των πόρων της, διέπονται από τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της ΡΑΣ, ο οποίος έχει εκδοθεί δυνάμει του άρθρου 31 §1 του Ν. 3891/2010, ενώ η διαδικασία ακρόασης ενώπιον της ΡΑΣ ρυθμίζεται από τον σχετικό Κανονισμό Ακροάσεων (σχ. 1ζ), ο οποίος έχει εκδοθεί δυνάμει του άρθρου 28 §19 του Ν. 3891/2010. Στο πλαίσιο της άσκησης των αρμοδιοτήτων της, η ΡΑΣ μετέχει σε διεθνή δίκτυα συνεργασίας, και ειδικότερα, στο Δίκτυο των Εθνικών Φορέων Επιβολής του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 (National Enforcement Body-NEB), στον Οργανισμό Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ERA), στο Ανεξάρτητο Δίκτυο Ρυθμιστών για το Σιδηρόδρομο (IRG-Rail), στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Ανταγωνισμού (ECN) και στο δίκτυο των Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Φορέων Σιδηροδρόμου (ENRRB).

ΙΙΙβ.ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΟΥΝ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

(Α) Αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών έχει θεσπιστεί ο Κανονισμός (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 3 Δεκεμβρίου 2009. Ο εν λόγω Κανονισμός αποσκοπεί στη θέσπιση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων για τους επιβάτες σιδηροδρομικών γραμμών, ώστε να τους προστατέψει κατά τη διακοπή ενός ταξιδιού, καθώς και να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και την ελκυστικότητα των υπηρεσιών για τους επιβάτες σιδηροδρομικών γραμμών. **Ειδικότερα:**

(i) Αφορά σε όλα τα σιδηροδρομικά ταξίδια και τις υπηρεσίες που παρέχονται βάσει αδείας από μία ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις βάσει της οδηγίας 2012/34/ΕΕ, όπως έχει αυτή έχει τροποποιηθεί και ισχύει, εντός της ΕΕ, ενώ, δεν εφαρμόζεται σε ταξίδια και υπηρεσίες που πραγματοποιούνται στην επικράτεια χωρών εκτός της ΕΕ. Μια χώρα της ΕΕ μπορεί να επιλέξει να χορηγεί εξαιρέσεις για τα περισσότερα άρθρα του κανονισμού, πλην των άρθρων 9, 11, 12, 19, 20 § 1 και 26, σε υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών εσωτερικού για μέγιστο χρονικό διάστημα 5 ετών, το οποίο μπορεί να ανανεωθεί δύο φορές και επιπρόσθετα, μπορεί να εξαιρέσει τις αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών από τον παρόντα κανονισμό.

(ii) Οι επιβάτες των σιδηροδρομικών γραμμών έχουν τα ακόλουθα βασικά δικαιώματα: **ΠΡΩΤΟΝ**, (σύμβαση μεταφοράς και πληροφορίες), πρέπει να δίνονται στους επιβάτες σαφείς και προσβάσιμες πληροφορίες **(1)** πριν από το ταξίδι

και συγκεκριμένα για σχετικές προϋποθέσεις που ισχύουν για τη σύμβαση, τα ωράρια και τα κόμιστρα που ισχύουν· **(2)** κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και συγκεκριμένα σχετικά με τυχόν καθυστερήσεις ή ανωμαλίες των υπηρεσιών· **(3)** σχετικά με διαδικασίες για την υποβολή παραπόνων, ενώ, οι πληροφορίες που παρέχονται σε άτομα με αναπηρίες και άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να διατίθενται σε προσβάσιμη μορφή. **ΔΕΥΤΕΡΟΝ,** (καθυστερήσεις και ακυρώσεις), σε περίπτωση καθυστέρησης άφιξης στον τελικό προορισμό που υπερβαίνει τα 60 λεπτά, οι επιβάτες έχουν τα εξής δικαιώματα: **(1)** επιστροφής του κομίστρου στο ακέραιο για το μέρος του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκε ή συνέχιση του ταξιδιού ή επαναδρομολόγησης, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, με την πρώτη ευκαιρία ή σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη, **(2)** αν οι επιβάτες δεν επιλέξουν την επιστροφή του κομίστρου αλλά τη συνέχιση του ταξιδιού, μπορούν να ζητήσουν ελάχιστη αποζημίωση ίση με το 25 % του κομίστρου για καθυστέρηση 60 έως 119 λεπτών και το 50% του κομίστρου για καθυστέρηση 120 λεπτών και άνω, **(3)** σε περίπτωση καθυστέρησης άφιξης ή αναχώρησης που υπερβαίνει τα 60 λεπτά, οι επιβάτες έχουν τα εξής δικαιώματα: ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση και σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης, γεύματα και αναψυκτικά εντός εύλογων ορίων, κατάλυμα σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες, μεταφορά από την αμαξοστοιχία στο σιδηροδρομικό σταθμό, στον εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό, εάν η αμαξοστοιχία είναι ακινητοποιημένη εκτός σταθμού. **ΤΡΙΤΟΝ,** (άτομα με αναπηρίες και περιορισμένη κινητικότητα). Η νομοθεσία της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών διασφαλίζει ότι τα άτομα με αναπηρίες και μειωμένη κινητικότητα μπορούν να ταξιδεύουν με

τρόπο συγκρίσιμο με των άλλων πολιτών. Επομένως, ο κανονισμός τους εκχωρεί τα ακόλουθα δικαιώματα: **(1)** το δικαίωμα πρόσβασης χωρίς διακρίσεις στη μεταφορά χωρίς κανένα επιπλέον κόστος, **(2)** κατόπιν αιτήματος, παροχή πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα των σιδηροδρομικών υπηρεσιών και σταθμών, **(3)** δωρεάν βοήθεια επί του συρμού και σε επανδρωμένους σταθμούς (οι επιβάτες πρέπει να ενημερώσουν 48 ώρες πριν για τις ανάγκες βοήθειας πριν από την αναχώρηση), **(4)** το δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση που η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι υπεύθυνη για την απώλεια ή τη βλάβη του εξοπλισμού μετακίνησης. **ΤΕΤΑΡΤΟΝ,** (ασφάλεια, καταγγελίες και ποιότητα υπηρεσίας) Η προσωπική ασφάλεια των επιβατών διασφαλίζεται σε τρένα και σταθμούς από κοινού με τις δημόσιες αρχές, ενώ, πρέπει να συγκροτηθεί ένας αποτελεσματικός μηχανισμός διεκπεραίωσης παραπόνων. Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία προς οποιαδήποτε εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση και τα ελάχιστα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις περιλαμβάνουν τα εξής: **(1)** πληροφορίες και εισιτήρια επιβατών, **(2)** χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων, και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση των ανωμαλιών, **(3)** ακυρώσεις δρομολογίων, **(4)** καθαριότητα του τροχαίου υλικού και των εγκαταστάσεων των σταθμών, **(5)** έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των πελατών, **(6)** διαχείριση παραπόνων, επιστροφές ποσών και αποζημιώσεις για τη μη εκπλήρωση ποιοτικών προτύπων υπηρεσιών και **(7)** συνδρομή παρεχόμενη στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

(iii) Σχετικά με την εφαρμογή του εν λόγω Κανονισμού από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προβλέφθηκε ότι αυτές (χώρες ΕΕ) οφείλουν: **(1)** να ορίσουν έναν ή περισσότερους ανεξάρτητους φορείς υπεύθυνους για την επιβολή της

εφαρμογής του κανονισμού (βλ. άρθρα 28 §11 και 33 του Ν. 3891/2010), **(2)** οι επιβάτες δύνανται να υποβάλουν καταγγελία σε οποιονδήποτε από τους εν λόγω φορείς (βλ. άρθρα 28 §12 του Ν. 3891/2010) αν θεωρήσουν πως τα δικαιώματά τους καταπατήθηκαν και **(3)** να θεσπίσουν αποτελεσματικές, ανάλογες και αποτρεπτικές κυρώσεις για τις περιπτώσεις παράβασης του κανονισμού.

(Β) Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με θέμα: «Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών», αναφέρεται, μεταξύ άλλων, ότι: «...**Στόχος του είναι να προστατεύονται τα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών στην Ένωση, ιδίως σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, και να βελτιωθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των επιβατικών σιδηροδρομικών υπηρεσιών.** Αυτό θα πρέπει, στη συνέχεια, να συμβάλει στην αύξηση της χρήσης των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σχέση με άλλους τρόπους μεταφοράς. [...].**Σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του κανονισμού,** τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρούν τις υπηρεσίες εσωτερικού, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών υπεραστικών υπηρεσιών, από τις περισσότερες διατάξεις που περιέχει ο κανονισμός για περιορισμένο χρονικό διάστημα (πέντε έτη, με δυνατότητα ανανέωσης δύο φορές, δηλαδή για μέγιστο διάστημα 15 ετών). Ο κανονισμός δεν ορίζει, ωστόσο, συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την έναρξη ισχύος του μέσα στο οποίο επιτρέπεται να χορηγούνται οι εξαιρέσεις αυτές. **Πάντως, το άρθρο 2 παράγραφος 4 θα πρέπει να ερμηνευθεί με βάση την αιτιολογική σκέψη 25 του κανονισμού,** η οποία διευκρινίζει ότι επιτρέπεται η χορήγηση προσωρινών εξαιρέσεων για υπεραστικές υπηρεσί-

ες εσωτερικού, ώστε να υπάρξει μια περίοδος «σταδιακής εισόδου», προκειμένου να διευκολυνθούν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν ίσως δυσκολίες στην εφαρμογή όλων των διατάξεων από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του κανονισμού. Το άρθρο 2 παράγραφος 6 επιτρέπει στα κράτη μέλη να χορηγούν εξαιρέσεις από τις διατάξεις του κανονισμού, για μέγιστη περίοδο πέντε ετών, σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ή ταξίδια εφόσον σημαντικό μέρος της υπηρεσίας ή του ταξιδιού πραγματοποιείται εκτός της Ένωσης. Το άρθρο 2 παράγραφος 6 ορίζει ότι τα κράτη μέλη μπορούν να ανανεώσουν την αρχική μέγιστη διάρκεια της εξαίρεσης χωρίς να διευκρινίζει πόσες φορές επιτρέπεται αυτή η ανανέωση. Η Επιτροπή κρίνει ότι το άρθρο 2 παράγραφος 6 σκοπό έχει να δοθεί στα κράτη μέλη αρκετός χρόνος για να προσαρμόσουν τις σχέσεις τους με τρίτες χώρες (π.χ. να προσαρμόσουν τις διμερείς συμφωνίες τους) όσον αφορά τις απαιτήσεις βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 σχετικά με το έδαφος των κρατών μελών. Με βάση τον στόχο επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών εντός της Ένωσης (αιτιολογική σκέψη 24), οι εξαιρέσεις που χορηγούνται δυνάμει του άρθρου 2 παράγραφος 6 δεν πρέπει να θεωρούνται ανανεώσιμες επ' αόριστον. Οι επιβάτες πρέπει να είναι σε θέση να επωφελούνται σταδιακά των δικαιωμάτων τους βάσει του κανονισμού στα τμήματα του ταξιδίου που πραγματοποιούνται στο έδαφος συγκεκριμένου κράτους μέλους, ακόμη και αν σημαντικό μέρος της υπηρεσίας ή του ταξιδίου πραγματοποιείται εκτός της Ένωσης.[...] Η εκτεταμένη χρήση εξαιρέσεων παρεμποδίζει τη δημιουργία ίσων όρων ανταγωνισμού για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις στην Ένωση και στερεί από τους επιβάτες σιδηροδρομικών υπηρεσιών την ασφάλεια δικαίου και την πλήρη άσκηση των δικαιωμάτων τους. [...]».

(Γ) Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο της Ευρώπης με θέμα «Εξαιρέσεις χορηγούμενες από τα κράτη μέλη δυνάμει του άρθρου 2 του κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών», αναφέρεται, μεταξύ άλλων, ότι «...**Στόχος του κανονισμού είναι να προστατεύονται** τα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών στην ΕΕ, **ιδίως** σε περίπτωση διακοπής του ταξιδίου, και να βελτιωθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των επιβατικών σιδηροδρομικών γραμμών...Μολονότι ο κανονισμός εφαρμόζεται, κατ' αρχήν, σε όλες τις επιβατικές σιδηροδρομικές γραμμές στην ΕΕ, ο κανονισμός επιτρέπει στα κράτη μέλη να χορηγούν εξαιρέσεις για τις εγχώριες επιβατικές σιδηροδρομικές γραμμές, ώστε να διευκολυνθεί η σταδιακή εφαρμογή του κανονισμού. Λόγω του ειδικού χαρακτήρα των αστικών, των προαστιακών και των περιφερειακών επιβατικών σιδηροδρομικών γραμμών, ο κανονισμός επιτρέπει επίσης στα κράτη μέλη να εξαιρέσουν αυτές τις γραμμές από το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού... Τα περισσότερα κράτη μέλη που έχουν εξαιρέσει τις εγχώριες υπεραστικές γραμμές έχουν χορηγήσει εξαιρέσεις για τα άρθρα 8, 10, 13, 15, 17 και 18. Τα κράτη μέλη δεν οφείλουν να δικαιολογήσουν λεπτομερώς την έγκριση των εξαιρέσεων, οι εξαιρέσεις όμως πρέπει να χορηγούνται με τρόπο διαφανή και χωρίς διακρίσεις. Είναι σαφές ότι οι εξαιρέσεις έχουν χορηγηθεί κυρίως για τα άρθρα που μπορούν να θεωρηθούν ως τα πλέον οικονομικά επαχθή, δηλαδή εκείνα που αφορούν τις προκαταβολές σε περίπτωση ατυχήματος (άρθρο 13) και εκείνα που αφορούν την ευθύνη σε περίπτωση καθυστερήσεων, απώλειας ανταπόκρισης και ματαίωσης δρομολογίου και, άρα, την επιστροφή χρημάτων, την αποζημίωση και την παροχή βοήθειας

(άρθρα 15, 16, 17 και 18). Επίσης τα άρθρα 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) και 10 (συστήματα ταξιδιωτικών πληροφοριών και κρατήσεων) ενδέχεται να θεωρηθούν επαχθή ή δαπανηρά, εφόσον απαιτηθεί να ανταποκρίνεται το νέο ή ανακαινισμένο τροχαίο υλικό ή τα μηχανογραφικά συστήματα στις υποχρεώσεις δυνάμει των άρθρων αυτών. Από την ανωτέρω περιγραφή προκύπτει ότι η χρήση των εξαιρέσεων, ιδίως για τις εγχώριες γραμμές, έχει οδηγήσει σε ένα συνονθύλευμα διαφορετικών δικαιωμάτων για τους επιβάτες των σιδηροδρομικών μεταφορών στην ΕΕ, λόγω των διαφορετικών εθνικών νομοθεσιών που εφαρμόζονται ελλείψει ενιαίας δέσμης της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών. Ήδη στα συμπεράσματα της έκθεσής της, της 14ης Αυγούστου 2013, προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού, η Επιτροπή επεσήμανε ότι «η εκτεταμένη χρήση εξαιρέσεων [είναι] σοβαρό εμπόδιο για την επίτευξη του στόχου του κανονισμού», ο οποίος είναι η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των επιβατικών σιδηροδρομικών γραμμών. Οι εξαιρέσεις στα κράτη μέλη παρακωλύουν τη δημιουργία ίσων όρων ανταγωνισμού για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ανά την ΕΕ. Στερούν επίσης στους επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών την ασφάλεια δικαίου και την πλήρη άσκηση των δικαιωμάτων τους....Εν κατακλείδι, μπορεί να ειπωθεί ότι τα κράτη μέλη χορήγησαν εκτεταμένες εξαιρέσεις κατά τα πέντε πρώτα έτη εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 και είναι δυνατόν να αναμένεται απλώς πολύ περιορισμένη βελτίωση στο εγγύς μέλλον. Επομένως, δεν έχουν καταστεί ακόμη πραγματικότητα οι ισότιμοι όροι ανταγωνισμού για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και το υψηλό επίπεδο προστασίας για τους επιβάτες στην ΕΕ».

IV. ΟΙ ΕΡΕΥΝΟΜΕΝΕΣ (ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ) ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ

IVα. Στο πλαίσιο εφαρμογής της με αριθ. πρωτ. 2614/29.12.2021 Απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ (σχ.22) με θέμα: «Διερεύνηση της καταγγελίας με α.π. ΡΑΣ 13973/7.10.2020 της επιβάτιδας Ελβίρας Μπακογιάννη κατά της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ – Πρόταση για κλήση σε ακρόαση» και λαμβάνοντας υπόψη, **αφενός μεν**, το σχετικό πόρισμα της αρμόδιας Μονάδας της Αρχής (σχ.20), **και αφετέρου**, όλα τα σχετικά έγγραφα και στοιχεία από τα οποία προκύπτουν, μεταξύ άλλων, η περιγραφή, τα δρομολόγια και οι στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις/καθυστερήσεις των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN A.E. στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα, σε συνδυασμό και με τα άρθρα 2 §2 περ. ε και 6 του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ **διαπιστώθηκαν** για την HELLENIC TRAIN A.E. τα ακόλουθα:

(Α1) Αναφορικά με τη διάταξη του άρθρου 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με τις ταξιδιωτικές πληροφορίες που παρέχονται στον επιβάτη σιδηροδρομικής επιχείρησης κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και ειδικότερα τις πληροφορίες που σχετίζονται με τις καθυστερήσεις και με θέματα ασφάλειας και προστασίας του, παρότι η HELLENIC TRAIN A.E. αναφέρει (σχ.6, σχ.11 και σχ. 15) ότι παρείχε στους επιβάτες όλες τις ταξιδιωτικές πληροφορίες, είτε μέσω των υπαλλήλων των αμαξοστοιχιών, είτε μέσω του προσωπικού των εκδοτηρίων των σταθμών Προαστιακών Γραμμών, φροντίζοντας να ενημερώνει έγκυρα και έγκαιρα το επιβατικό της κοινό για οποιαδήποτε ενδεχόμενη τροποποίηση στο πλέγμα δρομολογίων, μέσω δελτίου τύπου που αποστέλλεται στα ΜΜΕ, με ανακοινώσεις στους σταθμούς και στα σημεία πώλησης και με αναρτήσεις στην επίσημη ιστοσελίδα

της, εντούτοις, δεν τεκμηριώνεται επαρκής, έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των επιβατών, δεδομένου ότι, δεν διαπιστώθηκε με ποιο τρόπο και σε ποιο χρόνο η καταγγελλόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση πληροφόρησε τους επιβάτες, συμπεριλαμβανομένης και της καταγγέλλουσας, **αφενός μεν**, κατά την πώληση του εισιτηρίου, **και αφετέρου**, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, για τις καθυστερήσεις και τις ακυρώσεις δρομολογίων που πραγματοποιήθηκαν στις ανωτέρω ημερομηνίες στον άξονα του Προαστιακού Αθηνών.

(Α2) Αναφορικά με τις διατάξεις του άρθρου 28 §1, (πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με τον καθορισμό και την εφαρμογή προτύπων ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η HELLENIC TRAIN Α.Ε. δεν τεκμηρίωσε επαρκώς και αιτιολογημένα την υλοποίηση της οποιασδήποτε διαδικασίας (προτύπου) διέθετε κατά το ελεγχόμενο χρονικό διάστημα από τις 22.7.2020 έως και τις 30.9.2020 σχετικά με την ενημέρωση των επιβατών των αμαξοστοιχιών της, δεδομένου ότι, δεν προσκομίστηκε στην Αρχή οποιοδήποτε στοιχείο από το οποίο να προκύπτει ο τρόπος και ο χρόνος εφαρμογής των ελάχιστων ποιοτικών προτύπων των παρεχόμενων από αυτήν υπηρεσιών για τις καθυστερήσεις και τις ακυρώσεις δρομολογίων που πραγματοποιήθηκαν στις ανωτέρω ημερομηνίες στον άξονα του Προαστιακού Αθηνών.

ΙΥβ. Στο πλαίσιο εφαρμογής της με αριθ. πρωτ. 1694/27.6.2022 Απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ (σχ.38) με θέμα: «Συμπληρωματική διερεύνηση, σε εφαρμογή της Απόφασης της ΡΑΣ 39/2022 (α.π.1452/2.6.2022) της καταγγελίας με α.π. 13973/7.10.2020 της επιβάτιδας Ε. Μπακογιάννη κατά της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ-Πρόταση για κλήση σε ακρόαση» και λαμβάνοντας υπόψη, **αφενός μεν**, το σχετικό πόρι-

σμα της αρμόδιας Μονάδας της Αρχής (σχ.36), **και αφετέρου**, όλα τα σχετικά έγγραφα και στοιχεία, σε συνδυασμό και με τα άρθρα 2 §2 περ. ε και 6 του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ **διαπιστώθηκαν** για την HELLENIC TRAIN Α.Ε. τα ακόλουθα:

(Β1) Αναφορικά με **(i)** τη διάταξη του άρθρου 16 (επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με το δικαίωμα του επιβάτη να αναζητήσει επιστροφή των χρημάτων που κατέβαλλε (κόμιστρο), υπό τους όρους υπό τους οποίους αυτό καταβλήθηκε, σε περίπτωση καθυστέρησης άφιξης στον προορισμό του (άνω των 60 λεπτών) ή συνέχιση του δρομολογίου του ή επαναδρομολόγηση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς προς τον τελικό προορισμό του και με την πρώτη ευκαιρία ή σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη και **(ii)** τη διάταξη του άρθρου 17 (αποζημίωση κομίστρου), σχετικά με το δικαίωμα του επιβάτη, ο οποίος, χωρίς απώλεια του δικαιώματος μεταφοράς του, δικαιούται να ζητήσει από σιδηροδρομική επιχείρηση αποζημίωση για καθυστερήσεις, εάν αντιμετωπίζει καθυστέρηση για τη διαδρομή από τον τόπο αναχώρησης έως τον τόπο προορισμού που αναφέρεται στο εισιτήριο, παρότι η HELLENIC TRAIN Α.Ε. **αναφέρει (σχ.6, σημείο 6) ότι**, αφενός μεν, στα θέματα των αποζημιώσεων η ΤΡΑΙΝΟΣΕ με βάση τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό Επιβατών (1371/2007), έχει εξαίρεση στα σχετικά άρθρα, και αφετέρου **(βλ. σχ.6, σελ. 3)**, δεν προβλέπεται αποζημίωση για καθυστερήσεις αμαξοστοιχιών στην Προαστιακή Γραμμή Αεροδρόμιο-Πειραιάς-Κιάτο-Χαλκίδα, **δεν έχει προσβάλει για τυπικό ή ουσιαστικό λόγο** τη με αριθμό 39/31.5.2022 απόφαση της Ολομέλειας της ΡΑΣ (σχ.32 έως σχ.34) με την οποία (απόφαση) ρυθμίζεται από την Αρχή η εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 στο σύνολό του και δίχως εξαιρέσεις.

(Β2) Αναφορικά με τις διατάξεις του άρθρου 18 §§ 1 και 3 (συνδρομή) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με τις υποχρεώσεις ενημέρωσης και άμεσης συνδρομής της σιδηροδρομικής επιχείρησης προς τον επιβάτη, όταν υφίσταται καθυστέρηση στην άφιξη ή στην αναχώρηση σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης αλλά και στην παροχή εναλλακτικών υπηρεσιών μεταφοράς σε περίπτωση που η σιδηροδρομική υπηρεσία δεν μπορεί πλέον να συνεχιστεί, ή μεταφοράς στον εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό, παρότι η HELLENIC TRAIN A.E. αναφέρει ότι (σχ.11) το προσωπικό των ερευνώμενων αμαξοστοιχιών ενημέρωνε με πληρότητα και αμεσότητα τους επιβάτες, εντούτοις, δεν τεκμηριώνεται επιχειρησιακή ετοιμότητα και αποτελεσματικότητα της HELLENIC TRAIN A.E. για τη συνδρομή της, **αφενός μεν**, σε περίπτωση καθυστέρησης άνω των 60 λεπτών σε αμαξοστοιχία ακινητοποιημένη εκτός σταθμού και μεταφοράς της (αμαξοστοιχίας) στον πλησιέστερο σιδηροδρομικό σταθμό ή μεταφοράς της σε εναλλακτικό τόπο ή στον τελικό προορισμό, **και αφετέρου**, η οργάνωση εναλλακτικών υπηρεσιών μεταφοράς, όταν προβλέπεται ότι, δεν μπορεί να συνεχιστεί η υπηρεσία, δεδομένου ότι, με το με αριθ. πρωτ. 22297/21.12.202 έγγραφό της (σχ.11) η ελεγχόμενη επιχείρηση **αναφέρει,** μεταξύ άλλων, ότι δεν ήταν δυνατή η υποκατάσταση των ερευνώμενων δρομολογίων (Προαστιακό σιδηρόδρομο Άνω Λιόσια-Κόρινθος) με άλλα μέσα μεταφοράς (π.χ. λεωφορεία) εξαιτίας **(α)** της έλλειψης δυνατότητας παράλληλης πορείας τους (των εναλλακτικών μέσων μεταφοράς) με τις σιδηροδρομικές γραμμές και **(β)** της, λόγω του έκτακτου χαρακτήρα των αιτιών διακοπής ή ακύρωσης των δρομολογίων (π.χ. διακοπή ρεύματος), αδυναμίας ανεύρεσης άλλου μέσου (από ιδιώτες) μεταφοράς των επιβατών των αμαξοστοιχιών της.

(Β3) Αναφορικά με τις διατάξεις του άρθρου 18 §2α (συνδρομή) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με την υποχρέωση της σιδηροδρομικής επιχείρησης, σε περίπτωση τυχόν καθυστέρησης που υπερβαίνει τα 60 λεπτά, δωρεάν παροχής βασικών αγαθών για την κάλυψη στοιχειωδών αναγκών του επιβάτη με δωρεάν παροχή γευμάτων και αναψυκτικών, η HELLENIC TRAIN A.E. **δεν τεκμηριώνει** καθ' οιονδήποτε τρόπο την εφαρμογή της εν λόγω διάταξης, δεδομένου ότι, σύμφωνα και με τα καταγγελλόμενα (σχ.3), διαφάνηκε η μη εφαρμογή της.

V. ΟΙ ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΗΣ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Να. Η HELLENIC TRAIN A.E. **<u>αρνείται και αντικρούει</u>** τις προαναφερόμενες και από την Αρχή διαπιστωθείσες πλημμέλειές της (σχ.24 και σχ.25) σχετικά με την εφαρμογή των άρθρων 8 και 28 §1 του Κανονισμού 1371/2007 κατά τις στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα και με τα υπομνήματά της (σχ.43 και σχ.47) αλλά και με τα με αυτά προσκομιζόμενα για πρώτη φορά ενώπιον της Αρχής στοιχεία **<u>ισχυρίζεται</u>** την πλήρη συμμόρφωσή της προς τις επίμαχες διατάξεις του ειρημένου Κανονισμού, **και ειδικότερα**:

(Α1) Αναφορικά με τη συμμόρφωσή της προς το περιεχόμενο της διάταξης του άρθρου 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 επικαλείται ότι, τα πληρώματα των αμαξοστοιχιών, ήτοι οι συνοδοί, προέβαιναν άμεσα σε ανακοινώσεις, είτε μέσω μικροφωνικής εγκατάστασης, όπου ήταν αυτό εφικτό, είτε δια ζώσης, σύμφωνα με τα όσα γνώριζαν και όποτε ήταν διαθέσιμη σε αυτούς η σχετική πληροφορία, προσκομίζοντας πέντε (5) συνολικά ανακοινώσεις στα

μέσα κοινωνικής δικτύωσης (tweets), δηλαδή, δύο (2) για τις 22.7.2020 και τρεις (3) για τις 30.9.2022, ενώ, ισχυρίζεται ότι οι σχετικές αναφορές του προσωπικού των ελεγχόμενων αμαξοστοιχιών της δεν δύναται να προσκομιστούν, δεδομένου ότι, δεν προκύπτουν από την καταγγελία (σχ.3) ειδικότερα στοιχεία για συγκεκριμένες αμαξοστοιχίες.

(Α2) Αναφορικά με τη συμμόρφωσή της προς το περιεχόμενο της διάταξης του άρθρου 28 §1 σε συνδυασμό και με το Παράρτημα ΙΙΙ (ελάχιστα ποιοτικά πρότυπα παρεχόμενων υπηρεσιών) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 επικαλείται τη με αριθ. πρωτ. 23202/21/Τ9/14.4.2021 απαντητική προς την Αρχή επιστολή της (σχ.15) σύμφωνα με την οποία, η ενημέρωση των επιβατών εντός των αμαξοστοιχιών ήταν άμεση είτε μέσω της μικροφωνικής εγκατάστασης των αμαξοστοιχιών, είτε δια ζώσης, σύμφωνα με τις άμεσες οδηγίες της επιχείρησης, ενώ, η ενημέρωση του προσωπικού των εκδοτηρίων των σταθμών των Προαστιακών Γραμμών Αθηνών για καθυστερήσεις δρομολογίων γίνεται από τον ΚΕΚ ΣΚΑ, δηλαδή από το προσωπικό του Διαχειριστή Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.). Στην τελευταία περίπτωση, ισχυρίζεται ότι, ενημερώνεται το αρμόδιο Τμήμα Διεύθυνσης Τεχνολογίας, Συστημάτων και Δικτύων από το ΚΠΚ της επιχείρησης και διακόπτεται η πώληση εισιτηρίων από το ηλεκτρονικό σύστημα έκδοσης εισιτηρίων της σιδηροδρομικής επιχείρησης. Επιπρόσθετα, ισχυρίζεται ότι, η διαδικασία GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» τέθηκε σε εφαρμογή τον Οκτώβριο του 2021 και ως εκ τούτου δεν δύναται η Αρχή, αφού διερευνώνται γεγονότα για το χρονικό διάστημα από τις 22.7.2020 έως και τις 30.9.2020, να εφαρμοστεί αναδρομικά, ενώ, ήδη από τις 4.2.2022, προχώρησε σε αναθεώρηση της ειρημένης (GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση») διαδικασίας.

Vβ. Η HELLENIC TRAIN Α.Ε. **<u>αρνείται και αντικρούει</u>** ως ανεπίτρεπτο τον έλεγχο συμμόρφωσής της προς το σύνολο του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 (σχ.40 και σχ.41) και ειδικότερα ισχυρίζεται τη συμμόρφωσή της προς τις διατάξεις των άρθρων **16, 17 και 18 §§ 1, 2α και 3 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 <u>ισχυριζόμενη ότι</u>**:

(Β1) Η γνωστοποίηση από την Αρχή σε αυτήν (HELLENIC TRAIN Α.Ε.) της με αριθμό 39/2022 απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ (σχ.32 και σχ.33), σύμφωνα με την οποία η ΡΑΣ, σε εφαρμογή του άρθρου 28 §11 του Ν. 3891/2010, παρακολουθεί και ελέγχει, χωρίς εξαιρέσεις, την τήρηση και εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007, δεν συνιστά έγγραφο από το οποίο μπορεί να εξαχθεί η άρση των εξαιρέσεων, οι οποίες έχουν θεσπιστεί με τη με αριθ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 απόφαση του Υφυπουργού Υποδομών και Μεταφορών, ενώ, η ειρημένη απόφαση, με την οποία ανανεώθηκε η χορήγηση εξαιρέσεων από την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 10, 13, 15-17 18 §§ 2 α-β και 4 και 28 §2 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 έχει εκδοθεί από αρμόδιο διοικητικό όργανο και είναι υποστατή.

(Β2) Ακόμη και αν γίνει δεκτό ότι η ειρημένη διοικητική πράξη είναι ανίσχυρη λόγω μη δημοσίευσής της στο ΦΕΚ, λόγω της αρχής της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικούμενου το ελάττωμα αυτό δεν μπορεί να επηρεάσει τα γεγονότα που συνέβησαν στο χρονικό διάστημα κατά το οποίο η Διοίκηση, την οποία εμπιστευόταν η HELLENIC TRAIN Α.Ε., δρούσε με γνώμονα την ισχύ των επίμαχων εξαιρέσεων.

(Β3) Η συμπεριφορά της HELLENIC TRAIN Α.Ε. είναι, σε κάθε περίπτωση, σύμφωνη με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις των άρθρων 16 και 17 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, δεδομένου ότι, στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς Επιβατών (ΓΟΜΕ) υφίσταται πρόβλεψη αποζημίωσης των επιβατών της

προαστιακής γραμμής Αθήνα-Πειραιάς-Κιάτο-Χαλκίδα, υπό την μορφή **(α)** χρησιμοποίησης του εισιτηρίου είτε μία (1) ώρα πριν την ώρα αναχώρησης είτε δύο (2) ώρες μετά την ώρα αναχώρησης που αναγράφεται σε αυτό, **ή (β)** αλλαγής της ημερομηνίας ταξιδιού, εφόσον ο επιβάτης απευθυνθεί σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης μέχρι τις 23:59 της ημέρας έκδοσής του (εισιτηρίου), ενώ, ουδέποτε η καταγγέλλουσα αιτήθηκε την επιστροφή των χρημάτων της.

(Β4) Αναφορικά με τη συμμόρφωσή της προς το περιεχόμενο της διάταξης του άρθρου 18 §1 του Κανονισμού 1371/2007 επικαλείται ότι, **αφενός μεν**, τα συστήματα αναγγελιών (PA system) και οθονών πληροφόρησης (PIS system) έχουν εγκατασταθεί στους σταθμούς του Προαστιακού Αθηνών και την ευθύνη της λειτουργίας τους έχει ο Διαχειριστής Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.), **και αφετέρου**, εκτός των υπηρεσιών customer care που παρέχονται στους σταθμούς του Προαστιακού με δική της ευθύνη, έχει δημιουργήσει και αυτοτελές Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών εντός του Κέντρου Ελέγχου Κυκλοφορίας, ενώ, ταυτόχρονα, έχει ενισχύσει την επικοινωνία της με το επιβατικό κοινό με την εκτενέστερη παρουσία της σε κανάλια (telegram) και μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

(Β5) Αναφορικά με τη συμμόρφωσή της προς το περιεχόμενο της διάταξης του άρθρου 18 §2α του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 επικαλείται ότι, οι αμαξοστοιχίες που εκτελούν τα δρομολόγια του Προαστιακού δεν διαθέτουν υπηρεσίες παροχής γευμάτων και αναψυκτικών, ενώ, τα κυλικεία που διατίθενται στους σταθμούς Κιάτου και Κορίνθου δεν είναι επανδρωμένοι με προσωπικό της.

(Β6) Αναφορικά με τη συμμόρφωσή της προς το περιεχόμενο της διάταξης του άρθρου 18 §3 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 επικαλείται ότι, είναι άσκοπη η υποκατάσταση των δρομολογίων του Προαστιακού, αφού, σε πολλές περιπτώσεις

η καθυστέρηση είναι μικρότερη των εξήντα (60) λεπτών με αποτέλεσμα, να επέρχεται μεγαλύτερη ταλαιπωρία και καθυστέρηση το επιβατικό κοινό, ενώ, η μη αναφορά της καταγγελίας (σχ.3) σε συγκεκριμένα δρομολόγια, καθιστά ανέφικτο τον έλεγχο συμμόρφωσης της ελεγχόμενης επιχείρησης στην εν λόγω διάταξη.

VI. ΟΙ ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑΣ

Η καταγγέλλουσα, Ελβίρα Μπακογιάννη, αρνείται τους ισχυρισμούς της HELLENIC TRAIN Α.Ε. περί πλήρους συμμόρφωσής της (της καταγγελλόμενης) με τον Κανονισμό 1371/2007 για τις στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα, επικαλούμενη για όλες τις ανωτέρω περιπτώσεις:

(Α) Πλημμελή έως ανύπαρκτη ενημέρωση των επιβατών κατά παράβαση του άρθρου 8 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007.

(Β) Πλημμελή έως ανύπαρκτη εφαρμογή του άρθρου 28 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 λόγω έλλειψης καθορισμού και εφαρμογής προτύπων ποιότητας στις παρεχόμενες από την HELLENIC TRAIN Α.Ε. υπηρεσίες.

(Γ) Άρνηση συμμόρφωσης της HELLENIC TRAIN Α.Ε. στο σύνολο των διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007.

VII. ΝΟΜΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

Από τη συσχέτιση, τη συνδυαστική ερμηνεία και τη συνολική αξιολόγηση των στοιχείων της ερευνώμενης υπόθεσης κατά της HELLENIC TRAIN Α.Ε. δυνάμει των με αριθ. πρωτ. 2614/29.12.2021 (σχ.22) και 1694/27.6.2022 (σχ.38) Αποφά-

σεων της Ολομέλειας της ΡΑΣ, οι οποίες εκδόθηκαν κατόπιν της με αριθ. πρωτ. 13973/7.10.2020 έγγραφης καταγγελίας (σχ.3) της Ελβίρας Μπακογιάννη, προέκυψαν τα ακόλουθα:

VIIα. Επί του ισχυρισμού της HELLENIC TRAIN ΑΕ **περί πλήρους συμμόρφωσής της με τη διάταξη του άρθρου 8 του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007**, για τις στις 22.7.2020, 29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα, λόγω ενημέρωσης του επιβατικού κοινού, μέσω ανακοινώσεων, από το προσωπικό των εν λόγω αμαξοστοιχιών.

(1) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) του Κανονισμού 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, προβλέπεται ρητά, ότι: **«1.** Με την επιφύλαξη του άρθρου 10, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι πωλητές εισιτηρίων που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς εξ ονόματος μιας ή περισσότερων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων παρέχουν στον επιβάτη τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παράρτημα ΙΙ μέρος Ι, σε σχέση με τα ταξίδια για τα οποία προσφέρεται σύμβαση μεταφοράς από τις αντίστοιχες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Οι πωλητές εισιτηρίων που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς για ίδιο λογαριασμό και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες παρέχουν τις πληροφορίες αυτές όταν είναι διαθέσιμες. **2.** Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν στον επιβάτη, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παράρτημα ΙΙ μέρος ΙΙ. **3.** Οι πληροφορίες των παραγράφων 1 και 2 **παρέχονται με την καταλληλότερη μορφή**. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίδεται συναφώς στις ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης ή/και ακοής**»**, δηλαδή, τις πλη-

ροφορίες, στη διάρκεια του ταξιδιού, που σχετίζονται με τις υπηρεσίες επί της αμαξοστοιχίας, με τον επόμενο σταθμό, με τις καθυστερήσεις, με τις κύριες ανταποκρίσεις και με θέματα ασφάλειας και προστασίας.

(2) Σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙ Μέρος ΙΙ (πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού) του εν λόγω Κανονισμού, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, το επιβατικό κοινό ενημερώνεται από τη σιδηροδρομική επιχείρηση για τις υπηρεσίες που παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας, για τον επόμενο σταθμό, για τυχόν καθυστερήσεις, για τις κύριες ανταποκρίσεις και για θέματα ασφάλειας και προστασίας του.

(3) Με το με αριθ. πρωτ. 2392/10.10.2022 έγγραφο υπόμνημά της (σχ.43) η HELLENIC TRAIN Α.Ε., επικαλείται και προσκομίζει για πρώτη φορά ενώπιον της Αρχής **(α)** τις από **22.7.2020** χρονολογούμενες δύο (2) ανακοινώσεις (tweets) περί διακοπής ηλεκτροκίνησης, με εντολή της ΔΕΗ, μεταξύ Λιοσίων-Κιάτου, λόγω φωτιάς στην Κόρινθο (καθυστερήσεις στα δρομολόγια Προαστιακού Κιάτου), και **(β)** τις από **30.9.2020** τρεις (3) χρονολογούμενες ανακοινώσεις (tweets) περί διακοπής ηλεκτροκίνησης στο τμήμα Λιόσια-Κιάτο και αναστολής των δρομολογίων του Προαστιακού Κιάτου μέχρι να αποκατασταθεί η βλάβη στον υποσταθμό της Κορίνθου, ισχυριζόμενη ότι, τα πληρώματα όλων των αμαξοστοιχιών Προαστιακού κατά τις ανωτέρω ημεροχρονολογίες, ήτοι οι συνοδοί, προέβαιναν σε κάθε αναγκαία ενέργεια, δηλαδή σε έγκαιρη ενημέρωση των επιβατών, μόλις η πληροφορία καθίστατο έγκυρη και διαθέσιμη (σχ.43 σελ. 9).

(4) Ωστόσο, <u>δεν προκύπτει</u>, **αφενός μεν**, ότι οι πληροφορίες, των οποίων λάμβανε γνώση το προσωπικό των ειρημένων αμαξοστοιχιών ανακοινώνονταν περαιτέρω στο επιβατικό κοινό, δεδομένου ότι, δεν προσκομίζεται από την HELLENIC TRAIN Α.Ε. οποιαδήποτε έγγραφη έκθεση (ή ανα-

φορά) μηχανοδηγού ή συνοδού οποιασδήποτε από τις ελεγχόμενες αμαξοστοιχίες του Προαστιακού Άξονα Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα, **και αφετέρου**, ο με το ειρημένο υπόμνημα προβαλλόμενος ισχυρισμός **<u>τυγχάνει αόριστος</u>**, αφού, ουδόλως ταυτίζεται **(α)** με τα επιχειρήματα της HELLENIC TRAIN A.E., όπως αυτά διατυπώθηκαν **(α1)** με το με αριθ. πρωτ. 21756/11.11.2020 (σχ.6) έγγραφό της (σε απάντηση των ισχυρισμών της καταγγέλλουσας και πριν από την έκδοση του με αριθ. πρωτ. 2366/6.12.2021 Πορίσματος βλ. σχ. 20), και **(α2)** με το με αριθ. πρωτ. 22297/20/Τ9/21.12.2020 έγγραφό της (βλ. σχ.11, όπου η επικοινωνία του προσωπικού των αμαξοστοιχιών με το Κέντρο Παρακολούθησης Κυκλοφορίας είναι αμφίδρομη και ότι η πληροφορία μεταδίδεται άμεσα στο προσωπικό των αμαξοστοιχιών με αποτέλεσμα την πλήρη ενημέρωση των επιβατών), ότι δηλαδή, το προσωπικό των αμαξοστοιχιών παρείχε στους επιβάτες όλες τις ταξιδιωτικές πληροφορίες που απαιτούνται από το αναφερόμενο άρθρο και συγκεκριμένα ότι, οι υπάλληλοι της κάθε αμαξοστοιχίας στη διάρκεια του ταξιδιού προέβησαν σε ανακοινώσεις για τις υπηρεσίες επί της αμαξοστοιχίας, τις αφίξεις στους σταθμούς, τις καθυστερήσεις και τους σταθμούς στους οποίους υπήρχε η δυνατότητα μετεπιβίβασης των επιβατών σε αμαξοστοιχίες για άλλο κλάδο γραμμής και **(β)** με το περιεχόμενο της διάταξης του άρθρου 8 §2 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) του Κανονισμού 1371/2007, η οποία παραπέμπει στο Παράρτημα ΙΙ Μέρος ΙΙ (πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού) του εν λόγω Κανονισμού, σύμφωνα με το οποίο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, το επιβατικό κοινό ενημερώνεται από τη σιδηροδρομική επιχείρηση για τις υπηρεσίες που παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας, για τον επόμενο σταθμό, για τυχόν καθυστερήσεις, για τις κύριες ανταποκρίσεις και για θέματα ασφάλειας και προστασίας του. Τούτο διότι, δεν προβάλλεται με

αυτόν (ισχυρισμό) οποιαδήποτε πληροφορία η οποία να δόθηκε στο επιβατικό κοινό και να σχετίζεται με τις απαιτήσεις του εν λόγω άρθρου, αφού, σύμφωνα και με τα καταγγελλόμενα (σχ. 3 και σχ. 44) το προσωπικό των εν λόγω αμαξοστοιχιών δεν έπραξε το ελάχιστο, ως προς την ενημέρωση του επιβατικού κοινού, έστω και καθυστερημένα, όταν πλέον είχε σαφή και έγκυρη ενημέρωση είτε από το ΚΕΚ, είτε από άλλη εμπλεκόμενη υπηρεσία (π.χ. Πυροσβεστική), ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της εν λόγω διάταξης του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007. Αναφορικά δε με τις ανακοινώσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (tweets) τις οποίες επικαλείται και προσκομίζει η ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση, αυτές (ανακοινώσεις) **<u>όχι μόνο</u>** αναφέρονται σε δύο (2) από το σύνολο των πέντε (5) ελεγχόμενων ημεροχρονολογιών στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα, **<u>αλλά και</u>**, **στο από 22.7.2022 και ώρα 5:16 μ.μ. προσκομιζόμενο tweet αναφέρεται ότι, η ηλεκτροδότηση <u>είχε αποκατασταθεί</u>,** ώστε, δεν μπορεί να καταστεί εφικτός ο οποιοσδήποτε έλεγχος από την Αρχή, σχετικά με τον τρόπο ενημέρωσης του επιβατικού κοινού κατά τις ελεγχόμενες ημεροχρονολογίες, ούτε κατ' ελάχιστον των πωλητών των εισιτηρίων.

(5) Άλλωστε, η αοριστία του εν λόγω ισχυρισμού ενισχύεται και από **(α)** το με αριθ. πρωτ. 9128429/28.12.2020 έγγραφο (σχ.12) του Διαχειριστή Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.) στο οποίο, αναφέρεται, μεταξύ άλλων, ότι, κατά τις ημερομηνίες **22.7.2020** (**από ώρα 16:45 έως ώρα 17:05** υπήρξε απροειδοποίητη διακοπή τάσης από την ΔΕΗ από τον σταθμό Λιοσίων έως τον σταθμό Κιάτου λόγω πυρκαγιάς στις Κεχριές), **29.7.2020** (**από ώρα 16:50 έως ώρα 19:10** υπήρξε απροειδοποίητη διακοπή τάσης από τη ΔΕΗ από τον σταθμό Κορίνθου έως τον σταθμό Λιοσίων λόγω πυρκαγιάς στο Χ.Σ. 80+000-Άγιοι Θεόδωροι), **30.7.2020 (από ώρα 13:30 έως**

ώρα 15:46 υπήρξε διακοπή τάσης με εντολή της Πυροσβεστικής από τον σταθμό Λιοσίων έως τον σταθμό Κορίνθου λόγω πυρκαγιάς στο Χ.Σ. 29+000-Ασπρόπυργος), **12.8.2020 (στις 13:23 ακινητοποιήθηκε, λόγω βλάβης παντογράφου, η αμαξοστοιχία 1314 στον σταθμό Κορίνθου αποκλείοντας την κυκλοφορία στη γραμμή ανόδου** από τον σταθμό Λιοσίων έως τον σταθμό Κορίνθου), και **30.9.2020** (**από ώρα 15:55 έως ώρα 16:14** υπήρξε διακοπή τάσης από την ΔΕΗ λόγω βλάβης στην τροφοδοσία του Υ/Σ Κορίνθου), **υπήρξε άμεση ενημέρωση όλων των ενδιαφερομένων συμπεριλαμβανομένου του Τμήματος Παρακολούθησης Κυκλοφορίας της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.,** ώστε, κατόπιν συνεννόησης με την ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση, και προκειμένου να ομαλοποιηθεί η κυκλοφορία με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο, **αποφασίστηκε η κατάργηση των στο εν λόγω έγγραφο αναφερόμενων αμαξοστοιχιών**, ενώ, για τις αμαξοστοιχίες που είχαν **καθυστέρηση** αναφέρονται στο εν λόγω έγγραφο αναλυτικά, κατά ημερομηνία και ώρα, τα λεπτά ή οι ώρες καθυστέρησης στην άφιξη ή στην αναχώρηση της κάθε αμαξοστοιχίας, και **(β)** το με αριθ. πρωτ. 9138165/27.4.2021 (σχ.16) του Διαχειριστή Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.) σύμφωνα με το οποίο, **(β1)** Ο Διαχειριστής Υποδομής παρέχει αδιακρίτως σε όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις την ελάχιστη δέσμη πρόσβασης που περιγράφεται στον Ν. 4408/2016 και στην οποία (ελάχιστη δέσμη πρόσβασης) **δεν συμπεριλαμβάνεται** η παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών προς τους επιβάτες ή προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, **οι οποίες παρέχονται** (άρθρο 62 Παράρτημα ΙΙ §2) **από τον φορέα εκμετάλλευσης**, **(β2)** σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης επικοινωνίας η συνεννόηση (μεταξύ του Διαχειριστή Υποδομής και της Σιδηροδρομικής Επιχείρησης) γίνεται κατά κύριο λόγο τηλεφωνικά, ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία αποκλειστικό σκοπό έχει,

σε κανονικές ή έκτακτες συνθήκες **την οργάνωση και διαχείριση της κυκλοφορίας** με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο στο πλαίσιο των υπηρεσιών ελάχιστης δέσμης πρόσβασης **και όχι την αξιόπιστη ταξιδιωτική πληροφόρηση** του επιβατικού κοινού, **(β3)** στην πλειονότητα των περιπτώσεων καθυστέρησης η ΤΡΑΙΝΟΣΕ πληροφορείται **πριν** από τον Διαχειριστή Υποδομής την εκάστοτε δυσχέρεια μέσω του πληρώματος της αμαξοστοιχίας της, ώστε, έχει άμεσα στη διάθεσή της τη σχετική πληροφορία.

(6) Επιπρόσθετα, ο ισχυρισμός της ελεγχόμενης σιδηροδρομικής επιχείρησης περί μη αναφοράς της καταγγέλλουσας σε συγκεκριμένες αμαξοστοιχίες αλυσιτελώς προβάλλεται, διότι, με το από 18.10.2022 χρονολογούμενο έγγραφο υπόμνημα της καταγγέλλουσας (σχ.45) σε συνδυασμό και με τη με αριθ. πρωτ. 2461/14.12.2021 έγγραφη απάντησή της (σχ.19) προς την Αρχή, προσδιορίζονται με ακρίβεια τα δρομολόγια στα οποία η ίδια η καταγγέλλουσα υπήρξε επιβάτης συγκεκριμένης αμαξοστοιχίας, παρά τα όσα περί του αντιθέτου διατείνεται η HELLENIC TRAIN A.E., καθόσον, **(α)** στις **22.7.2020** (ημέρα Τετάρτη, όπου εκ παραδρομής αναφέρεται από την καταγγέλλουσα ως Τετάρτη 23.7.2020) η αμαξοστοιχία στο δρομολόγιο Αθήνα-Κιάτο στην οποία βρισκόταν η Ελβίρα Μπακογιάννη ακινητοποιήθηκε στο Ζεφύρι για σαράντα (40) περίπου λεπτά, και, όταν πλέον οι επιβάτες είχαν ήδη επιβιβαστεί στην εν λόγω αμαξοστοιχία, εκδόθηκε ανακοίνωση περί «διακοπής δρομολογίου μέχρι νεοτέρας», **(β)** στις **29.7.2020** η αμαξοστοιχία **1322** (Αθήνα-Κιάτο), στην οποία επιβιβάστηκε από τον σταθμό Κ. Αχαρναί, ακινητοποιήθηκε στον Ασπρόπυργο, όπου και παρέμεινε για 2,5 ώρες και τελικά με την αμαξοστοιχία **1328** έφτασε, με καθυστέρηση τριών (3) ωρών (ώρα 20:29 αντί 17:29), στον προορισμό της, **(γ)** στις **30.7.2020** επιβιβάστηκε από τον σταθμό Νερατζιώτισσα,

χωρίς ενημέρωση για διακοπή ή ακύρωση δρομολογίων και αποβιβάστηκε στην αποβάθρα του σταθμού Κ. Αχαρναί από όπου και επιβιβάστηκε εκ νέου στην αμαξοστοιχία 1316, μέχρις ότου φτάσει, με τρεις (3) ώρες καθυστέρηση (ώρα 17:29 αντί 14:29), στον προορισμό της, **(δ)** στις **12.8.2020** επιβιβάστηκε από τον σταθμό Νερατζιώτισσα, χωρίς ενημέρωση για διακοπή ή ακύρωση δρομολογίων και αποβιβάστηκε στην αποβάθρα του σταθμού Κ. Αχαρναί από όπου και επιβιβάστηκε εκ νέου στην αμαξοστοιχία **1328,** μέχρις ότου φτάσει, με τρεις (3) ώρες καθυστέρηση (ώρα 20:29 αντί 17:29), στον προορισμό της και **(ε)** στις **30.9.2020** επιβιβάστηκε από τον σταθμό Νερατζιώτισσα, χωρίς ενημέρωση για διακοπή ή ακύρωση δρομολογίων και αποβιβάστηκε στην αποβάθρα του σταθμού Κ. Αχαρναί από όπου και επιβιβάστηκε εκ νέου στην αμαξοστοιχία **1326**, μέχρις ότου φτάσει, με δύο (2) ώρες καθυστέρηση (ώρα 19:29 αντί 17:29), στον προορισμό της. Επομένως, η ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση δεν εισφέρει κανένα στοιχείο από το οποίο να συνάγεται η συμμόρφωσή της με τις διατάξεις του άρθρου 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) του Κανονισμού 1371/2007 σε συνδυασμό και με το Παράρτημα ΙΙ Μέρος ΙΙ (πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού) του εν λόγω Κανονισμού, αφού σύμφωνα και με όλα τα παραπάνω αναφερόμενα και λαμβάνοντας υπόψη ότι, έλαβε γνώση **(α)** των πρακτικών της στις 13.10.2022 διεξαχθείσας ακροαματικής διαδικασίας (σχ.44) και **(β)** του από 18.10.2022 έγγραφου υπομνήματος της καταγγέλλουσας (σχ.45) γνώριζε **<u>όχι μόνο</u>** τις αιτίες και τους χρόνους των ακυρωθέντων και των καταργημένων δρομολογίων, **<u>αλλά και</u>** τις αμαξοστοιχίες στις οποίες επέβαινε η καταγγέλλουσα.

VIIβ. Επί του ισχυρισμού της HELLENIC TRAIN ΑΕ **περί πλήρους συμμόρφωσής της με τη διάταξη του άρθρου 28 §1 του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007**, για τις στις 22.7.2020,

29.7.2020, 30.7.2020, 12.8.2020 και 30.9.2020 ακυρώσεις-καθυστερήσεις δρομολογίων των αμαξοστοιχιών της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. (πρώην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.) στα δρομολόγια Αθήνα-Κιάτο-Αθήνα, λόγω άμεσης ενημέρωσης του επιβατικού κοινού, μέσω ανακοινώσεων, από το προσωπικό των εν λόγω αμαξοστοιχιών και λόγω ενημέρωσης του προσωπικού των εκδοτηρίων των Σταθμών των Προαστιακών Γραμμών Αθηνών.

(1) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 28 §1 (πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών) του ίδιου, όπως παραπάνω, Κανονισμού, προβλέπεται ρητά, ότι: «**1.** Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να τη διατηρήσουν. Αυτά τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα θέματα που απαριθμούνται στο παράρτημα ΙΙΙ».

(2) Σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙΙ (ελάχιστα ποιοτικά πρότυπα παρεχόμενων υπηρεσιών) του εν λόγω Κανονισμού τα πρότυπα των παρεχόμενων υπηρεσιών καλύπτουν, κατ' ελάχιστον, θέματα που σχετίζονται με τις πληροφορίες και τα εισιτήρια, τη χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων, τις γενικές αρχές για την αντιμετώπιση των ανωμαλιών, τις ακυρώσεις δρομολογίων, την καθαριότητα του τροχαίου υλικού και των εγκαταστάσεων των σταθμών (ποιότητα του αέρα στις άμαξες, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής κ.λπ.), την έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των πελατών, τη διαχείριση παραπόνων, τις επιστροφές ποσών και τις αποζημιώσεις για τη μη εκπλήρωση ποιοτικών προτύπων υπηρεσιών και την παρεχόμενη στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα συνδρομή.

(3) Στην προκειμένη περίπτωση, η HELLENIC TRAIN Α.Ε. με το με αριθ. πρωτ. 2392/10.10.2022 έγγραφο υπόμνη-

μά της (σχ.43) ισχυρίζεται ότι, **(α)** το προσωπικό των ελεγχόμενων για το διάστημα 22.7.2020 έως 30.9.2020 αμαξοστοιχιών ενημέρωνε άμεσα το επιβατικό της κοινό, **(β)** λόγω ενημέρωσης του προσωπικού των εκδοτηρίων των Σταθμών των Προαστικών Γραμμών Αθηνών, διακόπηκε η έκδοση εισιτηρίων από το ηλεκτρονικό σύστημά της, ενώ, **(γ)** όλα όσα προβλέπονται στη διαδικασία GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση», η οποία αφορά στα ελάχιστα ποιοτικά πρότυπα των παρεχόμενων από αυτή υπηρεσιών, δεν μπορούν να εφαρμοστούν αναδρομικά, δεδομένου ότι, η εν λόγω διαδικασία τέθηκε σε ισχύ τον Οκτώβριο του 2021. Ο ισχυρισμός αυτός τυγχάνει αόριστος και επομένως απορριπτέος για τους ακόλουθους λόγους:

ΠΡΩΤΟΝ, λαμβάνοντας υπόψη τη με αριθ. πρωτ. 21756/11.11.2020 απαντητική επιστολή (σχ.6 σελ.3) της ελεγχόμενης επιχείρησης, σύμφωνα με την οποία, **δεν προβλέπεται αποζημίωση** για καθυστερήσεις δρομολογίων στη Προαστιακή Γραμμή Αεροδρόμιο-Πειραιάς-Κιάτο-Χαλκίδα, δεν υφίσταται και δεν προσκομίζεται οποιοδήποτε άλλο έγγραφο από το οποίο να συνάγεται, η υιοθέτηση εκ μέρους της ελεγχόμενης επιχείρησης οποιασδήποτε διαδικασίας συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του άρθρου 28 §1 του προαναφερόμενου Κανονισμού.

ΔΕΥΤΕΡΟΝ, η, κατά πολύ μεγάλη καθυστέρηση εκ μέρους της ελεγχόμενης σιδηροδρομικής επιχείρησης, υιοθέτηση **αφενός μεν**, των Γενικών Όρων Μεταφοράς των Επιβατών, **και αφετέρου**, της διαδικασίας GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» η οποία τέθηκε σε ισχύ τον Οκτώβριο του 2021 και αναθεωρήθηκε τον Φεβρουάριο του 2022, **δεν αίρει την ευθύνη της περί μη ύπαρξης** κατά τα ελεγχόμενο χρονικό διάστημα (22.7.2020 έως 30.9.2020) προτύπων ποιότητας, σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στο άρθρο 28 §1 του

Κανονισμού 1371/2007 σε συνδυασμό και με το Παράρτημα ΙΙΙ (ελάχιστα πρότυπα ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών) του ίδιου Κανονισμού.

ΤΡΙΤΟΝ, σε κάθε περίπτωση η ελεγχόμενη επιχείρηση ουδέν στοιχείο προσκόμισε, προκειμένου να ενισχύσει τον τρόπο υλοποίησης οποιασδήποτε διαδικασίας συμμόρφωσης με τις ρητά προβλεπόμενες από το ειρημένο άρθρο απαιτήσεις. Επομένως, εξαιτίας των ουσιωδών ελλείψεων των από την ελεγχόμενη επιχείρηση προσκομιζόμενων στοιχείων, καθίσταται ανέφικτος ο έλεγχος από την Αρχή, ότι πράγματι τηρήθηκαν τουλάχιστον, τα στη με αριθ. πρωτ. 21756/11.11.2020 επιστολή (σχ.6 σελ.3) της ελεγχόμενης επιχείρησης στοιχειώδη πρότυπα ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών.

VIIγ. Επί του ισχυρισμού της HELLENIC TRAIN ΑΕ **περί συμμόρφωσής της με τις διατάξεις των άρθρων 16, 17 και 18 §§2α του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007**, λόγω **(α)** ανεπίτρεπτου από την Αρχή ελέγχου σε εξαιρετέες (ως προς την εφαρμογή τους στην Ελλάδα) διατάξεις και **(β)** μη αντίθεσης, σε κάθε περίπτωση, της συμπεριφοράς της προς το περιεχόμενο των εν λόγω διατάξεων λόγω σχετικών προβλέψεων οι οποίες ήταν ενσωματωμένες στους, κατά την ελεγχόμενη περίοδο Γενικούς Όρους Μεταφορών Επιβατών (ΓΟΜΕ) της.

(Α) **<u>Αναφορικά με το πρώτο σκέλος</u>** του ανωτέρω ισχυρισμού της ελεγχόμενης σιδηροδρομικής επιχείρησης επισημαίνονται τα ακόλουθα:

(Α1) Στις διατάξεις του άρθρου 2 §§4, 5, 6 και 7 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, ορίζεται, ότι: «**4. Εκτός των διατάξεων που ορίζονται με την παράγραφο 3, το κράτος μέλος μπορεί, με**

διαφάνεια και αμεροληψία, να χορηγεί εξαίρεση για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τα πέντε έτη, το οποίο μπορεί να ανανεωθεί δις για μέγιστο χρονικό διάστημα πέντε ετών κάθε φορά, από την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού σε υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών στο εσωτερικό. 5. Εκτός των διατάξεων που ορίζονται με την παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου, τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρέσουν από την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού τις αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών. Όσον αφορά τη διάκριση μεταξύ αστικών, προαστιακών και περιφερειακών υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών, τα κράτη μέλη εφαρμόζουν τους ορισμούς που περιλαμβάνονται στην οδηγία 91/440/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 29ης Ιουλίου 1991, για την ανάπτυξη των κοινοτικών σιδηροδρόμων. **Κατά την εφαρμογή των ορισμών αυτών, τα κράτη μέλη λαμβάνουν υπόψη τα εξής κριτήρια**: απόσταση, συχνότητα υπηρεσιών, αριθμός προγραμματισμένων στάσεων, χρησιμοποιούμενο τροχαίο υλικό, συστήματα έκδοσης εισιτηρίων, διακυμάνσεις στον αριθμό των επιβατών μεταξύ των υπηρεσιών κατά τις ώρες αιχμής και κατά τις ώρες μη αιχμής, κωδικοί και ωράρια των αμαξοστοιχιών. **6. Για μέγιστο χρονικό διάστημα πέντε ετών, τα κράτη μέλη μπορούν, με διαφάνεια και αμεροληψία, να χορηγούν ανανεώσιμη προσωρινή εξαίρεση** από την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού **για συγκεκριμένες γραμμές ή ταξίδια**, επειδή σημαντικό μέρος της επιβατικής σιδηροδρομικής γραμμής, συμπεριλαμβανομένου τουλάχιστον ενός τακτικού σταθμού, ευρίσκεται εκτός Κοινότητας. **7.** Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για τη χορήγηση εξαιρέσεων σύμφωνα με τις παραγράφους 4, 5 και 6. Η Επιτροπή δρα αναλόγως εφόσον θεωρηθεί ότι τυχόν εξαίρεση δεν συνάδει προς τις

διατάξεις του παρόντος άρθρου. Το αργότερο στις 3 Δεκεμβρίου 2014, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση για τις εξαιρέσεις που χορηγήθηκαν δυνάμει των παραγράφων 4, 5 και 6».

(Α2) Με το με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών (Διεύθυνση Σιδηροδρομικών Μεταφορών – Τμήμα Σιδηροδρομικών και Συνδυασμένων Μεταφορών), έγινε αποδεκτό το αίτημα (των ΟΣΕ ΑΕ, ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑΣΥ Α.Ε.) για **δεύτερη** ανανέωση της χορήγησης εξαιρέσεων από την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών. Σύμφωνα με το εν λόγω έγγραφο: **«...**λαμβάνοντας υπόψη:

- τις διατάξεις του Κανονισμού 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, όπως ισχύει,
- την ιδιαιτερότητα της Ελληνικής Σιδηροδρομικής Αγοράς, όπως διαμορφώνεται και από τις λειτουργικές συνθήκες του σιδηροδρομικού δικτύου
- τους συγκεντρωτικούς πίνακες εξαιρέσεων στα Κράτη Μέλη της ΕΕ του Μαΐου 2014 και Μαρτίου 2019

Αποδεχόμαστε το αίτημα για δεύτερη ανανέωση της χορήγησης εξαιρέσεων από την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

Οι Διατάξεις επί των οποίων χορηγείται εξαίρεση από την εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 είναι οι ακόλουθες:

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»

Οι παράγραφοι 2α, 2β, 4 του Άρθρου 18: «Συνδρομή»

Η παράγραφος 2 του Άρθρου 28: «Πρότυπα ποιότητας των Υπηρεσιών»

Οι Υπηρεσίες επί των οποίων χορηγείται εξαίρεση από την εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 είναι:

α) Το σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών στο εσωτερικό της Ελληνικής Επικράτειας, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών αστικής, προαστιακής και περιφερειακής μεταφοράς επιβατών.

β) Τα σιδηροδρομικά ταξίδια που πραγματοποιούνται με αφετηρία την Ελλάδα και προορισμό τη Σερβία ή χώρες πέραν της Σερβίας και αντίστροφα, μέσω της Βόρειας Μακεδονίας με τις εκάστοτε κυκλοφορούσες απευθείας αμαξοστοιχίες ή συνδέσεις με ανταπόκριση

Το Χρονικό Διάστημα χορήγησης εξαίρεσης από την εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007, άρχεται την 1/12/2019 και ισχύει για:

α) Πέντε έτη αναφορικά με τις διατάξεις:

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»

Των παραγράφων 2α, 2β , και 4 του άρθρου 18: «Συνδρομή»,

β) Τρία έτη αναφορικά με τις διατάξεις:

Της παραγράφου 2 του άρθρου 28 « Πρότυπα ποιότητας των Υπηρεσιών**»**.

(Α3) Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το με αριθμό πρωτ. Φ4/οικ4875/56/23.1.2020 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών προς την Μόνιμη Αντιπροσωπεία της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΜΕΑ) με θέμα: **«Χορήγηση εξαίρεσης** σε υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών του Κανονισμού 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» και με αναφορά (ως σχετικό) στο ειρημένο (με αριθμ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.01.2019) έγγραφο του Υφυπουργού Υποδομών και Μεταφορών σχετικά με την ανανέωση της χορήγησης των εξαιρέσεων, αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι: «Σε συνέχεια του ανωτέρω σχετικού εγγράφου, το οποίο επισυνάπτεται, και λαμβάνοντας υπόψη:

•Τις διατάξεις του Κανονισμού 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών όπως ισχύει

•Την ιδιαιτερότητα της Ελληνικής Σιδηροδρομικής Αγοράς, όπως διαμορφώνεται και από τις λειτουργικές συνθήκες του σιδηροδρομικού δικτύου

•Τους συγκεντρωτικούς πίνακες εξαιρέσεων στα Κράτη Μέλη της ΕΕ του Μαΐου 2014 και Μαρτίου 2019

Το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών αποδέχτηκε το αίτημα για δεύτερη ανανέωση της χορήγησης των εξαιρέσεων από την εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου

2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

Διατάξεις επί των οποίων χορηγείται εξαίρεση από των εφαρμογή ίου Κανονισμού 1371/2007

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» (παράγραφοι 2α, 2β, 4)

Άρθρο 28: «Πρότυπα ποιότητας των Υπηρεσιών» (παράγραφος 2)

Υπηρεσίες επί των οποίων χορηγείται εξαίρεση από την εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007

α) Το σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών στο εσωτερικό της Ελληνικής Επικράτειας, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών αστικής, προαστιακής και περιφερειακής μεταφοράς επιβατών.

β) Τα σιδηροδρομικά ταξίδια που πραγματοποιούνται με αφετηρίας την Ελλάδα και προορισμό τη Σερβία ή χώρες πέραν της Σερβίας και αντίστροφα, μέσω της Βόρειας Μακεδονίας με τις εκάστοτε κυκλοφορούσες απευθείας αμαξοστοιχίες ή συνδέσεις με ανταπόκριση.

Χρονικό διάστημα χορήγησης εξαίρεσης από την εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007, το οποίο άρχεται την 01.12.2019 και ισχύει για:

α) Πέντε έτη αναφορικά με τις διατάξεις:

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»
Των παραγράφων 2α, 2β και 4 του Άρθρου 18: «Συνδρομή»
β) Τρία έτη αναφορικά με τις διατάξεις:
Της παραγράφου 2 του Άρθρο 28: «Πρότυπα ποιότητας των Υπηρεσιών»

Τα υπόλοιπα άρθρα του Κανονισμού, πλην των ανωτέρω, εφαρμόζονται σε όλες τις υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών, ενώ για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές εφαρμόζονται στο σύνολό τους.

Σημειώνουμε ότι οι χορηγούμενες εξαιρέσεις είναι μειωμένες σε σχέση με τις χορηγούμενες τα έτη 2009 και 2014 καθώς στο άρθρο 18 έχουν περιοριστεί στις παραγράφους 2α, 2β και 5 και στο άρθρο 28 στην παράγραφο 2 (για 3 χρόνια).

Σε εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 άρθρο 2 παρ. 7 παρακαλούμε όπως ενημερωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την ανωτέρω χορήγηση εξαιρέσεων».

(Α4) Οι Κανονισμοί (άρθρο 288 §2 ΣΛΕΕ), ως νομοθετικές πράξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχουν ως αποδέκτες όλα τα κράτη μέλη, τα φυσικά και νομικά πρόσωπα της Ένωσης, καθώς και τα όργανα της Ένωσης και θεσπίζονται όταν υπάρχει ανάγκη ομοιογενούς ρύθμισης μιας κατάστασης. Πρόκειται για νομοθετικές πράξεις με γενική και άμεση ισχύ και δεσμευτικότητα ως προς όλα τα μέρη τους και όχι μόνο ως προς το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Δηλαδή, δεν απαιτείται να ενσωματωθούν στην εθνική διοίκηση, τους διοικούμενους και τους ιδιώτες σύμφωνα με τους κανόνες του εθνικού δικαίου ή να κυρωθούν με νόμο. Ως εκ τούτου, από την ημερομηνία έναρξης ισχύος τους, οι Κανονισμοί **αυτοδίκαια** κα-

θίστανται μέρος της έννομης τάξης του κάθε κράτους μέλους **και δεσμεύουν** τις εθνικές αρχές και τα εθνικά δικαστήρια, ενώ οι πολίτες μπορούν να τους επικαλούνται έναντι της Ένωσης, των εθνικών αρχών, αλλά και άλλων πολιτών.

(Α5) Η έννοια της άμεσης ισχύος θα πρέπει, ωστόσο, να διακρίνεται από αυτή της άμεσης εφαρμογής, **καθώς, για την εκτέλεση των Κανονισμών** ενδέχεται να απαιτούνται συμπληρωματικά εθνικά μέτρα εφαρμογής, κυρίως χάριν εξειδίκευσης ή διευκόλυνσης της εφαρμογής τους. Τα κράτη μέλη **υποχρεούνται** να υιοθετούν τέτοια μέτρα, προκειμένου να εγγυώνται την άμεση και ανεμπόδιστη εφαρμογή των Κανονισμών, ιδιαίτερα όταν αυτά έχουν αποφασιστική σημασία για την ανάπτυξη των αποτελεσμάτων τους. Η παράλειψη συμμόρφωσης με αυτή την υποχρέωση συνιστά παράβαση του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα μέτρα θα πρέπει να είναι δεσμευτικού χαρακτήρα προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου **και δεν μπορεί να έχουν το χαρακτήρα εγκυκλίου ή οδηγίας.** Σε μερικούς Κανονισμούς **παρέχεται ρητή εξουσιοδότηση στα κράτη μέλη να υιοθετούν συμπληρωματικές διατάξεις για την εκτέλεσή τους**. Εάν όμως δεν υπάρχει σχετική στον Κανονισμό πρόβλεψη, τότε τα κράτη μέλη δεν έχουν αρμοδιότητα να συμπληρώσουν κενά του Κανονισμού ή να τροποποιούν το εύρος των ουσιαστικών του διατάξεων. Τα συμπληρωματικά μέτρα εφαρμογής πρέπει να μην εμποδίζουν την άμεση εφαρμογή του Κανονισμού και να μην τροποποιούν τον σκοπό και την άμεση ισχύ του. **Δεν επιτρέπεται η επανάληψη των αμέσου ισχύος διατάξεων του Κανονισμού σε εθνικές νομοθετικές ή κανονιστικές πράξεις.**

(Α6) Συνήθως, τα συμπληρωματικά μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού είναι ρυθμίσεις ποινικές καθώς και ρυθμίσεις διοικητικών κυρώσεων ή προστίμων, **είτε ρυθμίσεις που κα-**

θορίζουν τα αρμόδια διοικητικά όργανα για την εφαρμογή του Κανονισμού, τις αρμοδιότητες και τις σχετικές διαδικασίες. Σύμφωνα με την πάγια νομολογία του ΣτΕ, **δεν νοείται ενσωμάτωση** των Κανονισμών στην ελληνική έννομη τάξη **λόγω της άμεσης ισχύος τους** στο εσωτερικό των κρατών μελών, ενώ με τα προεδρικά διατάγματα που εκδίδονται βάσει εξουσιοδοτικών ρυθμίσεων **επιτρέπεται μόνο** η λήψη των αναγκαίων συμπληρωματικών μέτρων για την εφαρμογή των Κανονισμών (άρθρο 1 του Ν. 1338/1983-Εφαρμογή του Κοινοτικού Δικαίου).

(Α7) Ο Κανονισμός (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών τέθηκε σε ισχύ στις 3 Δεκεμβρίου 2009. Στόχος του Κανονισμού είναι να προστατεύονται τα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών στην ΕΕ, ιδίως σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, και να βελτιωθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των επιβατικών σιδηροδρομικών γραμμών. Μολονότι ο Κανονισμός εφαρμόζεται, κατ' αρχήν, σε όλες τις επιβατικές σιδηροδρομικές γραμμές στην ΕΕ, ο Κανονισμός **<u>επιτρέπει στα κράτη μέλη να χορηγούν εξαιρέσεις</u>** για τις εγχώριες επιβατικές σιδηροδρομικές γραμμές, ώστε να διευκολυνθεί η σταδιακή εφαρμογή του. Λόγω του ειδικού χαρακτήρα των αστικών, των προαστιακών και των περιφερειακών επιβατικών σιδηροδρομικών γραμμών, ο Κανονισμός επιτρέπει επίσης στα κράτη μέλη να εξαιρέσουν αυτές τις γραμμές από το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού. **<u>Το άρθρο 2 του Κανονισμού επιτρέπει συνεπώς στα κράτη μέλη να εξαιρέσουν</u>** ορισμένες γραμμές από την πλήρη εφαρμογή του κανονισμού, και ειδικότερα: **(α) Άρθρο 2 §4**: επιβατικές σιδηροδρομικές γραμμές εσωτερικού για μέγιστη περίοδο πέντε ετών, με δυνατότητα

ανανέωσης δύο φορές (πλην των διατάξεων του άρθρου 2 παράγραφος 3 του κανονισμού).·**(β) Άρθρο 2 §5**: Αστικές, προαστιακές και περιφερειακές επιβατικές σιδηροδρομικές γραμμές (πλην των διατάξεων του άρθρου 2 παράγραφος 3 του κανονισμού). **(γ) Άρθρο 2 §6**: επιβατικές σιδηροδρομικές γραμμές ή ταξίδια, μεγάλο μέρος των οποίων εκτελείται εκτός της ΕΕ για μέγιστη περίοδο πέντε ετών. Η εξαίρεση αυτή είναι ανανεώσιμη.

(Α8) Με το με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών (Διεύθυνση Σιδηροδρομικών Μεταφορών – Τμήμα Σιδηροδρομικών και Συνδυασμένων Μεταφορών) υπογραφόμενο από τον τότε υφυπουργό **έγινε προσπάθεια ανανέωσης** των ήδη υπαρχόντων εξαιρέσεων από τον Κανονισμό (ΕΚ) 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών η οποία ερείδεται νομοτεχνικά στη διάταξη του άρθρου 2 του εν λόγω Κανονισμού.

(Α9) Ωστόσο, το εν λόγω έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών **δεν δύναται να χαρακτηριστεί ως κανονιστική πράξη την οποία απαιτεί ο Ν. 1338/1983 (άρθρο 1)**, δεδομένου ότι από τις διατάξεις των άρθρων 42 §1 και 35 §1 του Συντάγματος προκύπτει η βασική αρχή ότι για την τελείωση των τυπικών νόμων και των προεδρικών διαταγμάτων, **αλλά και των λοιπών κανονιστικού χαρακτήρα διοικητικών πράξεων, απαιτείται η δημοσίευσή τους στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ως συστατικό στοιχείο του κύρους τους**. Και οι μεν νόμοι και τα κανονιστικά διατάγματα πρέπει, κατά τη συνταγματική επιταγή, να δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, αλλιώς στερούνται νόμιμης υπόστασης, οι λοιπές δε κανονιστικές πράξεις μπορούν, εφόσον το ορίζει ο

νόμος, να δημοσιεύονται με άλλο πρόσφορο μέσο, που προσιδιάζει στο αντικείμενο και τον χαρακτήρα της επιχειρούμενης ρύθμισης. Ο κοινός νομοθέτης δεν δύναται όμως να ορίζει ότι οι κανονιστικές πράξεις δε δημοσιεύονται καθόλου (ΣτΕ 2999/1988 Ολομ., 3136/1989 Ολομ., 3735/1992, 7μ., 2353/2016 κ.ά.). Σύμφωνα με τη συνταγματική αυτή επιταγή, στο άρθρο 5 §2 περ. θ' του Ν. 3469/2006 (ΦΕΚ Α'131/28.6.2006) ορίζεται ότι: «**2**. Στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως δημοσιεύονται: α) ... θ) **οι κανονιστικού χαρακτήρα πράξεις** του Πρωθυπουργού, του Υπουργικού Συμβουλίου, των Υπουργών, **καθώς και οποιουδήποτε άλλου οργάνου της Διοίκησης**, με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του άρθρου 8 του νόμου αυτού και εφόσον η κείμενη νομοθεσία δεν προβλέπει άλλον ειδικότερο τρόπο δημοσίευσης, η) ...».

(Α10) Εντούτοις, η με αριθμό πρωτοκόλλου Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη-απόφαση» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών (Διεύθυνση Σιδηροδρομικών Μεταφορών – Τμήμα Σιδηροδρομικών και Συνδυασμένων Μεταφορών), **με την οποία ρυθμίζεται η εξαίρεση της Ελλάδας**, ως κράτος μέλος από την εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 10, 13, 15, 16, 17, 18 §§2α, 2β,4 (για πέντε έτη, ήτοι από 1.12.2019 έως 1.12.2024) και του άρθρου 28 §2 (για τρία έτη, ήτοι από 1.12.2019 έως 1.12.2022) του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, **περιέχει αφηρημένη και απρόσωπη ρύθμιση** ως εκ τούτου, ενόψει του περιεχομένου της, **έχει χαρακτήρα κανονιστικής διοικητικής πράξης, η οποία έπρεπε να έχει δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως**, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 5 §2 περ. θ' του Ν. 3469/2006, δεδομένου ότι, δεν προβλέπεται γι' αυτήν στον

νόμο άλλος τρόπος δημοσιότητας. Όπως, όμως, προκύπτει αλλά και επιβεβαιώνεται από το με αριθμό πρωτ. Φ4/οικ4875/56/23.1.2020 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών προς την Μόνιμη Αντιπροσωπεία της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΜΕΑ) με θέμα: «**Χορήγηση εξαίρεσης** σε υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών του Κανονισμού 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών», σε συνδυασμό με το με αριθ. πρωτ. Φ21.1/50046/18.2.2022 έγγραφο της ίδιας, όπως παραπάνω, Γενικής Διεύθυνσης, προς το Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου σύμφωνα με το οποίο: «...Επί του τέταρτου ερωτήματος, η παράγραφος 7 του άρθρου 2 του Κανονισμού 1371/2007 προβλέπει στα πρώτα δύο εδάφια την ακόλουθη υποχρέωση: 'Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για τη χορήγηση εξαιρέσεων σύμφωνα με τις παραγράφους 4, 5 και 6. Η Επιτροπή δρα αναλόγως εφόσον θεωρηθεί ότι τυχόν εξαίρεση δεν συνάδει προς τις διατάξεις του παρόντος άρθρου'. **Τα Κράτη Μέλη της ΕΕ υποχρεούνται να αποστείλουν τις εξαιρέσεις που έχουν χορηγήσει, <u>και όχι την πρόθεση χορήγησης</u>** και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν έχει υποχρέωση απάντησης αλλά παρατηρήσεων επί της συμμόρφωσης με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό. **<u>Δυνάμει της ανωτέρω διάταξης έχει σταλεί το με αριθμό πρωτοκόλλου Φ4/οικ4875/56/23.1.2020 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών με το οποίο ενημερώνεται</u>** η Ευρωπαϊκή Επιτροπή μέσω της Μόνιμης Αντιπροσωπείας της Ελλάδος στην ΕΕ...», η με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών **<u>δεν έχει δημοσιευθεί</u>**

στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ούτε προκύπτει δημοσίευσή της με άλλον τρόπο, **συνεπώς είναι ανυπόστατη**.

(Α11) Οι ανυπόστατες πράξεις καταρχάς **δεν έχουν τεκμήριο νομιμότητας**. Πάσχουν από ένα τόσο βαρύ ελάττωμα, ώστε η παρανομία τους είναι εμφανής και τις αποξενώνει από την άσκηση δημόσιας εξουσίας, η οποία διέπεται από την αρχή της νομιμότητας και με αυτό τον τρόπο, και από τις αρχές της ασφάλειας δικαίου και της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης των διοικουμένων. Ελλείπουν, δηλαδή, από αυτές τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που συνιστούν τη νομική θεμελίωση αυτού του τεκμηρίου. Επίσης, **δεν παράγουν έννομα αποτελέσματα, δεν δεσμεύουν κανένα, δεν χρειάζεται καν να ακυρωθούν ή να ανακληθούν**. Τυχόν ένδικο βοήθημα που ασκείται κατ' αυτών απορρίπτεται ως απαράδεκτο, εκτός, εάν έχουν εφαρμοστεί, οπότε αναγνωρίζεται η νομική ανυπαρξία τους για λόγους ασφάλειας δικαίου. Για τον ίδιο λόγο δεν τίθεται ζήτημα προθεσμίας στην περίπτωσή τους για την άσκηση ένδικου βοηθήματος ή για την ανάκλησή τους. **Η ανυπαρξία τους μπορεί να διαπιστωθεί οποτεδήποτε είτε από το δικαστήριο, είτε από τη Διοίκηση στο πλαίσιο ευθέως ή παρεμπίπτοντος ελέγχου**, ή στο πλαίσιο διαδικασίας ανάκλησης αντίστοιχα. Με τις με αριθμό 87/2011, 4754-4755/2012 και 216/2016 αποφάσεις της η Ολομέλεια του Συμβουλίου της Επικρατείας έκρινε ότι οι ανυπόστατες, λόγω της φύσης και του περιεχομένου τους, κανονιστικές πράξεις ελλείψει νόμιμης δημοσίευσής τους, είναι ακυρωτέες για λόγους ασφάλειας δικαίου, ώστε να διαπιστωθεί το ανίσχυρο αυτών ή προς αποφυγή του ενδεχομένου της εφαρμογής τους στο μέλλον. Τέλος, **δεν δημιουργούν αστική ή άλλη ευθύνη για τη Διοίκηση, αλλά είναι δυνατόν να συνεπάγονται πειθαρχική ευθύνη, ενδεχομένως και αστική ή ποινική για το όργανο που τις εφάρμοσε**.

(Α12) Επομένως, η με αριθμό πρωτοκόλλου Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών, **για να λάβει νόμιμη υπόσταση, έπρεπε να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως**, σύμφωνα με τα προαναφερόμενα, εφόσον, δεν προβλέπεται γι' αυτήν ειδικότερος τρόπος δημοσιεύσεως. Όπως, όμως, βεβαιώνεται **(α)** με το με αριθμό πρωτ. Φ4/οικ4875/56/23.1.2020 έγγραφο της Γενικής Διεύθυνσης του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών προς την Μόνιμη Αντιπροσωπεία της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση **και** **(β)** με το με αριθ. πρωτ. Φ21.1/50046/18.2.2022 έγγραφο της ίδιας, όπως παραπάνω, Γενικής Διεύθυνσης, προς το Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου, η με αριθμό πρωτοκόλλου Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών, περί εξαιρέσεως της Ελλάδος από την εφαρμογή των σε αυτήν (πράξη) αναφερόμενων διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 δεν έχει δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, αλλά μόνο έχει αποσταλεί στις αρμόδιες σιδηροδρομικές εταιρείες και άλλους φορείς, προκειμένου να ενημερωθούν για την εφαρμογή της.

(Α13) Επιπρόσθετα, η με αριθμό πρωτοκόλλου Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών, **εκδόθηκε χωρίς νομοθετική εξουσιοδότηση**, κατά παράβαση του άρθρου 43 §2 εδ. β' του Συντάγματος (ΣτΕ 3692/2009, Ολομ. κ.ά.).

(Α14) Λαμβάνοντας υπόψη **(α)** τη διάταξη του άρθρου 28 §11 (αρμοδιότητες της ΡΑΣ) του Ν. 3891/2010 σύμφωνα με την οποία: Η ΡΑΣ, μεταξύ άλλων, «Παρακολουθεί και ελέγχει την τήρηση της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371

(ΕΕ L315/14 της 3.12.2007) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, **και λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών**», **(β)** τη διάταξη του άρθρου 33 (διοικητικές κυρώσεις για την παράβαση του Κανονισμού 1371/2007) του Ν. 3891/2010 σύμφωνα με την οποία: «**1.** Σε περίπτωση παραβάσεως των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371 (ΕΕ L315/14 της 3.12.07) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, η Ρ.Α.Σ. δύναται, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση της και ύστερα από προηγούμενη κλήση για παροχή εξηγήσεων των ενδιαφερομένων, να επιβάλει στο υπαίτιο νομικό ή φυσικό πρόσωπο, σωρευτικά ή διαζευκτικά, τις ακόλουθες κυρώσεις: **α)** Σύσταση για συμμόρφωση σε συγκεκριμένη διάταξη της νομοθεσίας, με προειδοποίηση επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση υποτροπής, **β)** πρόστιμο έως ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ. Για τον καθορισμό του προστίμου λαμβάνεται υπόψη, μετά άλλων, η φύση, η σοβαρότητα και η διάρκεια της παράβασης. **2.** Τα πρόστιμα που επιβάλλονται εισπράττονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. υπέρ του Δημοσίου.» και **(γ)** τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (ΦΕΚ Β' 5781/21.12.2018), **συνάγεται αναμφίβολα, ότι**:

(i) η με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών, περί εξαιρέσεων της Ελλάδος από την εφαρμογή των σε αυτήν αναφερόμενων διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007, όπως ήδη αναλύθηκε παραπάνω, **<u>συνιστά</u>** ανυπόστατη πράξη, **<u>όχι μόνο</u>** λόγω έλλει-

ψης νόμιμης δημοσίευσής της, **αλλά και** λόγω έλλειψης σχετικής εξουσιοδότησης (του άρθρου 43 §2 εδ. β' του Συντάγματος) κατά τον χρόνο έκδοσής της.

(ii) Κατά γενική αρχή του διοικητικού δικαίου, οι κανονιστικές διοικητικές πράξεις **δεν έχουν** αναδρομική ισχύ, ήτοι, τα έννομα αποτελέσματά τους δεν μπορούν να ανατρέξουν σε χρόνο προγενέστερο από την έκδοσή τους, η οποία συντελείται με τη δημοσίευσή τους στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (βλ. άρθρο 18 §1 του Ν. 2690/1999 – Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας). **Κατ' εξαίρεση**, αναγνωρίζεται η αναδρομική ισχύς αυτών, **εάν τούτο ρητά προβλέπεται από διάταξη νόμου**. Από τις διατάξεις που προαναφέρθηκαν, ερμηνευόμενες σε συνδυασμό με την ως άνω γενική αρχή του διοικητικού δικαίου, συνάγεται ότι, η από τις διατάξεις του άρθρου 2 §§4, 5 και 6 του Κανονισμού 1371/2007 δυνατότητα κράτους μέλους για ανανέωση των εξαιρέσεων από το πεδίο εφαρμογής του εν λόγω Κανονισμού, εφόσον συντρέχουν οι ειδικότερες προϋποθέσεις που τίθενται από την εθνική μας νομοθεσία (νόμιμη δημοσίευση και ειδική εξουσιοδότηση στο διοικητικό όργανο) δεν μπορεί να ανατρέξει, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 2 §4 του Κανονισμού 1371/2007 σε χρονικό διάστημα πέραν του μηνός Δεκεμβρίου 2019. Επομένως, **δεν υφίσταται δυνατότητα**, αναδρομικής εφαρμογής της με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστικής πράξης» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών, **ακόμη και αν** εκλείψουν οι παθογένειές της, ήτοι **(α)** η νόμιμη δημοσίευσή της **και (β)** η ύπαρξη σχετικής νομοθετικής εξουσιοδότησης, **λόγω ρητής αντίθετης πρόβλεψης** από τον Κανονισμό 1371/2007 (άρθρο 2 §4).

(iii) Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων αποτελεί, μεταξύ άλλων, σύμφωνα με την εθνική αλλά και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, τον εθνικό φορέα ελέγχου της τήρησης του Κανονι-

σμού (ΕΚ) 1371/2007 και της επιβολής των αντίστοιχων κυρώσεων σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του εν λόγω Κανονισμού.

(iv) Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων **υποχρεούται** λόγω του ανυπόστατου χαρακτήρα της με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστικής πράξης» της Γενικής Διεύθυνσης Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών **να μην την εφαρμόσει**, έστω και αν αυτή είναι ακυρωτέα, κατά τα ανωτέρω διαλαμβανόμενα, ενώπιον του ΣτΕ για λόγους ασφάλειας δικαίου και δεν έχει ακόμη ακυρωθεί, δεδομένου ότι, δεν παράγει έννομα αποτέλεσμα και ως εκ τούτου ο Κανονισμός 1371/2007 είναι εφαρμοστέος στο σύνολό του.

(v) Επομένως, η έρευνα ή η διαπίστωση από τη Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων, ως Εθνικού Εκτελεστικού Φορέα, στο πλαίσιο παρεμπίπτοντος ελέγχου της συμμόρφωσης ή μη της εδώ ελεγχόμενης επιχείρησης με το περιεχόμενο των διατάξεων των άρθρων 15, 16, 17 και 18 §§2α του Κανονισμού 1371/2007, καθίσταται όχι μόνο επιτρεπτή και σύννομη αλλά και απολύτως επιβεβλημένη (σχ.32) και ως εκ τούτου τα διαλαμβανόμενα στον εδώ εξεταζόμενο ισχυρισμό της ελεγχόμενης επιχείρησης τυγχάνουν απορριπτέα ως αβάσιμα.

(Β) **Αναφορικά με το δεύτερο σκέλος** του ανωτέρω ισχυρισμού της ελεγχόμενης σιδηροδρομικής επιχείρησης επισημαίνονται τα ακόλουθα:

(Β1) Στη με αριθ. πρωτ. 21756/20/Τ9/11.11.2020 απαντητική επί των ισχυρισμών της καταγγέλλουσας επιστολή αναφέρεται, μεταξύ άλλων, ότι **(α)** δεν προβλέπεται αποζημίωση για καθυστερήσεις δρομολογίων στην Προαστιακή Γραμμή Αεροδρόμιο-Πειραιάς-Κιάτο-Χαλκίδα και **(β)** για τα εισιτήρια της Προαστιακής Γραμμής Αεροδρόμιο-Πειραιάς-Κιάτο-

Χαλκίδα παρέχεται η δυνατότητα στον επιβάτη να χρησιμοποιήσει το εισιτήριό του είτε 1 ώρα πριν είτε 2 ώρες μετά την ώρα αναχώρησης που αναγράφεται σε αυτό, ενώ, επιπρόσθετα, ο επιβάτης δύναται, να αλλάξει την ημερομηνία ταξιδιού, εφόσον απευθυνθεί σε οποιοδήποτε φυσικό σημείο πώλησης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ μέχρι τις 23:59 της ημερομηνίας για την οποία έχει εκδοθεί (το εισιτήριο).

(Β2) Στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς των Επιβατών (ΓΟΜΕ) που είχε υιοθετήσει τον Ιανουάριο του 2021 η εδώ ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση προβλεπόταν ρητά ότι: «...1... Για την ανάληψη και εκτέλεση της σιδηροδρομικής μεταφοράς, καθώς και γενικότερα για τη διεξαγωγή της επιβατικής μεταφοράς στο ελληνικό σιδηροδρομικό Δίκτυο έχουν εφαρμογή: α...β. Οι διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23/10/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών **<u>με την επιφύλαξη των ισχυουσών για την Ελλάδα εξαιρέσεων</u> από τα Άρθρα 10, 13, 15-18 και 28 του Κανονισμού**: για τις υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών στο εσωτερικό της χώρας, οι οποίες εξυπηρετούνται από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών αστικής, προαστιακής περιφερειακής σιδηροδρομικής μεταφοράς. [...]».

(Β3) Ωστόσο, μετά την γνωστοποίηση σε αυτή (εδώ ελεγχόμενη επιχείρηση) της με αριθμό 39/31.5.2022 απόφασης της Ολομέλειας της Αρχής στην οποία προέβη η ΡΑΣ (σχ.32 και σχ.33) η HELLENIC TRAIN Α.Ε. τροποποίησε τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς των Επιβατών της (ΓΟΜΕ) **<u>συμμορφούμενη</u>** με το περιεχόμενο της ειρημένης (σχ.32) απόφασης και έκτοτε, ήτοι από τον Αύγουστο του 2022, οι ΓΟΜΕ της έχουν, για το εξεταζόμενο εδώ ζήτημα, ως εξής: «1... Για την ανάληψη και εκτέλεση της σιδηροδρομικής μεταφοράς, καθώς

και γενικότερα για τη διεξαγωγή της επιβατικής μεταφοράς στο ελληνικό σιδηροδρομικό δίκτυο **έχουν εφαρμογή**: α...β. **Οι διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23/10/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών. Υπεύθυνος φορέας για την επιβολή του ΕΚ 1371, είναι η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (www.ras-el.gr)** ...». Επομένως, η HELLENIC TRAIN Α.Ε. αποδέχεται έμπρακτα την ορθότητα, βασιμότητα και νομιμότητα της με αριθμό 39/31.5.2022 απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ (σχ.32) δεδομένου ότι, **όχι μόνο** συνομολογεί στην εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 στο σύνολό του, **αλλά και**, αναγνωρίζει ρητά ότι, υπεύθυνος φορέας για τον έλεγχο τήρησής του (εν λόγω Κανονισμού) είναι η ΡΑΣ, δεδομένου ότι, **δεν έχει καθ' οιονδήποτε προβεί στην προσβολή** της ειρημένης (σχ.32) απόφασης για οποιονδήποτε (ουσιαστικό ή τυπικό) λόγο.

(Β4) Επομένως, ο ισχυρισμός της HELLENIC TRAIN Α.Ε. ότι σε κάθε περίπτωση τα προβλεπόμενα στα άρθρα 16, 17 και 18 §2α του Κανονισμού 1371/2007 συνιστούν ακρογωνιαίους λίθους της δράσης της και γι' αυτό έχουν υιοθετηθεί από την ίδια και προβλέπονται ρητά στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς των Επιβατών της, τυγχάνει **(α)** αντιφατικός σε σχέση με τον προαναφερόμενο ισχυρισμό ήτοι, τον ανεπίτρεπτο έλεγχο της Αρχής (βλ. VIIγ §§ Α1 έως Α14), και **(β)** αόριστος, αφού, δεν προσκομίζει επαρκή αποδεικτικά στοιχεία από τα οποία να προκύπτει με ακρίβεια, πληρότητα και σαφήνεια η τήρηση των ΓΟΜΕ που ίσχυαν κατά το ελεγχόμενο χρονικό διάστημα από 22.7.2020 έως 30.9.2020 αναφορικά με τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ακύρωσης δρομολογίων (βλ. παραπάνω VIIγ §Β1), ούτε για την καταγγέλλουσα, Ελβίρα Μπακογιάννη, αφού, όπως η ίδια η σιδη-

ροδρομική επιχείρηση ομολογεί (βλ. σχ. 43 σελ. 20, στίχοι 6-14) δεν ετίθετο κανένας περιορισμός ακόμη και για τους επιβάτες που έκαναν χρήση κάρτας πολλαπλών διαδρομών, όπως δηλαδή, και η καταγγέλλουσα.

(Β5) Άλλωστε, η καταγγελλόμενη επιχείρηση ομολογεί (βλ. σχ. 43 σελ. 21, στίχοι 5-11) ότι με δική της ευθύνη (υπαιτιότητα) δεν είναι επανδρωμένοι οι σταθμοί Κιάτου και Κορίνθου με δικούς της εργαζόμενους (προσωπικό), παρά το γεγονός ότι διατίθενται στους εν λόγω σταθμούς κυλικεία. Επομένως, η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω επιχειρήματα της HELLENIC TRAIN A.E. και τους εμπεριεχόμενους σε αυτά ισχυρισμούς δεν μπορεί, ελλείψει νομικής και ουσιαστικά βάσιμης θεμελίωσης, να καταλήξει σε βέβαια και ασφαλή συμπεράσματα.

(Γ) Τέλος, αναφορικά με την αρχή της δικαιολογημένης ή προστατευόμενης εμπιστοσύνης του διοικούμενου επισημαίνονται στο σημείο αυτό τα ακόλουθα:

(Γ1) Η έννοια της προστατευόμενης εμπιστοσύνης, την οποία τρέφει ο πολίτης έναντι της δημόσιας διοίκησης και του κράτους γενικότερα, συνίσταται στην εύλογη πεποίθηση που αυτός έχει διαμορφώσει, ότι μια πραγματική έννομη κατάσταση που τον αφορά πρόκειται να συνεχιστεί και στο μέλλον με τον ίδιο τρόπο. (Ευ. ΚΟΥΤΟΥΠΑ – ΡΕΓΚΑΚΟΥ, 1995, Η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικουμένου, Αρμενόπουλος, Τεύχος ΙΙ, σελ. 1381). Είναι η αρχή που επιβάλλει ότι, πριν από την άρση ή τη μεταβολή μιας συγκεκριμένης πράξης, πρακτικής της διοίκησης, ή μιας κρατούσας νομικής κατάστασης, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά πόσο έχει εμπεδωθεί ως εύλογη πεποίθηση στον διοικούμενο ότι η κατάσταση αυτή πρόκειται να διαρκέσει. Συνακόλουθα, δεν είναι επιτρεπτή η μεταβολή μέσω αιφνίδιων διοικητικών μέτρων

μιας συγκεκριμένης έννομης κατάστασης, που ο διοικούμενος εύλογα απέκτησε την πεποίθηση ότι αυτή πρόκειται να διαρκέσει, εκτός εάν η απρόοπτη αυτή μεταβολή κρίνεται από την πολιτεία ως επιβεβλημένη για λόγους δημοσίου συμφέροντος.

(Γ2) Από την επεξεργασία της θεωρίας και της νομολογίας του Συμβουλίου της Επικρατείας και του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης προκύπτει ότι, η προστατευόμενη εμπιστοσύνη του διοικουμένου έχει υποκειμενικά και αντικειμενικά στοιχεία, ενώ, νομικά θεμελιώνεται στο Κράτος δικαίου, στα θεμελιώδη δικαιώματα και ειδικότερα στα άρθρα 2 §1 και 5 §1 του Συντάγματος, στην αρχή της συνέπειας της Διοίκησης, στη μη ανατροπή κεκτημένων δικαιωμάτων και ευνοϊκών καταστάσεων και στο κοινωνικό Κράτος.

(Γ3) Η καθιέρωση της αρχής της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης **(α)** δεσμεύει πλέον και τις τρείς συνταγματικές εξουσίες, **(β)** επιβάλλει την ερμηνεία συνταγματικών και μη διατάξεων υπό το φως αυτής, **(γ)** υποχρεώνει στην τήρησή της όχι μόνο στο στάδιο ερμηνείας αλλά και στο στάδιο της συμμόρφωσης και **(δ)** συνιστά αυτοτελές αγαθό, ικανό να σταθμιστεί ισότιμα με άλλα συνταγματικά αγαθά, Επίσης, εφαρμόζεται σε όλους τους κλάδους του διοικητικού δικαίου με εξαίρεση τον τομέα του εσωτερικού φορολογικού δικαίου (το ΣτΕ δέχεται την εφαρμογή της εξεταζόμενης αρχής μόνο σε υποθέσεις που αφορούν τον επιρριπτόμενο στην κατανάλωση φόρο κύκλου εργασιών), ενώ, επίκληση της εν λόγω αρχής επιτρέπεται όχι μόνο έναντι της εκτελεστικής αλλά και της νομοθετικής εξουσίας και υπό την επίδραση της ευρωπαϊκής νομολογίας καθίσταται δυνατή η επίκλησή της και έναντι της δικαστικής εξουσίας.

(Γ4) Κατά το δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης η προστατευόμενη εμπιστοσύνη έχει **αντικειμενική** (βάσιμες προσδοκίες που δημιουργούνται στον μέσο σώφρονα ενημερωμένο

κοινωνό του οικείου κλάδου δραστηριότητας) **και υποκειμενική διάσταση** (εκτίμηση υποκειμενικών δεδομένων που αναιρούν την τυχόν προβλεψιμότητα μιας μεταβολής και δικαιολογούν τυχόν διαφοροποίηση από την αντικειμενική διάσταση της αρχής), ενώ για πρώτη φορά αναγνωρίστηκε ως «αναπόσπαστο κομμάτι της κοινοτικής έννομης τάξης» στην απόφαση του ΔΕΕ C-78/74 Deuka, Deutsche Kraftfutter GmbH, B. J. Stolp v Einfuhr- und Vorratsstelle für Getreide und Futtermittel της 18/03/1975 και ως «θεμελιώδης αρχή του κοινοτικού δικαίου» στην απόφαση του ΔΕΕ C-112/80 Dürbeck / Hauptzollamt Frankfurt a. M. της 05/05/1981.

(Γ5) Κατά τη νομολογία του ΔΕΕ, η δυνατότητα επίκλησης της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης παρέχεται σε όλους τους διοικουμένους στους οποίους το αρμόδιο κοινοτικό όργανο δημιούργησε βάσιμες προσδοκίες, παρέχοντας ακριβείς διαβεβαιώσεις, ανεξαρτήτως μορφής, οι οποίες ήταν απαλλαγμένες από αιρέσεις, περιείχαν συγκλίνοντα πληροφοριακά στοιχεία και προέρχονταν από έγκυρες και αξιόπιστες πηγές και ήταν σύμφωνες με τους ισχύοντες κανόνες (C-426/2010 P Bell & Ross BV v Office for Harmonisation in the Internal Market (Trade Marks and Designs), Klockgrossisten i Norden AB της 22/09/2011 σκ.56, C-67/2009 Nuova Agricast Srl, Cofra Srl v European Commission της 14/10/2010 σκ.71, C-537/2008 P Kahla/Thüringen Porzellan GmbH v Freistaat Thüringen, Federal Republic of Germany, European Commission της 16/12/2010 σκ.63, C-519/2007 P Commission of the European Communities v Koninklijke Friesland Campina NV της 17/09/2009 σκ.84).

(Γ6) Επιβάλλεται να σημειωθεί στο σημείο αυτό ότι, η ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση ενώ επικαλείται την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης της προς τη Διοίκηση

και την πεποίθηση που είχε δημιουργηθεί σε αυτή ότι η με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» που εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών είναι καθόλα υποστατή και ισχύει, εντούτοις, αντιφάσκει, ισχυριζόμενη (βλ. ανωτέρω VIIγ § Β3) ότι, στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς Επιβατών (από τον Αύγουστο του 2022 και μετά την επίδοση σε αυτή [σχ. 32 και σχ.33] της με αριθμό 39/31.5.2022 απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ) εφαρμόζεται ο Κανονισμός 1371/2007 χωρίς εξαιρέσεις. Ως εκ τούτου διαψεύδει, άνευ άλλου τινός, τη δικαιολογημένη της εμπιστοσύνη.

VIIδ. Επί του ισχυρισμού της HELLENIC TRAIN ΑΕ **περί συμμόρφωσής της με τη διάταξη του άρθρου 18 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007**, λόγω **(α)** της αποκλειστικής ευθύνης του Διαχειριστή Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.) για τη λειτουργία των συστημάτων αναγγελιών (PA system) και οθονών πληροφόρησης (PIS system) που έχουν εγκατασταθεί στους σταθμούς του Προαστιακού Αθηνών, **(β)** της δημιουργίας, εκτός των υπηρεσιών customer care που παρέχονται στους σταθμούς του Προαστιακού με δική της πρωτοβουλία, και αυτοτελούς Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών εντός του Κέντρου Ελέγχου Κυκλοφορίας, **(γ)** της ενίσχυσης της επικοινωνίας της με το επιβατικό κοινό με την εκτενέστερη παρουσία της σε κανάλια (telegram) και μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

(1) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 18 §1 (συνδρομή) του ειρημένου Κανονισμού, προβλέπεται ρητά, ότι: «1.Σε περίπτωση καθυστέρησης στην άφιξη ή στην αναχώρηση, οι επιβάτες τηρούνται ενήμεροι σχετικά με την κατάσταση και σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και την εκτιμώμενη ώρα άφιξης, από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή από τον υπεύθυνο σταθμού αμέσως μόλις υπάρξει σχετική πληροφορία. [2...]».

(2) Με το με αριθ. πρωτ. 2392/10.10.2022 έγγραφο υπόμνημά της (σχ.43) η HELLENIC TRAIN Α.Ε., επικαλείται κυρίως το με αριθ. πρωτ. 9138165/27.4.2021 (σχ.16) του Διαχειριστή Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.) στο οποίο γίνεται, μεταξύ άλλων, αναφορά για τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει ο Διαχειριστής Υποδομής στη λειτουργία των οθονών που είναι εγκατεστημένες στο δίκτυό του.

(3) Ωστόσο, στο ίδιο, όπως παραπάνω έγγραφό του ο ΟΣΕ Α.Ε. αναφέρει ρητά ότι, **(α)** Ο Διαχειριστής Υποδομής παρέχει αδιακρίτως σε όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις την ελάχιστη δέσμη πρόσβασης που περιγράφεται στον Ν. 4408/2016 και στην οποία (ελάχιστη δέσμη πρόσβασης) **δεν συμπεριλαμβάνεται** η παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών προς τους επιβάτες ή προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, **οι οποίες παρέχονται** (άρθρο 62 Παράρτημα ΙΙ § του Ν. 4408/2016, ΦΕΚ Α' 135/27.7.2016) **από τον φορέα εκμετάλλευσης**, **(β)** σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης επικοινωνίας η συνεννόηση (μεταξύ του Διαχειριστή Υποδομής και της Σιδηροδρομικής Επιχείρησης) γίνεται κατά κύριο λόγο τηλεφωνικά, ωστόσο, η εν λόγω επικοινωνία αποκλειστικό σκοπό έχει, σε κανονικές ή έκτακτες συνθήκες **την οργάνωση και διαχείριση της κυκλοφορίας** με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο στο πλαίσιο των υπηρεσιών ελάχιστης δέσμης πρόσβασης **και όχι την αξιόπιστη ταξιδιωτική πληροφόρηση** του επιβατικού κοινού και **(γ)** στην πλειονότητα των περιπτώσεων καθυστέρησης η ΤΡΑΙΝΟΣΕ πληροφορείται **πριν** από τον Διαχειριστή Υποδομής την εκάστοτε δυσχέρεια μέσω του πληρώματος της αμαξοστοιχίας της, ώστε, έχει άμεσα στη διάθεσή της τη σχετική πληροφορία. Όλα τα ανωτέρω, προφανώς και τα αγνοεί ηθελημένα η ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση, αφού, σε κανένα από τα στάδια έρευνας της έγγραφης καταγ-

γελίας της Ελβίρας Μπακογιάννη δεν επιχείρησε να τα αντικρούσει με δικά της αντεπιχειρήματα.

(4) Άλλωστε, κατά τη διάταξη του άρθρου 13α §2 (Κοινά συστήματα πληροφοριών και έκδοσης ενιαίου εισιτηρίου-άρθρο 13α της Οδηγίας 2012/34/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 8 του άρθρου 1 της Οδηγίας 2016/2370/ΕΕ) του ίδιου, όπως παραπάνω νόμου (Ν. 4408/206), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 82 § Β.8 του Ν. 4632/2019 και ισχύει ήδη από τις 25.12.2018, προβλέπεται ρητά ότι: «**2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εκτελούν υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών <u>εφαρμόζουν</u> σχέδια έκτακτης ανάγκης <u>και μεριμνούν ώστε</u> τα σχέδια αυτά να συντονίζονται δεόντως, για να παρέχουν συνδρομή στους επιβάτες, <u>σύμφωνα με το άρθρο 18 του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007, σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής της κυκλοφορίας</u>**».

(5) Επομένως, ο ισχυρισμός της HELLENIC TRAIN ΑΕ περί συμμόρφωσής της με το περιεχόμενο της διάταξης του άρθρου 18 §1 του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007, τυγχάνει αόριστος, διότι, λαμβανομένων υπόψη και των καταγγελλόμενων, περιστατικών, συνάγονται τα ακόλουθα: **Πρώτον,** το προαναφερόμενο έγγραφο (σχ.16) της ΟΣΕ Α.Ε. καθιστά ξεκάθαρη τη διαφοροποίηση ανάμεσα στην ελάχιστη δέσμη πρόσβασης του άρθρου 62 του Ν. 4408/2016, για την οποία η ΟΣΕ Α.Ε. έχει υποχρέωση, και στην παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών για τις οποίες έχει υποχρέωση η σιδηροδρομική επιχείρηση. **Δεύτερον,** δεν προσκομίζει αναφορές ή εκθέσεις του προσωπικού των ελεγχόμενων (σύμφωνα με την καταγγελία και το από 18.10.2022 έγγραφο υπόμνημα της καταγγέλλουσας) αμαξοστοιχιών από τις οποίες να μπορούν να συναχθούν βέβαια συμπεράσματα για τις πληροφορίες οι οποίες δόθηκαν στο επιβατικό κοινό σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώ-

ρησης και την εκτιμώμενη ώρα άφιξης των ελεγχόμενων αμαξοστοιχιών αμέσως μόλις λήφθηκε (από τους συνοδούς ή τους μηχανοδηγούς) σχετική ενημέρωση από το ΚΕΚ ή από τον σταθμάρχη και τι είδους περιεχόμενο αυτή (ενημέρωση) είχε. **Τρίτον,** η κατά την εν λόγω διάταξη υποχρέωση ενημέρωσης του επιβατικού κοινού περί της ώρας αναχώρησης ή άφιξης, γίνεται διαζευκτικά είτε από τον σταθμάρχη είτε από την εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση και όχι σωρευτικά και ως εκ τούτου η HELLENIC TRAIN Α.Ε. δεν απαλλάσσεται από την υποχρέωσή της για την εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 18 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007. Γι' αυτό άλλωστε υποχρεούται, σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 13α §2 του Ν. 4408/2016, **μόνο** η σιδηροδρομική επιχείρηση **και όχι** ο Διαχειριστής Υποδομής να μεριμνά και να εφαρμόζει **σχέδια έκτακτης ανάγκης** τα οποία να συντονίζονται δεόντως σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής της κυκλοφορίας, ώστε, να παρέχεται από την σιδηροδρομική επιχείρηση η, κατά τις απαιτήσεις του άρθρου 18 του Κανονισμού 1371/2007, απαραίτητη συνδρομή.

VIIε. Επί του ισχυρισμού της HELLENIC TRAIN Α.Ε**. περί πλήρους συμμόρφωσής της με τη διάταξη του άρθρου 18 §3 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007**, λόγω **(α)** άσκοπης υποκατάστασης των δρομολογίων του Προαστιακού, αφού, σε πολλές περιπτώσεις η καθυστέρηση είναι μικρότερη των εξήντα (60) λεπτών με αποτέλεσμα να επέρχεται μεγαλύτερη ταλαιπωρία και καθυστέρηση το επιβατικό κοινό και **(β)** μη αναφοράς της καταγγελίας (σχ.3) σε συγκεκριμένα δρομολόγια και αμαξοστοιχίες, ώστε, καθίσταται ανέφικτος ο έλεγχος συμμόρφωσης της ελεγχόμενης επιχείρησης στην εν λόγω διάταξη.

(1) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 18 §3 (συνδρομή) του ειρημένου Κανονισμού, προβλέπεται ρητά, ότι: «Εάν η

σιδηροδρομική υπηρεσία δεν μπορεί πλέον να συνεχισθεί, η σιδηροδρομική επιχείρηση οργανώνει το συντομότερο δυνατόν εναλλακτικές υπηρεσίες μεταφοράς για τους επιβάτες».

(2) Με το με αριθ. πρωτ. 2392/10.10.2022 έγγραφο υπόμνημά της (σχ.43, σελ. 10-11) η HELLENIC TRAIN A.E., επικαλείται ότι η υποκατάσταση των δρομολογίων της γραμμής του Προαστιακού δεν ήταν δυνατή με άλλα μέσα, καθώς, σε πολλές περιπτώσεις σημειωνόταν καθυστέρηση μικρότερη των εξήντα (60) λεπτών, και τελικά συνεχιζόταν το ταξίδι, με αποτέλεσμα να κρίνεται άσκοπη η υποκατάσταση με άλλα μέσα μεταφοράς, αφού κάτι τέτοιο θα επέφερε μεγαλύτερη καθυστέρηση και ενδεχόμενη ταλαιπωρία στο επιβατικό της κοινό.

(3) Εντούτοις, ο ισχυρισμός αυτός της ελεγχόμενης σιδηροδρομικής επιχείρησης τυγχάνει αβάσιμος, διότι, λαμβάνοντας υπόψη τα καταγγελλόμενα και εδώ εξεταζόμενα πραγματικά περιστατικά, συνάγονται τα ακόλουθα:

ΠΡΩΤΟΝ: Η HELLENIC TRAIN A.E., **όφειλε και μπορούσε**, επιδεικνύοντας την απαιτούμενη με τις περιστάσεις επιμέλεια και τηρώντας τη γενική υποχρέωση πρόνοιας προς τους επιβάτες όλων των με την παρούσα υπόθεση εξεταζόμενων (καταγγελλόμενων) αμαξοστοιχιών και ανεξάρτητα από το εάν οι αιτίες ακύρωσης ή κατάργησης των ερευνώμενων δρομολογίων ήταν έκτακτες, δεδομένου μάλιστα, ότι ήταν σε συνεχή και άμεση επικοινωνία (συστεγάζονταν μάλιστα και στο ίδιο κτίριο) με τον Διαχειριστή Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.), μετά την κατάργηση **(α)** στις **29.7.2020** των αμαξοστοιχιών **1324** **και** **1326** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 17:17 και στις 18:17 αντίστοιχα), **(β)** στις **30.7.2020** των αμαξοστοιχιών **1318** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 14:17) **και** **1320** (Πειραιάς-Λιόσια με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις

14:17), **(γ)** στις **12.8.2020** των αμαξοστοιχιών **1322** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 16:17) **και** **1326** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 18:17) και **(δ)** στις **30.9.2020** των αμαξοστοιχιών **1322** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 16:17) **και** **1324** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 17:17), στις οποίες έπρεπε, υπό κανονικές συνθήκες, να επιβιβαστεί και η καταγγέλλουσα (τουλάχιστον στην 1η εξ' αυτών) και να φτάσει έγκαιρα στον προορισμό της (βλ. σχ.12 [απάντηση της ΟΣΕ Α.Ε. για τις αιτίες που δημιούργησαν τις διαταραχές κυκλοφορίες], σχ.20 (το με αριθ. πρωτ. 2366/6.12.2021 Πόρισμα της ΜΡΕΣΑ] και σχ. 45 [το από 18.10.2022 χρονολογούμενο υπόμνημα της καταγγέλλουσας]), **να μεριμνήσει άμεσα** για την οργάνωση εναλλακτικών υπηρεσιών μεταφοράς του επιβατικού της κοινού.

ΔΕΥΤΕΡΟΝ: Η οργάνωση από την ελεγχόμενη επιχείρηση των εναλλακτικών μέσων μεταφοράς όχι μόνο δεν έγινε το «συντομότερο δυνατόν», όπως επιτάσσει η διάταξη του άρθρου 18 §3 (συνδρομή) του ειρημένου Κανονισμού, αλλά και χωρίς πρόβλεψη και συνέπεια προς τους επιβάτες της, αφού άφησε **συμπεριλαμβανομένης και της καταγγέλλουσας**, τους επιβάτες σε αναμονή δύο (2) ή και τριών (3) ωρών μέχρι αυτοί να φτάσουν στον τελικό τους προορισμό.

ΤΡΙΤΟΝ: Οι αναφορές της HELLENIC TRAIN Α.Ε. (βλ. σχ.43) περί του ότι η καθυστέρηση που σημειωνόταν για το ελεγχόμενο χρονικό διάστημα, ήταν λιγότερη των εξήντα (60) λεπτών, **όχι μόνο** διαψεύδεται κατηγορηματικά από την καταγγέλλουσα (βλ. σχ. 19 και σχ. 45), **αλλά και** δεν αναιρεί την υποχρέωσή της για έγκαιρη, ασφαλή και σωστά προγραμματισμένη μεταφορά των επιβατών στην περίπτωση που η σιδηροδρομική υπηρεσία δεν μπορεί πλέον να συνεχιστεί,

ώστε να συμμορφωθεί με το περιεχόμενο της ειρημένης διάταξης. Άλλωστε, κατά τα καταγγελλόμενα αλλά και βασίμως από την καταγγέλλουσα ισχυριζόμενα, κατά τις ειρημένες ημεροχρονολογίες, η καταγγέλλουσα υπέστη διπλή ταλαιπωρία, καθόσον, οι αμαξοστοιχίες που ακυρώθηκαν, λόγω των έκτακτων γεγονότων, ήταν δύο (2) κάθε φορά, όπως ήδη προαναφέρθηκε, με αποτέλεσμα να φτάσει στον τελικό προορισμό της με δύο (2) ή και τρεις (3) ώρες καθυστέρηση.

VIII.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με βάση όλα τα ανωτέρω εκτιθέμενα και από όλα ανεξαιρέτως τα προσκομιζόμενα από την ελεγχόμενη επιχείρηση στοιχεία, αξιολογούμενα τόσο μεμονωμένα το καθένα από αυτά όσο και συνολικά, όπως αναλύθηκαν παραπάνω, διαπιστώνονται τα ακόλουθα:

(Α) Η ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση με τον διακριτικό τίτλο HELLENIC TRAIN A.E. κατά την κατάργηση **(α)** των αμαξοστοιχιών **1324** **<u>και</u>** **1326** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 17:17 και στις 18:17 αντίστοιχα), **(β)** των αμαξοστοιχιών **1318** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 14:17) **<u>και</u>** **1320** (Πειραιάς-Λιόσια με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 14:17), **(γ)** των αμαξοστοιχιών **1322** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 16:17) **<u>και</u>** **1326** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 18:17) και **(δ)** των αμαξοστοιχιών **1322** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 16:17) **<u>και</u>** **1324** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 17:17) στις **29.7.2020**, **30.7.2020**, **12.8.2020** και στις **30.9.2020** αντίστοιχα, παραβίασε, για όλους τους ανωτέρω λόγους, απορριπτομένων (ως αόριστων ή αβάσιμων) των

σχετικών ισχυρισμών της, τις διατάξεις των άρθρων 8, 18 §§1, και 3 και 28 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών». Κατά συνέπεια, συντρέχει περίπτωση εφαρμογής των διατάξεων των άρθρων 28 §11 και 33 §1β του Ν. 3891/2010.

(Β) Η εν λόγω σιδηροδρομική επιχείρηση, για τα ίδια, όπως παραπάνω, πραγματικά περιστατικά παραβίασε τις διατάξεις των άρθρων 16, 17 και 18 § 2α του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών». Ωστόσο, λόγω της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης της προς τη Διοίκηση και της πεποίθησης που είχε δημιουργηθεί σε αυτή (εδώ ελεγχόμενη) ότι η με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» που εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών είναι καθόλα υποστατή και ισχύει, και ως τούτου θεωρούσε εξαιρετέες τις εν λόγω διατάξεις κατά την ανάληψη, εκτέλεση και διεξαγωγή της σιδηροδρομικής μεταφοράς, συντρέχει περίπτωση εφαρμογής των διατάξεων των άρθρων 28 §11 και 33 §1α του Ν. 3891/2010.

ΙΧ.ΚΥΡΩΣΕΙΣ

(Α) ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

(Α1) Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 28 §11 (αρμοδιότητες της ΡΑΣ) του Ν. 3891/2010 η ΡΑΣ, μεταξύ άλλων, «Παρακολουθεί και ελέγχει την τήρηση της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371 (ΕΕ L315/14 της 3.12.2007) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώ-

σεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, **και λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών**».

(Α2) Περαιτέρω, κατά τη διάταξη του άρθρου 33 (διοικητικές κυρώσεις για την παράβαση του Κανονισμού 1371/2007) του Ν. 3891/2010: «1. Σε περίπτωση παραβάσεως των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371 (ΕΕ L315/14 της 3.12.07) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, η Ρ.Α.Σ. δύναται, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση της και ύστερα από προηγούμενη κλήση για παροχή εξηγήσεων των ενδιαφερομένων, να επιβάλει στο υπαίτιο νομικό ή φυσικό πρόσωπο, **σωρευτικά ή διαζευκτικά**, τις ακόλουθες κυρώσεις**: α) Σύσταση** για συμμόρφωση σε συγκεκριμένη διάταξη της νομοθεσίας, με προειδοποίηση επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση υποτροπής, **β) πρόστιμο** έως ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ. Για τον καθορισμό του προστίμου **λαμβάνεται υπόψη**, μετά άλλων, η φύση, η σοβαρότητα και η διάρκεια της παράβασης. **2.** Τα πρόστιμα που επιβάλλονται εισπράττονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. υπέρ του Δημοσίου».

(Α3) Επίσης, σύμφωνα με τον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (ΦΕΚ Β' 5781/21.12.2018) προβλέπεται, μεταξύ άλλων, στο άρθρο 6 (αρμοδιότητες μονάδων) ότι: «...Η Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου της Σιδηροδρομικής Αγοράς διαρθρώνεται στα κάτωθι δύο τμήματα: α) Τμήμα Αδειοδότησης και Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων. 1. Ενημερώνει [...] **16. Ελέγχει την τήρηση** της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών και λαμβάνει τα ανα-

γκαία μέτρα για την εξασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών. **17. Εξετάζει καταγγελίες** επιβατών για παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών. Ζητά πληροφορίες από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, πωλητές εισιτηρίων, υπεύθυνους σταθμών, επιβάτες και τυχόν τρίτα μέρη που εμπλέκονται προς εξέταση της υποβληθείσας καταγγελίας. **18. Παρακολουθεί και ελέγχει** την τήρηση από τα εμπλεκόμενα μέρη (σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, διαχειριστή υποδομής, υπεύθυνους σταθμών, πωλητές εισιτηρίων, ταξιδιωτικούς πράκτορες) των υποχρεώσεών τους σχετικά με συμβάσεις μεταφοράς, την παύση λειτουργίας διεθνών γραμμών, **την παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών προ του ταξιδιού και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού**, τη διαθεσιμότητα εισιτηρίων, εισιτήρια απ' ευθείας μεταφοράς και κρατήσεις εισιτηρίων βάσει του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007. **19. Παρακολουθεί και ελέγχει** την τήρηση από τα εμπλεκόμενα μέρη των υποχρεώσεών τους **σχετικά με την ασφάλιση των επιβατών, τις αποσκευές τους και τη χορήγηση προκαταβολών σε περιπτώσεις ζημίας, τις καθυστερήσεις δρομολογίων, απώλειες ανταπόκρισης, ακυρώσεις δρομολογίων και καταβολή ανάλογων αποζημιώσεων. 20. Παρακολουθεί και ελέγχει** την τήρηση από τις Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις της υποχρέωσής τους για συνδρομή κάθε επιβάτη που ζητεί αποζημίωση για ζημία από τρίτους. **21. Παρακολουθεί και ελέγχει** την τήρηση από τα εμπλεκόμενα μέρη των υποχρεώσεών τους έναντι των Ατόμων Με Αναπηρία (ΑμεΑ) και των Ατόμων Με Μειωμένη Κινητικότητα (ΑΜΚ) **(θέσπιση κανόνων πρόσβασης, παροχή πληροφοριών, εξασφάλιση πρόσβασης στο σταθμό και στις λοιπές υποδομές, παροχή συνδρομής στο σταθμό και στην αμαξοστοιχία, αποζημίωση για απώλεια εξοπλισμού μετακίνη-**

σης). 22. Παρακολουθεί και ελέγχει την τήρηση από τα εμπλεκόμενα μέρη των υποχρεώσεών τους σχετικά με τη λήψη μέτρων ασφαλείας για τη διασφάλιση της προσωπικής ασφάλειας των επιβατών, την ύπαρξη και τήρηση μηχανισμού διεκπεραίωσης παραπόνων των επιβατών και τη δημοσιοποίηση ετήσιων στατιστικών στοιχείων, **τον καθορισμό προτύπων ποιότητας υπηρεσιών, την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας** και για δημοσίευση ετήσιας έκθεσης επίδοσης αναφορικά με τα πρότυπα ποιότητας υπηρεσιών».

(Α4) Τέλος, σύμφωνα με τον Κανονισμό Ακροάσεων της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (ΦΕΚ Β' 2913/5.7.2021) προβλέπεται, μεταξύ άλλων, ότι: «...**άρθρο 1** (πεδίο εφαρμογής) Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ) **διενεργεί ακροάσεις, είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν έγγραφης καταγγελίας** οποιουδήποτε έχει έννομο συμφέρον, για τη διερεύνηση παραβάσεων των διατάξεων της σιδηροδρομικής νομοθεσίας, καθώς και για κάθε άλλη περίπτωση η οποία εμπίπτει στις αρμοδιότητές της κατά τις διατάξεις του ν.3891/2010 και της κείμενης νομοθεσίας, όπως εκάστοτε ισχύουν, και επιβάλλει, όπου κρίνει απαραίτητο, τις προβλεπόμενες κυρώσεις και μέτρα», **άρθρο 2** (σκοπός - αντικείμενο της διαδικασίας ακρόασης) 1. Η διαδικασία ακρόασης έχει ως σκοπό το σχηματισμό πλήρους και ακριβούς εικόνας από τη ΡΑΣ για γεγονότα, καταστάσεις και στοιχεία σχετικά με υπόθεση η οποία εμπίπτει στην αρμοδιότητά της, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. 2. Η διαδικασία ακρόασης έχει ως αντικείμενο, ιδίως, τη διαπίστωση εάν έχουν λάβει χώρα: **α) παραβάσεις των διατάξεων του ν. 3891/2010** και της εν γένει σιδηροδρομικής νομοθεσίας, όπως εκάστοτε ισχύουν, καθώς και κάθε άλλη περίπτωση παράβασης κανόνων, **ο έλεγχος της τήρησης των οποίων υπάγεται στην αρμοδιότητα της ΡΑΣ κατά τις κείμενες διατάξεις, όπως εκάστοτε ισχύ-**

ουν, β) παραβάσεις συστάσεων της ΡΑΣ για συμμόρφωση με διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, γ [...], δ[...], **ε) παραβάσεις των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών**, στ [...]. **3.** Εφόσον διαπιστώνεται ότι έχει λάβει χώρα σχετική παράβαση, **η ΡΑΣ επιβάλλει**, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο, **τις εκάστοτε προβλεπόμενες κυρώσεις και μέτρα**».

(Α5) Οι ανωτέρω διατάξεις δεν προσδιορίζουν τη βάση για τον υπολογισμό του προστίμου, ωστόσο, προσδιορίζουν, με γνώμονα κυρίως τη φύση, τη σοβαρότητα και τη διάρκεια της παράβασης, ένα ανώτατο ποσοτικό όριο (1.000.000,00 ευρώ), το οποίο δεν επιτρέπεται να υπερβεί η ΡΑΣ.

(Α6) Κατά την άσκηση της ανωτέρω αρμοδιότητάς της, η ΡΑΣ έχει ευρεία διακριτική ευχέρεια (εντός του κατά το νόμο ανώτατου ορίου, βλ. άρθρο 33 του Ν. 3891/2010) για τη συγκεκριμενοποίηση του εκάστοτε επιβληθησομένου προστίμου, προκειμένου να διασφαλίζεται με επάρκεια το επιδιωκόμενο αποτρεπτικό αποτέλεσμα.

(Α7) Συναφώς, επισημαίνεται ότι το πρόστιμο πρέπει, **αφενός μεν**, να επιβάλλεται ως κύρωση για ορισμένη παράβαση (ειδικό αποτρεπτικό αποτέλεσμα), **και αφετέρου**, να συντελεί στην αποτροπή της σιδηροδρομικής επιχείρησης από την επανάληψη παρόμοιων παραβατικών συμπεριφορών στο μέλλον (γενικό αποτρεπτικό αποτέλεσμα). Η ανάγκη εξασφάλισης του αρκούντως αποτρεπτικού χαρακτήρα του προστίμου επιβάλλει την κατάλληλη προσαρμογή του ύψους του, ώστε, να λαμβάνεται υπόψη ο επιδιωκόμενος αντίκτυπος στη σιδηροδρομική επιχείρηση στην οποία επιβάλλεται το εν λόγω πρόστιμο, προκειμένου το πρόστιμο αυτό να μην είναι αμελητέο, ή αντιθέτως, υπερβολικά υψηλό, σύμφωνα με τις επιταγές, **(α)** της εξασφάλισης της αποτελεσματικότητας του

προστίμου και **(β)** της τήρησης της αρχής της αναλογικότητας.

(Α8) Ωστόσο, πρέπει να επισημανθεί ότι, σύμφωνα με τη νομολογία του ΔΕΕ, η αρχή της αναλογικότητας επιτάσσει να μην υπερβαίνουν οι πράξεις των οργάνων της Ένωσης το πρόσφορο και αναγκαίο μέτρο για την επίτευξη των θεμιτών σκοπών που επιδιώκει η σχετική ρύθμιση. Δηλαδή, όταν υφίσταται δυνατότητα επιλογής μεταξύ περισσότερων του ενός πρόσφορων μέτρων, πρέπει να επιλέγεται το λιγότερο επαχθές και ότι τα μειονεκτήματα που προκαλούνται δεν πρέπει να είναι υπέρμετρα σε σχέση με τους επιδιωκόμενους σκοπούς. Συνεπώς, το πρόστιμο δεν πρέπει να είναι υπέρμετρο σε σχέση με τους επιδιωκόμενους σκοπούς, ήτοι σε σχέση με την τήρηση των διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007, και το ποσό του επιβαλλόμενου σε μια σιδηροδρομική επιχείρηση προστίμου για παράβαση λόγω μη εφαρμογής ή πλημμελούς εφαρμογής των διατάξεων του ανωτέρω Κανονισμού, ήτοι των διατάξεων που θεσπίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, πρέπει να είναι ανάλογο με την παράβαση, εκτιμώμενη στο σύνολό της, λαμβάνοντας υπόψη, ειδικότερα, τη σοβαρότητα, τη φύση και τη διάρκεια της παράβασης αυτής.

(Β) ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ

(Β1) Προκειμένου να αξιολογηθεί η σοβαρότητα της παράβασης του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, η ΡΑΣ λαμβάνει υπόψη ιδίως το είδος της παράβασης, τα αποτελέσματα που προκλήθηκαν ή απειλήθηκαν να προκληθούν στους επιβάτες των σιδηροδρομικής γραμμής και το ειδικό βάρος της σιδηροδρομικής επιχείρησης στην εν λόγω αγορά.

(Β2) Για να υπολογιστεί η διάρκεια της παράβασης που έχει ως αντικείμενο την πλημμελή ικανοποίηση των δικαιωμά-

των (σύμβαση μεταφοράς και πληροφορίες, καθυστερήσεις και ακυρώσεις, άτομα με αναπηρίες και μειωμένη κινητικότητα, ασφάλεια, καταγγελίες και ποιότητα υπηρεσίας) των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών από μια σιδηροδρομική επιχείρηση, πρέπει να εξακριβώνεται η περίοδος από τη σύναψη της σύμβασης μεταφοράς μέχρι την ημερομηνία κατά την οποία ικανοποιούνται τα δικαιώματα των επιβατών. Δηλαδή, η παράβαση διαρκεί όσο εξακολουθεί να υφίσταται η μη εφαρμογή ή η πλημμελής εφαρμογή των σχετικών με τα δικαιώματα των επιβατών διατάξεων του Κανονισμού 1371/2007.

(Γ) ΟΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΗ ΥΠΟΘΕΣΗ

Εν προκειμένω, σε σχέση με τα επιμέρους κριτήρια περί της σοβαρότητας, της φύσης και της διάρκειας των εξεταζόμενων παραβάσεων, τα οποία συνεκτιμώνται, επισημαίνονται τα εξής:

(Γ1) **<u>Είδος/Φύση της παράβασης</u>**: Η HELLENIC TRAIN Α.Ε. προέβη, όπως καταδείχθηκε εκτενώς ανωτέρω, σε παράβαση των διατάξεων των άρθρων:

(i) 8 (ταξιδιωτικές πληροφορίες) του Κανονισμού 1371/2007, διότι, οι ενέργειες στις οποίες όφειλε και έπρεπε να έχει προβεί το προσωπικό (προστηθέντες της ελεγχόμενης επιχείρησης) των εν λόγω αμαξοστοιχιών **σχετικά με την ενημέρωση** του επιβατικού κοινού, αφορούσε σε υπηρεσίες που, σύμφωνα με τον Κανονισμό 1371/2007 επιβάλλεται υποχρεωτικά να παρέχονται στο επιβατικό κοινό της σιδηροδρομικής επιχείρησης επί της αμαξοστοιχίας, για τον επόμενο σταθμό, για τυχόν καθυστερήσεις, για τις κύριες ανταποκρίσεις και για θέματα ασφάλειας και προστασίας του.

(ii) 18 §1 (συνδρομή) του Κανονισμού 1371/2007, διότι, δεν προσκομίζει αναφορές ή εκθέσεις του προσωπικού των ελεγχόμενων (σύμφωνα με την καταγγελία) αμαξοστοιχιών από τις οποίες να μπορούν να συναχθούν βέβαια και ασφαλή συμπεράσματα για τις πληροφορίες οι οποίες δόθηκαν στο επιβατικό κοινό σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και την εκτιμώμενη ώρα άφιξης των ελεγχόμενων αμαξοστοιχιών αμέσως μόλις λήφθηκε (από τους συνοδούς ή τους μηχανοδηγούς) σχετική ενημέρωση από το ΚΕΚ ή από τον σταθμάρχη.

(iii) 18 §3 (συνδρομή) του Κανονισμού 1371/2007, διότι, **<u>όφειλε και μπορούσε</u>**, επιδεικνύοντας την απαιτούμενη με τις περιστάσεις επιμέλεια και τηρώντας τη γενική υποχρέωση πρόνοιας προς τους επιβάτες όλων των με την παρούσα υπόθεση εξεταζόμενων (καταγγελλόμενων) αμαξοστοιχιών και ανεξάρτητα από το εάν οι αιτίες ακύρωσης ή κατάργησης των ερευνώμενων δρομολογίων ήταν έκτακτες, δεδομένου μάλιστα, ότι ήταν σε συνεχή και άμεση επικοινωνία (συστεγάζονταν μάλιστα και στο ίδιο κτίριο) με τον Διαχειριστή Υποδομής (ΟΣΕ Α.Ε.), μετά την κατάργηση των, όπως αναλυτικά παραπάνω αναφέρθηκαν αμαξοστοιχιών, **<u>να μεριμνήσει άμεσα</u>** για την οργάνωση εναλλακτικών υπηρεσιών μεταφοράς του επιβατικού της κοινού.

Σημειωτέον, ότι, όπως ήδη αναφέρθηκε παραπάνω (άρθρο 13 α του Ν. 4408/2016, § VIIδ), η HELLENIC TRAIN A.E. υποχρεούται, ως σιδηροδρομική επιχείρηση που εκτελεί υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, να μεριμνά και να εφαρμόζει σχέδια έκτακτης ανάγκης τα οποία να συντονίζονται δεόντως σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής της κυκλοφορίας, ώστε, να παρέχεται η, κατά τις απαιτήσεις του άρθρου 18 του Κανονισμού 1371/2007, απαραίτητη σε όλα τα επίπεδα (πλη-

ροφόρηση, γεύματα, εναλλακτικές υπηρεσίες μεταφοράς κλπ) συνδρομή.

(iv) 28 §1 (πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών) του Κανονισμού 1371/2007, διότι, δεν προσκόμισε οποιοδήποτε στοιχείο, προκειμένου να ενισχύσει τον τρόπο υλοποίησης οποιασδήποτε διαδικασίας συμμόρφωσης με τις ρητά προβλεπόμενες από το ειρημένο άρθρο απαιτήσεις, λαμβανομένου υπόψη ότι η διαδικασία GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» τέθηκε σε ισχύ μόλις τον Οκτώβριο του 2021 και αναθεωρήθηκε τον Φεβρουάριο του 2022.

(v) 16 (επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση), **17** (αποζημίωση κομίστρου) και **18 §§2α** (συνδρομή) του Κανονισμού 1371/2007, διότι, δεν προσκομίστηκαν αποδεικτικά στοιχεία (π.χ. ακριβές ποσό αποζημίωσης το οποίο δικαιούτο η καταγγέλλουσα) από τα οποία να προκύπτει με ακρίβεια, πληρότητα και σαφήνεια η τήρηση των εν λόγω διατάξεων, δεδομένου ότι, κάθε μία από αυτές (διατάξεις των άρθρων 16, 17 και 18 §2α) αναφέρεται σε διαφορετικής φύσης και έκτασης δικαιώματα αποζημιωτικού χαρακτήρα, ενώ, οι ΓΟΜΕ τους οποίους έχει πλέον θεσπίσει δεν αναφέρονται στο σύνολο (άρθρα 16 και 17) των ανωτέρω διατάξεων, ώστε να καταλήξει η Αρχή σε βέβαια και ασφαλή συμπεράσματα. Άλλωστε, η επίκληση από την ελεγχόμενη επιχείρηση περί της μη καταβολής αποζημίωσης σε δρομολόγια του Προαστιακού Άξονα αναφέρεται **<u>αφενός μεν</u>**, μόνο σε περίπτωση καθυστέρησης αμαξοστοιχιών και όχι καταργήσεων, **<u>και αφετέρου</u>**, όπως εκτενέστερα αναλύθηκε ανωτέρω, δεν αίρει την υποχρέωσή της για την ικανοποίηση και των δικαιωμάτων αποζημίωσης των επιβατών, όπως αυτά (δικαιώματα) οριοθετούνται και διακρίνονται στις διατάξεις των άρθρων 16 και 17 του ίδιου Κανονισμού, καθόσον, η εφαρμογή του ενός δεν αποκλείει

την εφαρμογή του άλλου, δεδομένου ότι, αφορούν (τα άρθρα 15, 16 και 17) σε διαφορετικό είδος αποζημίωσης.

Οι εν λόγω παραβάσεις, έχουν από τη φύση τους πρόδηλα περιοριστικό των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών περιεχόμενο και συνιστούν παράβαση κανόνων γενικής και άμεσης ισχύος (άρθρο 288 §2 ΣΛΕΕ), ήτοι του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών».

(Γ2) **<u>Σοβαρότητα της παράβασης</u>**: Η HELLENIC TRAIN Α.Ε. αποτελεί τον βασικό πάροχο σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών και εμπορευμάτων στην Ελλάδα χρησιμοποιώντας το εθνικό δίκτυο και την εν γένει σιδηροδρομική υποδομή η οποία ανήκει στο Ελληνικό Δημόσιο. Το είδος των παραβάσεων που προεκτέθηκαν συνιστούν εξ αντικειμένου περιορισμό, δηλαδή μη ικανοποίηση των δικαιωμάτων των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών ιδιαίτερης σοβαρότητας, που είχε αντίκτυπο, σύμφωνα και με τα καταγγελλόμενα γεγονότα σε εκατοντάδες επιβάτες σε σύνολο οκτώ (8) αμαξοστοιχιών. Οι επιβάτες, συμπεριλαμβανομένης της καταγγέλλουσας, εκτέθηκαν σε δύσκολες καιρικές συνθήκες, λόγω καύσωνα, εξαιτίας λανθασμένων επιλογών της ελεγχόμενης επιχείρησης και εν τέλει ταλαιπωρήθηκαν σωματικά και ψυχικά μένοντας εγκλωβισμένοι εντός των συρμών και εντός των σταθμών, δίχως να έχουν πλήρη και σαφή ενημέρωση και έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση για την εκτέλεση των δρομολογίων τους. Δεν τους έχουν καταβληθεί αποζημιώσεις τις οποίες δικαιούνται, σύμφωνα με τις σχετικές περί αποζημίωσης διατάξεις του Κανονισμού 1371/2007, ενώ, ταυτόχρονα στερούνται οποιασδήποτε ενημέρωσης περί των δικαιωμάτων τους για

αποζημίωση. Παρά το γεγονός ότι η ελεγχόμενη επιχείρηση ήδη από τον Αύγουστο του 2022 προσάρμοσε τους ΓΟΜΕ, ώστε να ανταποκρίνονται, δίχως εξαιρέσεις, στον ανωτέρω Κανονισμό, εντούτοις δεν έχει μέχρι σήμερα καταδειχθεί η εναρμόνισή τους (των ΓΟΜΕ) με τους κανόνες άμεσης και γενικής ισχύος του εν λόγω Κανονισμού.

(Γ3) Διάρκεια της παράβασης:

(Ι) Αναφορικά με τη διάρκεια των διαπιστωθέντων παραβάσεων των άρθρων 8, 18 §§1, 2α και 3 και 28 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» αυτή άρχεται στις **29.7.2020**, **30.7.2020**, **12.8.2020** και στις **30.9.2020**, ήτοι τις ημερομηνίες κατά τις οποίες ακινητοποιήθηκαν οι οκτώ (8) προαναφερόμενες αμαξοστοιχίες της ελεγχόμενης σιδηροδρομικής επιχείρησης και λήγει στις **29.7.2020**, **30.7.2020**, **12.8.2020** και στις **30.9.2020**, ημερομηνίες άφιξης (με καθυστέρηση βέβαια, δύο ή τριών ωρών από την αρχικά αναμενόμενη) των επιβατών στον τελικό προορισμό τους. Κατά συνέπεια η HELLENIC TRAIN A.E. ευθύνεται για το ως άνω διάστημα.

(ΙΙ) Ωστόσο, για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 16 και 17 και του ίδιου, όπως παραπάνω Κανονισμού άρχεται στις **29.7.2020**, **30.7.2020**, **12.8.2020** και στις **30.9.2020**, ημερομηνίες άφιξης των επιβατών στον τελικό προορισμό τους και λήγει την ημερομηνία κατά την οποία η ελεγχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση θα ικανοποιήσει τα σχετικά δικαιώματα καταβάλλοντας αποζημίωση και στον τελευταίο από τους επιβάτες των οκτώ (8) ακυρωμένων αμαξοστοιχιών της. Κατά συνέπεια, για τις τελευταίες αυτές παραβάσεις η HELLENIC TRAIN A.E. συνεχίζει να παραβιάζει τις

εν λόγω διατάξεις δεδομένου ότι, δεν έχει πληροφορήσει τους επιβάτες των ελεγχόμενων αμαξοστοιχιών που καταργήθηκαν στις **29.7.2020**, **30.7.2020**, **12.8.2020** και στις **30.9.2020** για τα σχετικά τους δικαιώματα και του τρόπου ικανοποίησής τους, παρότι και η ίδια έχει έμπρακτα αναγνωρίσει, όπως διεξοδικά αναλύθηκε παραπάνω, την εφαρμογή του Κανονισμού 1371/2007 στο σύνολό του και δίχως εξαιρέσεις.

(Δ) Λαμβάνοντας συνολικά υπόψη τα προεκτεθέντα κριτήρια και στοιχεία, και ιδίως την αυξημένη σοβαρότητα, τη φύση και τη διάρκεια των διαπιστωθέντων στο ως άνω σκεπτικό παραβάσεων:

(Ε) Προσδιορίζεται για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 8, 18 §§1 και 3 και 28 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών», πρόστιμο χρηματικού ποσού δέκα χιλιάδων ευρώ (10.000€).

(ΣΤ) Προσδιορίζεται για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις των άρθρων 16, 17 και 18 §§2α του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών», λόγω της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης της προς τη Διοίκηση και της πεποίθησης που είχε δημιουργηθεί σε αυτή (εδώ ελεγχόμενη) ότι η με αριθ. πρωτ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 «κανονιστική πράξη» που εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση Μεταφορών του Υπουργείου Υποδομών & Μεταφορών είναι καθόλα υποστατή και ισχύει, και ως τούτου θεωρούσε εξαιρετέες τις εν λόγω διατάξεις κατά την ανάληψη, εκτέλεση και διεξαγωγή της σιδηροδρομικής μεταφοράς, προθεσμία για την

λήψη συγκεκριμένων διαδικαστικών μέτρων-συστάσεων, και ειδικότερα:

(ΣΤ1) Η HELLENIC TRAIN Α.Ε. καλείται, για το σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς, να παρέχει στους επιβάτες της κατάλληλες πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και αυτές (πληροφορίες) να παρέχονται σε τέτοιο (πραγματικό) χρόνο ώστε, κατά τη σύναψη της σύμβασης μεταφοράς, οι επιβάτες να έχουν λάβει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους βάσει αυτής της σύμβασης. Οι πληροφορίες είναι δυνατόν να παρέχονται σε εναλλακτική μορφή, πρέπει, όμως να έχουν πρόσβαση σε αυτές τα άτομα με αναπηρία και να είναι απευθείας προσβάσιμες στους επιβάτες, ώστε, εάν μπορούν να κάνουν κρατήσεις ή να πληρώνουν εισιτήρια στον σταθμό, να ενημερώνονται στον σταθμό και να μην παραπέμπονται μόνο στο διαδίκτυο για την πληροφόρησή τους.

(ΣΤ2) Η HELLENIC TRAIN Α.Ε. καλείται, για το σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς, να προβεί στις απαιτούμενες και αναγκαίες τροποποιήσεις **(α)** των Γενικών Όρων Μεταφοράς των Επιβατών (ΓΟΜΕ) της, **(β)** της διαδικασίας GEN/PRO/0081 «Έλεγχος και Διαχείριση Κυκλοφορίας» και **(γ)** της διαδικασίας GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» ώστε το περιεχόμενό τους, **αφενός μεν**, να ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις του συνόλου των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 και των Παραρτημάτων του, **και αφετέρου**, να τεκμηριώνεται ο τρόπος εφαρμογής και υλοποίησης αυτών των διαδικασιών, ώστε, να προσδιορίζονται, μεταξύ άλλων, **όχι μόνο (α)** τα μέτρα έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής της κυκλοφορίας, και **(β)** ο τρόπος εφαρμογής τους, **αλλά και** να καθίσταται εφικτός ο σχετικός, για όλα τα παραπάνω, από την Αρχή έλεγχος.

(ΣΤ3) Η HELLENIC TRAIN Α.Ε. καλείται να πράξει όλα τα παραπάνω σε χρονικό διάστημα ενός (1) μηνός από την κοινοποίηση σε αυτήν της παρούσας απόφασης.

(Ζ) Η ΡΑΣ διατηρεί την αρμοδιότητα να επανέλθει σε μεταγενέστερο από την έκδοση της παρούσας απόφασης χρόνο, προκειμένου να αξιολογήσει την τήρηση των όρων της και, σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης, να εξετάσει την επιβολή κυρώσεων ή άλλων μέτρων με στόχο την προσήκουσα ρύθμιση και τη σύννομη λειτουργία της σιδηροδρομικής αγοράς στο πλαίσιο της κρινόμενης διαφοράς.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων, σε Ολομέλεια, αποφάσισε ομόφωνα και με φανερή ψηφοφορία τα ακόλουθα:

Α. ΔΙΑΠΙΣΤΩΝΕΙ τις ως άνω περιγραφόμενες παραβάσεις των άρθρων 8, 18 §§1 και 3 και 28 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» από τη σιδηροδρομική εταιρεία με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό «HELLENIC TRAIN Α.Ε.» κατά την κατάργηση **(α)** στις **29.7.2020** των αμαξοστοιχιών **1324** **<u>και</u>** **1326** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 17:17 και στις 18:17 αντίστοιχα), **(β)** στις **30.7.2020** των αμαξοστοιχιών **1318** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 14:17) **<u>και</u>** **1320** (Πειραιάς-Λιόσια με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 14:17), **(γ)** στις **12.8.2020** των αμαξοστοιχιών **1322** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 16:17) **<u>και</u>** **1326** (Πειραιάς-Κιάτο με προ-

γραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 18:17) και **(δ)** στις **30.9.2020** των αμαξοστοιχιών **1322** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 16:17) **και** **1324** (Πειραιάς-Κιάτο με προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης στις 17:17).

Β. ΕΠΙΒΑΛΛΕΙ στη σιδηροδρομική εταιρεία με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό «HELLENIC TRAIN Α.Ε.» για τις ως άνω παραβάσεις των άρθρων 8, 18 §§1 και 3 και 28 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» το πρόστιμο χρηματικού ποσού δέκα χιλιάδων ευρώ (10.000€).

Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΝΕΙ τη σιδηροδρομική εταιρεία με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό «HELLENIC TRAIN Α.Ε.» να παραλείπει στο σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς την παράβαση του συνόλου των διατάξεων του του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» στο μέλλον.

Δ. ΚΑΛΕΙ τη σιδηροδρομική εταιρεία με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό «HELLENIC TRAIN Α.Ε.» εντός ενός (1) μηνός από την κοινοποίηση της παρούσας απόφασης και για το σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς:

Δ1. ΝΑ ΠΑΡΕΧΕΙ στους επιβάτες της κατάλληλες πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και αυτές (πληροφορίες) να παρέχονται σε τέτοιο (πραγματικό) χρόνο ώστε, κατά τη σύναψη της σύμβασης μεταφοράς, οι επιβάτες να έχουν λάβει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους βάσει αυτής της σύμβασης. Οι πληροφορίες είναι δυνατόν να παρέχονται σε εναλλακτική μορφή, πρέπει όμως να έχουν πρόσβαση σε αυτές τα άτομα με αναπηρία και να είναι απευθείας προσβάσιμες στους επιβάτες, ώστε, εάν μπορούν να κάνουν κρατήσεις ή να πληρώνουν εισιτήρια στον σταθμό, να ενημερώνονται στον σταθμό και να μην παραπέμπονται μόνο στο διαδίκτυο για την πληροφόρησή τους.

Δ2. ΝΑ ΠΡΟΒΕΙ στις απαιτούμενες και αναγκαίες τροποποιήσεις **(α)** των Γενικών Όρων Μεταφοράς των Επιβατών (ΓΟΜΕ) της, **(β)** της διαδικασίας GEN/PRO/0081 «Έλεγχος και Διαχείριση Κυκλοφορίας» και **(γ)** της διαδικασίας GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» ώστε, το περιεχόμενό τους, **αφενός μεν**, να ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις του συνόλου των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 και των Παραρτημάτων του, **και αφετέρου**, να τεκμηριώνεται ο τρόπος εφαρμογής και υλοποίησης αυτών των διαδικασιών, ώστε, να προσδιορίζονται, μεταξύ άλλων, **όχι μόνο** **(α)** τα μέτρα έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής της κυκλοφορίας, και **(β)** ο τρόπος εφαρμογής τους, **αλλά και** να καθίσταται εφικτός ο σχετικός, για όλα τα παραπάνω, από την Αρχή έλεγχος.

Ε. ΑΠΕΙΛΕΙ τη σιδηροδρομική εταιρεία με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό «HELLENIC TRAIN Α.Ε.» με την επιβολή προστίμου ή άλλων μέτρων, αν με απόφαση της

ΡΑΣ βεβαιώνεται η συνέχιση ή η παράλειψη των διαπιστωθέντων με την παρούσα παραβάσεων.

ΣΤ. ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΕΙ την Πρόεδρο της ΡΑΣ να κοινοποιήσει την παρούσα απόφαση στη σιδηροδρομική εταιρεία με την επωνυμία «HELLENIC TRAIN - ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και τον διακριτικό «HELLENIC TRAIN Α.Ε.».

Η απόφαση εκδόθηκε στις 21.07.2023

Η Πρόεδρος της ΡΑΣ

Ιωάννα Τσιαπαρίκου