

	<p>ρυθμιστική αρχή σιδηροδρόμων</p> <p>regulatory authority for railways</p>	<p><b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ</b></p>	
<p>Μονάδα: Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς</p>		<p><b>Σύνταξη:</b> Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς <b>Έγκριση:</b> Ολομέλεια της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων</p>	
<p><b>Τμήμα Αδειοδότησης και Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων</b></p>		<p>Έκδοση: Οκτώβριος 2023</p>	

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

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

- ότι πραγματοποιείται αποτελεσματική διαχείριση των καταγγελιών επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών»,
- ότι εξετάζεται αποτελεσματικά το σύνολο των καταγγελιών επιβατών για ενδεχόμενη παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού, σε συνεργασία με τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους πωλητές εισιτηρίων, τους υπεύθυνους σταθμών, τον διαχειριστή υποδομής τον ίδιο τον επιβάτη και τυχόν τρίτα μέρη που εμπλέκονται,
- ότι λαμβάνονται τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών
- ότι διαθέτει επαρκές και κατάλληλο προσωπικό, που γνωρίζει και παρακολουθεί την σχετική νομοθεσία και τις διαδικασίες για τον αποτελεσματικό χειρισμό των καταγγελιών των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Το πεδίο εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας καλύπτει:

- Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών μεταφορών που υποβάλλεται στη ΡΑΣ, με την ιδιότητά της:
  - i. ως εθνικού φορέα επιβολής (ΕΦΕ) (National Enforcement Body – NEB) του άρθρου 32 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 «για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών», σύμφωνα με το άρθρο 28 του ν.3891/2010 και
  - ii. ως δευτεροβάθμιου οργάνου εξέτασης καταγγελιών του άρθρου 33 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 που δεν επιλύθηκαν σε πρώτο βαθμό, σύμφωνα με το άρθρο 26 του ν.4313/2014.
- Πληροφορίες σχετικές με τη διαδικασία χειρισμού καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών μεταφορών που υποβλήθηκε ή διαβιβάστηκε μέσω της ΡΑΣ σε σιδηροδρομική επιχείρηση ή υπεύθυνο σταθμού ή διαχειριστή υποδομής, σύμφωνα με το άρθρο 28 του Κανονισμού και κοινοποιήθηκε στη ΡΑΣ,
- Την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του χειρισμού των καταγγελιών.

## 3 ΟΡΙΣΜΟΙ - ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Στην παρούσα διαδικασία ακολουθούνται οι ορισμοί του άρθρου 3 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 και όπου απαιτείται του ν.4408/2016. Ειδικότερα, αναφέρονται οι ακόλουθοι βασικοί ορισμοί:

- Σιδηροδρομική επιχείρηση: η σιδηροδρομική επιχείρηση κατά την έννοια του άρθρου 3.1 του ν.4408/2016 που έχει λάβει την άδεια του άρθρου 3.14 του ίδιου νόμου.
- Διαχειριστής υποδομής: ο ΔΥ κατά την έννοια του άρθρου 3.2 του ν.4408/2016.
- Υπεύθυνος σταθμού: κατά την έννοια του άρθρου 3.3 του (ΕΕ) 2021/782.
- Ταξιδιωτικός πράκτορας: κατά την έννοια του άρθρου 3.4 του (ΕΕ) 2021/782.
- Πωλητής Εισιτηρίων: κατά την έννοια του άρθρου 3.5 του (ΕΕ) 2021/782.
- Άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα: κατά την έννοια του άρθρου 3.21 του (ΕΕ) 2021/782.

Στην παρούσα διαδικασία αναφέρονται οι ακόλουθες συντομογραφίες:

- Κανονισμός: Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 «για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών»
- ΓΔ: Γενικός Διευθυντής
- ΜΡΕΣΑ: Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς
- ΠΜΡΕΣΑ: Προϊστάμενος Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς
- ΠΤΑΕΣΕ: Προϊστάμενος Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων
- ΣΕ: Σιδηροδρομική Επιχείρηση
- ΥΣ: Υπεύθυνος Σταθμού
- ΔΥ: Διαχειριστές Υποδομής
- ΑμεΑ: Άτομο με Αναπηρία
- ΑΜΚ: Άτομο με Μειωμένη Κινητικότητα

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

- ❖ Η **Ολομέλεια** εγκρίνει τη παρούσα διαδικασία, καθώς και το βοηθητικά της έντυπα **E-01 – E-04**.
- ❖ Ο **Πρόεδρος ή άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο** εγκρίνει το σύνολο της αλληλογραφίας από τη ΡΑΣ προς τον επιβάτη, την εμπλεκόμενη σιδηροδρομική εταιρία, τον διαχειριστή της υποδομής, τον υπεύθυνο σταθμού και τυχόν τρίτους, καθώς και τον τελικό χειρισμό της καταγγελίας.
- ❖ Ο **Γενικός Διευθυντής** παραλαμβάνει την εισερχόμενη αλληλογραφία, που αφορά σε καταγγελίες επιβατών, για ενημέρωση σχετικά με το περιεχόμενό τους και χρέωση στη ΜΡΕΣΑ και αν απαιτείται και σε άλλη Μονάδα που τυχόν αφορά.
- ❖ Ο **Προϊστάμενος της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς** είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας, τη διατήρηση των αρχείων των καταγγελιών, της αλληλογραφίας χειρισμού τους, καθώς και για την σχετική πληροφόρηση της Διοίκησης.
- ❖ Ο **Προϊστάμενος Τμήματος Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων**, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς, τηρεί και ενημερώνει τα σχετικά αρχεία και τον Πίνακα Καταγραφής και Παρακολούθησης Καταγγελιών με την αλληλογραφία χειρισμού τους. Είναι υπεύθυνος για την αναθεώρηση της παρούσας διαδικασίας και των βοηθητικών εντύπων που τη συνοδεύουν.

- ❖ Ο Υπάλληλος Τμήματος Αδειοδότησης και Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων, σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο του Τμήματος, συντάσσει και διεκπεραιώνει την σχετική αλληλογραφία, ενημερώνει τα αρχεία και τον Πίνακα Καταγραφής και Παρακολούθησης Καταγγελιών με την αλληλογραφία χειρισμού τους.

## 5 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### 5.1 Χειρισμός καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών μεταφορών που υποβάλλεται στη ΡΑΣ (άρθρο 33 του Κανονισμού)

Μετά από ατελέσφορη υποβολή καταγγελίας στην σιδηροδρομική επιχείρηση ή στον υπεύθυνο σταθμού ή στο διαχειριστή της υποδομής, σύμφωνα με το άρθρο 28 του Κανονισμού, ο επιβάτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία στη ΡΑΣ, με την ιδιότητά της ως εθνικού φορέα επιβολής του Κανονισμού και δευτεροβάθμιου οργάνου εξέτασης καταγγελιών που δεν επιλύθηκαν σε πρώτο βαθμό.

Προκειμένου να εξεταστούν καταγγελίες από τη ΡΑΣ, σύμφωνα με το άρθρο 33 του Κανονισμού, πρέπει να υποβάλλονται εγγράφως, εντός τριών μηνών από την παραλαβή της πληροφορίας για την απόρριψη της αρχικής καταγγελίας σε πρώτο βαθμό, η οποία και επισυνάπτεται κατά την υποβολή καταγγελίας στη ΡΑΣ. Εάν δεν ληφθεί απάντηση από το πρωτοβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών, εντός τριών μηνών από την υποβολή της αρχικής καταγγελίας, ο επιβάτης δικαιούται να υποβάλει καταγγελία ΡΑΣ.

Η καταγγελία πρέπει να περιλαμβάνει τα πλήρη στοιχεία του καταγγέλλοντα (Όνομα, Επώνυμο) και στοιχεία επικοινωνίας (Ταχυδρομική δ/νση ή/και e-mail ή/και τηλέφωνο, τους λόγους υποβολής της καταγγελίας, σαφή περιγραφή του συμβάντος, σχετικές πληροφορίες με το ταξίδι και τους όρους μεταφοράς (όπως αναφορά του σημείου αναχώρησης- άφιξης, αναφορά της προγραμματισμένης και της τελικής εκτελεσθείσας ώρας αναχώρησης-άφιξης, στην περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης, κ.λπ.). Προαιρετικά, στην καταγγελία επισυνάπτεται κάθε σχετικό παραστατικό, όπως απόκομμα εισιτηρίου, αποδεικτικό κράτησης ταξιδιού, αντίγραφα αποδείξεων πρόσθετων εξόδων, κ.λ.π. (Βλ. πεδία προς συμπλήρωση στο **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ**).

#### Βήματα / Ενέργειες

1. Παραλαβή έγγραφου / ηλεκτρονικού παραπόνου **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΗ**
2. Πρωτοκόλληση και χρέωση από το ΓΔ / ΠΜΡΕΣΑ
3. Ανάθεση-Χρέωση στον ΠΤΑΕΣΕ
4. Εισαγωγή της καταγγελίας στον **ΠΙΝΑΚΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**
5. Βεβαίωση παραλαβής της καταγγελίας εντός δύο εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του εγγράφου στη ΜΡΕΣΑ.
  - Αν είναι αβάσιμη (δεν αφορά παραβίαση άρθρου του Κανονισμού) η καταγγελία αρχειοθετείται και ο επιβάτης ή και κάθε άλλος ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται με επιστολή, εντός δύο (2) εβδομάδων, για τους λόγους που η ΡΑΣ δε θα επιληφθεί του θέματός του.
6. Διερεύνηση των καταγγελλόμενων παραβάσεων.
7. Διεκπεραίωση της καταγγελίας εντός τριών (3) μηνών από την παραλαβή όλων των σχετικών πληροφοριών για την κατάρτιση του φακέλου καταγγελίας. Σε σύνθετες περιπτώσεις, η ΡΑΣ δύναται να παρατείνει το εν λόγω διάστημα σε έξι (6) μήνες. Στην περίπτωση αυτή, ενημερώνει τον επιβάτη για τους λόγους της παράτασης και για τον χρόνο που αναμένεται να χρειασθεί για την περάτωση της διαδικασίας.
8. Παράλληλα, ενημερώνεται ο **ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** με όλη την σχετική αλληλογραφία.

## 5.2 Χειρισμός καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών μεταφορών που υποβάλλεται στη ΡΑΣ χωρίς να έχει προηγηθεί η εξέταση από το πρωτοβάθμιο όργανο του άρθρου 28 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.

Αν ο επιβάτης δεν έχει ακολουθήσει τη διαδικασία του άρθρου 28 του Κανονισμού, δηλαδή δεν έχει υποβάλει την καταγγελία, σε πρώτο βαθμό, στην ΣΕ ή στο ΥΣ ή στον ΔΥ, ανάλογα με την καταγγελλόμενη παράβαση, ο υπάλληλος που χειρίζεται την καταγγελία τη διαβιβάζει, εντός 10ημέρου από την ημερομηνία χρέωσης του εγγράφου στη ΜΡΕΣΑ, με συνοδευτική ηλεκτρονική αλληλογραφία, με την οποία ζητείται να απαντηθεί εντός του προβλεπόμενου από τον Κανονισμό χρονικού διαστήματος, με κοινοποίηση της απάντησης στη ΡΑΣ. Η επιστολή διαβίβασης κοινοποιείται ηλεκτρονικά στον καταγγέλλοντα επιβάτη ή και κάθε άλλο ενδιαφερόμενο.

### Βήματα / Ενέργειες

1. Παραλαβή εγγράφου / ηλεκτρονικού παραπόνου **ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΗ**
2. Πρωτοκόλληση και χρέωση από το ΓΔ / ΠΜΡΕΣΑ
3. Ανάθεση-Χρέωση στον ΠΤΑΕΣΕ
4. Εισαγωγή της καταγγελίας στον **ΠΙΝΑΚΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ**
5. Διαβίβαση της καταγγελίας στην ΣΕ και αν απαιτείται στον ΥΣ ή στον ΔΥ, εντός 10ημέρου από την ημερομηνία χρέωσης του εγγράφου στη ΜΡΕΣΑ, με συνοδευτική ηλεκτρονική αλληλογραφία, με την οποία ζητείται να απαντηθεί εντός του προβλεπόμενου από τον Κανονισμό χρονικού διαστήματος, με κοινοποίηση της απάντησης στη ΡΑΣ. Η επιστολή διαβίβασης κοινοποιείται ηλεκτρονικά στον καταγγέλλοντα επιβάτη ή και σε κάθε άλλο ενδιαφερόμενο.
  - Αν είναι αβάσιμη (δεν αφορά παραβίαση άρθρου του Κανονισμού) η καταγγελία αρχειοθετείται και ο επιβάτης ή και κάθε άλλος ενδιαφερόμενος, ενημερώνεται με επιστολή, εντός δύο (2) εβδομάδων, για τους λόγους που η ΡΑΣ δε θα επιληφθεί του θέματός του.
6. Αν ο επιβάτης επανέλθει στη ΡΑΣ λόγω ατελέσφορης υποβολής καταγγελίας, ο υπάλληλος που χειρίστηκε την καταγγελία αξιολογεί, σε συνεργασία με τον ΠΤΑΕΣΕ, τον ΠΜΡΕΣΑ, το ΓΔ και σε ειδικές σοβαρές περιπτώσεις τον Πρόεδρο της ΡΑΣ, την απάντηση της ΣΕ, ΥΣ ΔΥ και ανάλογα με την κρισιμότητα της καταγγελίας:
  - συνεχίζει τη διερεύνηση, ζητώντας συμπληρωματικά στοιχεία από τους εμπλεκόμενους ΣΕ ή ΥΣ ή ΔΥ, ακολουθώντας τη διαδικασία διερεύνησης και διεκπεραίωσης της καταγγελίας της ως άνω 5.1 παραγράφου σημεία 6 και 7 ή
  - επικοινωνεί, με κάθε πρόσφορο μέσο, με τον επιβάτη παρέχοντας τυχόν συμπληρωματική πληροφόρηση επί του θέματός του και αρχειοθετεί την καταγγελία
7. Παράλληλα, ενημερώνεται ο **ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** και παρακολουθείται η εμπρόθεσμη απάντηση της ΣΕ, ΥΣ, ΔΥ, σύμφωνα με την παρ.2 του άρθρου 28 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.

### 5.3 Χειρισμός καταγγελίας επιβάτη σιδηροδρομικών μεταφορών προς σιδηροδρομική επιχείρηση, υπεύθυνο σταθμού, διαχειριστή υποδομής, που κοινοποιείται στη ΡΑΣ

#### Βήματα / Ενέργειες

1. Παραλαβή έγγραφου / ηλεκτρονικού παραπόνου ΕΝΤΥΠΟ ΦΟΡΜΑΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΗ
2. Πρωτοκόλληση και χρέωση από το ΓΔ / ΠΜΡΕΣΑ
3. Ανάθεση-Χρέωση στον ΠΤΑΕΣΕ
4. Εισαγωγή της καταγγελίας στον ΠΙΝΑΚΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ
  - Αν είναι αβάσιμη (δεν αφορά παραβίαση άρθρου του Κανονισμού) η καταγγελία αρχειοθετείται μόλις κοινοποιηθεί στη ΡΑΣ η σχετική απάντηση της ΣΕ προς τον επιβάτη.
5. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ο υπάλληλος που χειρίζεται την καταγγελία παρακολουθεί το χειρισμό της από τη ΣΕ, ΥΣ, ΔΥ εντός του προβλεπόμενου από τον Κανονισμό χρονικού διαστήματος για την απάντηση προς τον επιβάτη και την σχετική κοινοποίηση στη ΡΑΣ.
6. Αν ο επιβάτης επανέλθει στη ΡΑΣ λόγω ατελέσφορης υποβολής καταγγελίας, ο υπάλληλος που χειρίστηκε την καταγγελία αξιολογεί, σε συνεργασία με τον ΠΤΑΕΣΕ, τον ΠΜΡΕΣΑ, το ΓΔ και σε ειδικές σοβαρές περιπτώσεις τον Πρόεδρο της ΡΑΣ, την απάντηση της ΣΕ, ΥΣ ΔΥ και ανάλογα με την κρισιμότητα της καταγγελίας:
  - συνεχίζει τη διερεύνηση, ζητώντας συμπληρωματικά στοιχεία από τους εμπλεκόμενους ΣΕ ή ΥΣ ή ΔΥ, ακολουθώντας τη διαδικασία διερεύνησης και διεκπεραίωσης της καταγγελίας της ως άνω 5.1 παραγράφου σημεία 6 και 7 ή
  - επικοινωνεί, με κάθε πρόσφορο μέσο, με τον επιβάτη παρέχοντας τυχόν συμπληρωματική πληροφόρηση επί του θέματός του και αρχειοθετεί την καταγγελία

Παράλληλα, ενημερώνεται ο **ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ** και παρακολουθείται η εμπρόθεση απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης, σύμφωνα με την παρ.2 του άρθρου 28 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.

#### Παρατηρήσεις:

- Καταγγελίες με υβριστικό ή ελλiptές ή αόριστο περιεχόμενο ως προς τα αναφερόμενα στοιχεία/καταγγελλόμενες παραβάσεις δεν εξετάζονται.
- Καταγγελίες η εξέταση των οποίων εκκρεμεί στα αρμόδια πρωτοβάθμια όργανα ΣΕ, ΥΣ, ΔΥ, δεν εξετάζονται από τη ΡΑΣ, ως δευτεροβάθμιο όργανο, πριν την ολοκλήρωση της πρωτοβάθμιας διαδικασίας.

### 5.4 Αξιολόγηση Μηχανισμού διεκπεραίωσης καταγγελιών επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών του άρθρου 28 του (ΕΕ) 2021/782

Η ΡΑΣ λαμβάνει, σε τακτική βάση, αρχείο με καταγραφή των καταγγελιών/κατηγορία και τον σχετικό χειρισμό τους από τις ΣΕ και αν απαιτείται από τον ΥΣ ή το ΔΥ. Το αρχείο αυτό αξιοποιείται από τη ΡΑΣ για:

- την αξιολόγηση της διαδικασίας χειρισμού του μηχανισμού διεκπεραίωσης καταγγελιών που εφαρμόζουν οι ΣΕ, ο ΥΣ, ΔΥ, σύμφωνα με το άρθρο 28 του (ΕΕ) 2021/782.
- την στατιστική παρακολούθηση - επεξεργασία - ανάλυση των καταγγελιών που λαμβάνει κάθε ΣΕ, την άντληση συμπερασμάτων και την πρόταση βελτιωτικών ενεργειών από όλους τους εμπλεκόμενους.

- τον προγραμματισμό του ετήσιου πλάνου επιθεωρήσεων για την παρακολούθηση ορθής εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.
- την σύνταξη και δημοσίευση, ανά δύο έτη, στον ιστότοπο του Οργανισμού Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της έκθεσης με στατιστικές για τις δραστηριότητες της ΡΑΣ ως ΕΦΕ, σύμφωνα με το άρθρο 32§3 του Κανονισμού.

## 5.5 Λήψη Αποφάσεων

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

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

### 6.1 Βασικές Αρχές για τη διαχείριση των καταγγελιών επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών

1. **Συνέπεια και Διαφάνεια** στην προσέγγιση του συνόλου των καταγγελιών που απευθύνονται πρωτογενώς προς τη ΡΑΣ
2. **Αξιολόγηση και Στόχευση** στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών που εφαρμόζουν οι ΣΕ, ΥΣ, ΔΥ για τη διαχείριση των καταγγελιών που λαμβάνουν
3. **Αξιολόγηση** των καταγγελιών, ανάλογα με την κρισιμότητα, επικινδυνότητα και συχνότητα, για την κατηγοριοποίησή τους και τη διαδικασία χειρισμού που θα ακολουθηθεί.
4. **Συνεργασία** με σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και λοιπούς εμπλεκόμενους για τη διερεύνηση και αντιμετώπιση των θεμάτων που θίγουν οι επιβάτες
5. **Υπευθυνότητα και Αμεσότητα** προς τον επιβάτη που διατυπώνει καταγγελία.

### 6.2 Τεχνικές Διαχείρισης καταγγελιών

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

- ❖ Ο επιβάτης ενθαρρύνεται να επικοινωνεί εγγράφως με τη ΡΑΣ, μέσω της ιστοσελίδας της, με συμπλήρωση της **Φόρμας Υποβολής Καταγγελίας Επιβάτη**, κατά προτίμηση, αφού έχει λάβει απάντηση από την αρμόδια σιδηροδρομική επιχείρηση ή τον ΥΣ ή τον ΔΥ, ως πρωτοβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών.
- ❖ Πρωτοκόλληση και Καταγραφή της καταγγελίας στον **Πίνακα Καταγραφής και Παρακολούθησης Καταγγελιών**.
- ❖ Παρακολούθηση του χειρισμού της καταγγελίας από την εισαγωγή της μέχρι την απάντηση και αρχειοθέτησή της.
- ❖ Το εμπλεκόμενο προσωπικό με τη διαχείριση των καταγγελιών επιβατών ενθαρρύνεται να ενημερώνεται για την σχετική ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία και να συμμετέχει σε ανάλογες ευρωπαϊκές και εθνικές δράσεις.

### 6.3 Κατηγοριοποίηση Καταγγελιών

Οι καταγγελίες, που λαμβάνονται πρωτογενώς από τη ΡΑΣ ή μέσω των ΣΕ, και αν απαιτηθεί του ΥΣ ή του ΔΥ κατατάσσονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

#### 1. Ακυρώσεις

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν σε καταργήσεις ή αναστολές ταξιδιών.

#### 2. ΑμεΑ

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στην προσβασιμότητα των ΑμεΑ και των ΑΜΚ τόσο στους σταθμούς όσο και στους συρμούς, όπως επιφάνειες δαπέδων, επισήμανση διάφανων εμποδίων, οπτικές πληροφορίες (πινακίδες, εικονογράμματα, έντυπες ή δυναμικές πληροφορίες), προφορικές ανακοινώσεις, οπτικά σήματα, βοηθητικά μέσα επιβίβασης στο συρμό, χώροι για αναπηρικά αμαξίδια, χειρολισθήρες, τουαλέτες κ.τ.λ.

#### 3. Αποζημιώσεις

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν σε αιτήματα αποζημίωσης για καθυστερήσεις – ακυρώσεις, για την ποιότητα υπηρεσιών, για έξοδα με άλλα ΜΜΜ, για έξοδα διαμονής / σίτισης, για έξοδα ατυχήματος, κλοπής ή ζημιάς

#### 4. Ασφάλεια

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στην προσωπική ασφάλεια των επιβατών (security) και στην αντιμετώπιση των κινδύνων - ατυχημάτων στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες καθώς και σε θέματα διασφάλισης προσωπικών δεδομένων.

#### 5. Βλάβες

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν σε βλάβες συρμού, σιδηροδρομικού σταθμού και γραμμής.

#### 6. Δρομολόγια

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στο πλέγμα, τη συχνότητα και την πληρότητα δρομολογίων καθώς και σε αναμεταβιβάσεις.

#### 7. Εισιτήρια - Κάρτες

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν σε μεταβολές – ακυρώσεις εισιτηρίων, λανθασμένη έκδοση εισιτηρίου/κάρτας, δυσλειτουργία συστήματος έκδοσης εισιτηρίων και ηλεκτρονικές συναλλαγές εισιτηρίων (web ticketing).

#### 8. Καθαριότητα

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στην καθαριότητα των σταθμών (αίθουσα αναμονής, χώροι υγιεινής, αέρας / κλιματισμός κλπ) και των αμαξοστοιχιών (καθίσματα, τουαλέτες, αέρας κλπ), στα πλαίσια των Ποιοτικών Προτύπων Παρεχόμενων Υπηρεσιών.

#### 9. Καθυστερήσεις

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στις καθυστερήσεις στις αναχωρήσεις και αφίξεις των αμαξοστοιχιών.

#### 10. Πληροφορίες

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στις πληροφορίες που παρέχονται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους πωλητές εισιτηρίων, τον υπεύθυνο σταθμού, στα γραφεία εισιτηρίων, τηλεφωνικά, μέσω web site, από οθόνες – πίνακες που βρίσκονται σε σταθμούς ή συρμούς, το τηλεφωνικό κέντρο, ηχητικές ανακοινώσεις, σήμανση στους σταθμούς κα. σε σχέση με τα ταξίδια για τα οποία διατίθεται σύμβαση μεταφοράς (εισιτήριο). Οι πληροφορίες αυτές αφορούν πληροφορίες προ του ταξιδιού και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού (Παράρτημα ΙΙ, Μέρος Ι & ΙΙ).

### **11. Προσβασιμότητα**

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

### **12. Προσωπικό**

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στη συμπεριφορά του προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης, των αναδόχων, του υπεύθυνου σταθμού, του διαχειριστή υποδομής επί του συρμού ή του σταθμού.

### **13. Προτάσεις - Αιτήματα**

Περιλαμβάνονται προτάσεις και αιτήματα επιβατών για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

### **14. Τιμολογιακά**

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν σε πρόστιμα, εκπτώσεις προσφορές, κάρτες συνδρομής, πολιτική μεταβολών εισιτηρίων, καθώς και στο ύψος των κομίστρων.

### **15. Υπηρεσίες**

Περιλαμβάνονται οι καταγγελίες που αφορούν στη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου των ΣΕ, τη μεταφορά αποσκευών, απώλεια αποσκευών, μεταφορά ποδηλάτων & κατοικίδιων, σύνδεση στο διαδίκτυο.

## **7 ΕΝΤΥΠΑ -ΕΓΓΡΑΦΑ - ΑΡΧΕΙΑ**

Α/Α	Τίτλος	Τρόπος τήρησης		Διάρκεια	Υπεύθυνος χειρισμού και τήρησης αρχείων
		Έντυπα	Ηλεκτρονικά		
E01	Φόρμα Υποβολής Καταγγελίας Επιβάτη		✓	Επ' αόριστον	ΠΤΑΕΣΕ
E02	Πίνακας Καταγραφής και Παρακολούθησης Καταγγελιών		✓	ετήσια	ΠΤΑΕΣΕ
E03	Αλληλογραφία ΣΕ/ΥΣ/ΔΥ		✓	Επ' αόριστον	ΠΤΑΕΣΕ / ΠΜΡΕΣΑ



Α/Α	Τίτλος	Τρόπος τήρησης		Διάρκεια	Υπεύθυνος χειρισμού και τήρησης αρχείων
		Έντυπα	Ηλεκτρονικά		
Ε04	Πίνακας Κατηγοριοποίησης Καταγγελιών		✓	Επ' αόριστον	ΠΤΑΕΣΕ ΠΜΡΕΣΑ