

ΜΕΛΕΤΗ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΚ 1371/2007
2020-2021

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| Περιεχόμενα..... | 0 |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 4 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 | 5 |
| 1.1 Ιστορικό – Νομοθετικό πλαίσιο..... | 5 |
| 1.2. Κατηγοριοποίηση παραπόνων..... | 6 |
| 1.3. Μεθοδολογία | 7 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 | 9 |
| 2.1 Εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007 | 9 |
| 2.1.1 Κατηγορίες παραπόνων - πεδίο ελέγχου..... | 9 |
| 2.2. Χρόνος απόκρισης των Σ.Ε. στα υποβληθέντα παράπονα | 11 |
| 2.2.1. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2020 | 11 |
| 2.2.2. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2021 | 12 |
| 2.2.3. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2020 | 13 |
| 2.2.3. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2021 | 13 |
| 2.3. Επιτόπιοι Έλεγχοι ΡΑΣ..... | 14 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 | 18 |
| 3.1 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση – ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε..... | 18 |
| 3.1.1. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2020: | 18 |
| 3.1.2 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2021: | 19 |
| 3.1.3 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2020 | 21 |
| 3.1.3.1 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Α΄ τρίμηνο 2020 | 23 |
| 3.1.3.2 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Β΄ τρίμηνο 2020..... | 25 |
| 3.1.3.3 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Γ΄ τρίμηνο 2020 | 26 |
| 3.1.3.4 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Δ΄ τρίμηνο 2020 | 27 |
| 3.1.4 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2021..... | 29 |
| 3.1.4.1 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Α΄ τρίμηνο 2021 | 31 |
| 3.1.4.2 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Β΄ τρίμηνο 2021..... | 32 |
| 3.1.4.3 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Γ΄ τρίμηνο, 2021 | 33 |
| 3.1.4.4 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Δ΄ τρίμηνο, 2021 | 35 |
| 3.2 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση – ΣΤΑΣΥ Α.Ε. | 37 |
| 3.2.1. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το έτος 2020:..... | 37 |
| 3.2.2. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το έτος 2021:..... | 38 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 | 39 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Παράπονα ανά Δρομολόγιο Υπεραστικού Δικτύου | 39 |
| 4.1.1 Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2020..... | 39 |
| 4.1.1.1 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη..... | 41 |
| 4.1.1.2 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα | 44 |
| 4.1.1.3 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Φλώρινα | 47 |
| 4.1.1.4 Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος..... | 49 |
| 4.1.2 Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2021..... | 51 |
| 4.1.2.1 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη..... | 53 |
| 4.1.2.2 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα | 55 |
| 4.1.2.3 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Φλώρινα | 57 |
| 4.1.2.4 Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος..... | 59 |
| 4.2 Παράπονα ανά Δρομολόγιο Προαστιακού Σιδηροδρόμου | 61 |
| 4.2.1 Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηρόδρομου 2020 | 61 |
| 4.2.1.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Αεροδρόμιο | 62 |
| 4.2.1.2. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς – Κιάτο – Πειραιάς..... | 63 |
| 4.2.1.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Χαλκίδα – Αθήνα | 64 |
| 4.2.1.4. Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα – Θεσσαλονίκη – Λάρισα | 66 |
| 4.2.2. Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηρόδρομου έτους 2021 | 68 |
| 4.2.2.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Αεροδρόμιο | 68 |
| 4.2.2.2. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς – Κιάτο – Πειραιάς..... | 70 |
| 4.2.2.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Χαλκίδα – Αθήνα | 72 |
| 4.2.2.4. Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα – Θεσσαλονίκη – Λάρισα | 73 |
| 4.3. Παράπονα στα Διεθνή Δρομολόγια έτους 2020 & 2021 | 75 |
| 4.4. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο | 75 |
| 4.4.1. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2020 | 75 |
| 4.4.2. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2021 | 76 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 | 78 |
| 5.1 Γενικά Συμπεράσματα Ανάλυσης..... | 78 |
| 5.1.1 Συμπεράσματα ανάλυσης ποσοτικών στοιχείων ετών 2020-2021 | 78 |
| 5.1.2 Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2020 – 2021 | 79 |
| 5.1.3. Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2020 (ΣΤΑΣΥ)..... | 88 |
| 5.1.3 Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2021 (ΣΤΑΣΥ) | 89 |

| | |
|--|-----------|
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 | 90 |
| 6.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων | 90 |
| ΕΠΙΛΟΓΟΣ | 94 |

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ), ως Εθνικός Φορέας Επιβολής της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Οκτωβρίου 2007, παρακολουθεί τη λειτουργία των σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών με σκοπό την συστηματική καταγραφή και μέτρηση της απόδοσης του παρεχόμενου μεταφορικού έργου. Βασικά εργαλεία για την ορθή εξαγωγή συμπερασμάτων, μέσω της επεξεργασίας ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που αφορούν στο επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, αποτελούν:

- τα δεδομένα που συλλέγουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑΣΥ Α.Ε., μέσω του μηχανισμού διεκπεραίωσης παραπόνων που είναι υποχρεωμένες να τηρούν,
- τα παράπονα επιβατών που φτάνουν άμεσα στη ΡΑΣ καθώς και
- τα ευρήματα που διαπιστώνονται μέσω των επιθεωρήσεων που διενεργεί η Αρχή σε αμαξοστοιχίες και επιβατικούς σταθμούς, στο πλαίσιο των εποπτικών της αρμοδιοτήτων.

Στην παρούσα έκθεση αποτυπώνεται η κατάσταση των σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών για τα έτη 2020 και 2021 και επιχειρείται η συγκριτική αποτίμηση με τα στοιχεία του έτους 2019. Η παρουσίαση των ευρημάτων για μια τριετία θα οδηγήσει σε εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων και ευελπιστούμε και σε αποτελεσματικότερη αξιοποίησή τους από όλους τους εμπλεκόμενους, ώστε να συμβάλουμε στην σταδιακή ποιοτική αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες σιδηροδρομικών υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, η παρούσα έκθεση θα τροφοδοτήσει την έκθεση του άρθρου 32§3 του νέου Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών», με στατιστικά στοιχεία για τις δραστηριότητές της ως Εθνικός Φορέας Επιβολής (National Enforcement Body).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Ιστορικό – Νομοθετικό πλαίσιο

Η ενιαία αγορά σιδηροδρομικών μεταφορών εξελίσσεται διαρκώς. Η υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η προστασία των δικαιωμάτων των χρηστών αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για την αύξηση του μεριδίου των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σχέση με τα υπόλοιπα μέσα μεταφοράς. Σε αυτό το πλαίσιο, η νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) η οποία τέθηκε σε ισχύ στις 2 Δεκεμβρίου 2009 και αφορά στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών, έχει ως στόχο την επίτευξη ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών, όταν ταξιδεύουν με τρένο εντός της Ε.Ε.

Η Ε.Ε. υποχρεώνει τα κράτη-μέλη να ορίζουν έναν ή περισσότερους «Εθνικούς Φορείς Επιβολής» («National Enforcement Bodies – NEBs»), οι οποίοι έχουν ως αρμοδιότητα την επιβολή της εφαρμογής του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (βλ. α. 29, 30 του εν λόγω Κανονισμού).

Στην Ελλάδα, ως Εθνικός Φορέας Επιβολής έχει οριστεί η ΡΑΣ, η οποία, σύμφωνα με τα άρθρα 28 παρ. 11, 12 και 33 του ιδρυτικού της Νόμου 3891/2010 και του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007 είναι αρμόδια:

- Να ελέγχει και να επιβάλλει την τήρηση της εφαρμογής του Κανονισμού.
- Να λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα, ώστε να εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών.
- Να εξετάζει τις υποβαλλόμενες από τους επιβάτες καταγγελίες για παραβίαση των διατάξεων του Κανονισμού. Στο πλαίσιο αυτό η ΡΑΣ έχει το δικαίωμα να ζητεί πληροφορίες από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους πωλητές εισιτηρίων, τους υπεύθυνους σταθμών, τον ίδιο τον επιβάτη και τυχόν τρίτα μέρη που εμπλέκονται, προκειμένου να διασφαλίζεται η αρτιότερη εξέταση της υποβληθείσας καταγγελίας.
- Να επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις σε περιπτώσεις παραβίασης των διατάξεων του Κανονισμού.

Στο πλαίσιο της αναδιτύπωσης του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007, η ΡΑΣ ως φορέας επιβολής του, το 2020 διαβίβασε σχόλια και ερωτήματα σχετικά με την «Πρόταση για ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών γραμμών (αναδιτύπωση)», τόσο στο Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών, όσο και στη Μόνιμη Αντιπροσωπεία της Ελλάδος στην Ε.Ε.

Ο νέος Κανονισμός (ΕΕ)2021/782 εκδόθηκε τον Μάιο του 2021 και θα εφαρμόζεται από τις 7 Ιουνίου 2023 εκτός του άρθρου 654 που θα εφαρμόζεται από τις 7.6.2025. Κύριος σκοπός

της αναθεώρησης είναι να ενισχυθεί η προστασία των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών μέσω της βελτίωσης της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και να ενθαρρυνθεί η αύξηση των σιδηροδρομικών ταξιδιών

Άλλη σημαντική τροποποίηση αποτελεί η ενίσχυση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Επίσης, έμφαση δίδεται στην παροχή επαρκούς πληροφόρησης στους επιβάτες, ιδίως σε περιπτώσεις που το ταξίδι δεν εξελίσσεται σύμφωνα με το πρόγραμμα δρομολογίων, στην αύξηση της διαθεσιμότητας ενιαίων εισιτηρίων και στη συνεργασία με άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Τέλος, γίνεται σαφέστερη η διαδικασία διεκπεραίωσης των καταγγελιών επιβατών και οι σχετικές με αυτές προθεσμίες, όπως επίσης αυστηροποιείται το ζήτημα των αποζημιώσεων που οφείλουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις στους επιβάτες.

1.2. Κατηγοριοποίηση παραπόνων

Προκειμένου να καταστεί αποτελεσματικότερος ο έλεγχος του μηχανισμού διεκπεραίωσης παραπόνων που κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση έχει συγκροτήσει, η ΡΑΣ, κωδικοποιώντας τα άρθρα του Κανονισμού, συμφώνησε με τις Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις να ακολουθείται η κατωτέρω παρατιθέμενη κατηγοριοποίηση, με στόχο την κοινή προσέγγιση κατά τη διαδικασία ελέγχου των παραπόνων

- **Ακυρώσεις:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν σε καταργήσεις ή αναστολές ταξιδιών
- **ΑμεΑ/ΑΜΚ:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στην προσβασιμότητα των ΑμεΑ (Ατόμων με Αναπηρία) και των ΑΜΚ (Ατόμων Μειωμένης Κινητικότητας) τόσο στους σταθμούς όσο και στους συρμούς.
- **Ασφάλεια:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στην προσωπική ασφάλεια των επιβατών (security), στην αντιμετώπιση των κινδύνων - ατυχημάτων στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες καθώς και σε θέματα διασφάλισης προσωπικών δεδομένων.
- **Καθαριότητα:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στην καθαριότητα των σταθμών (αίθουσα αναμονής, χώροι υγιεινής, αέρας / κλιματισμός κλπ) και των αμαξοστοιχιών (καθίσματα, τουαλέτες, αέρας κλπ), όπως αυτή καθορίζεται από τα πλαίσια Ποιοτικών Προτύπων Παρεχόμενων Υπηρεσιών.
- **Καθυστερήσεις:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στις καθυστερήσεις κατά την αναχώρηση και άφιξη των αμαξοστοιχιών.
- **Πληροφορίες:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στις πληροφορίες τις σχετικές με τα ταξίδια για τα οποία διατίθεται σύμβαση μεταφοράς (εισιτήριο), οι οποίες πληροφορίες παρέχονται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή τους πωλητές εισιτηρίων στους επιβάτες προ του ταξιδιού και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Από το 2019 στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται και τα παράπονα που αφορούν στις παρεχόμενες από τηλεφωνικό κέντρο ή ιστοσελίδα πληροφορίες δρομολογίων ή δυσλειτουργίες και στην τιμολογιακή πολιτική της σιδηροδρομικής εταιρείας.

- **Προσβασιμότητα:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στη δυνατότητα πρόσβασης του επιβατικού κοινού στο σταθμό, στις αποβάθρες, στις αμαξοστοιχίες και στις λοιπές υποδομές. Η δυσκολία πρόσβασης μπορεί να οφείλεται σε ελλείψεις εγκαταστάσεις ή σε εγκαταστάσεις που αδυνατούν να ικανοποιήσουν τυχόν υψηλή επιβατική κίνηση.
- **Προσωπικό:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στη συμπεριφορά του προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης, των αναδόχων, του διαχειριστή υποδομής.
- **Τιμολογιακή Πολιτική:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν σε πρόστιμα, εκπτώσεις, προσφορές, κάρτες συνδρομής, πολιτική μεταβολών εισιτηρίων, καθώς και στο ύψος των κομίστρων.
- **Εισιτήρια – Κάρτες:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν σε μεταβολές – ακυρώσεις εισιτηρίων, λανθασμένη έκδοση εισιτηρίου/κάρτας, σε τυχόν δυσλειτουργία στο σύστημα έκδοσης εισιτηρίων και στις ηλεκτρονικές συναλλαγές εισιτηρίων (web ticketing)
- **Αποζημιώσεις:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν σε αιτήματα αποζημίωσης για καθυστερήσεις – ακυρώσεις δρομολογίων, για έξοδα σε περίπτωση ατυχήματος, κλοπής ή ζημιάς.
- **Βλάβες:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν σε βλάβες συρμού, σιδηροδρομικού σταθμού και γραμμής.
- **Προτάσεις - Αιτήματα:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει προτάσεις και αιτήματα επιβατών για βελτίωση των παρεχόμενων από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υπηρεσιών.
- **Υπηρεσίες:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου των Σ.Ε., τη μεταφορά αποσκευών, απώλεια αποσκευών, μεταφορά ποδηλάτων & κατοικίδιων, σύνδεση στο διαδίκτυο.
- **Δρομολόγια:** Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στο πλέγμα, τη συχνότητα και την πληρότητα δρομολογίων καθώς και σε αναμεταβιβάσεις.

1.3. Μεθοδολογία

Στα πλαίσια παρακολούθησης και ελέγχου της τήρησης της εφαρμογής του Ευρωπαϊκού Κανονισμού, η ΡΑΣ:

1. Κατά τη διάρκεια των ετών 2020 και 2021, λάμβανε σε διμηνιαία βάση από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται στο σύνολο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής) ηλεκτρονικά αρχεία παραπόνων, ανά κατηγορία ως ανωτέρω εκτέθηκε, τα οποία αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.
Επισημαίνεται ότι στην ποσοτική ανάλυση δεν λαμβάνεται υπόψη ο αριθμός των εισιτηρίων / επιβατών παρά μόνο οι απόλυτοι αριθμοί παραπόνων ανά έτος.
2. Λάμβανε από τη ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται μόνο στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας-Αεροδρόμιο της εθνικής σιδηροδρομικής

υποδομής), σε διμηνιαία βάση, ηλεκτρονικά αρχεία παραπόνων που αφορούσαν στα έτη 2020 και 2021, τα οποία αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.

3. Προχώρησε σε επιτόπιους ελέγχους σε σιδηροδρομικούς σταθμούς και αμαξοστοιχίες.
4. Ζήτησε και έλαβε από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ποσοστό παραπόνων ανά κατηγορία (παράπονο με την απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης) για την πληρέστερη επεξεργασία, ερμηνεία και τη διαμόρφωση ποιοτικών συμπερασμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007

2.1.1 Κατηγορίες παραπόνων - πεδίο ελέγχου

Ο αριθμός και το ποσοστό των παραπόνων προς τις δυο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις για τις κατηγορίες, στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ το 2020 αποτυπώνονται στον ακόλουθο Πίνακα.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | ΤΡΑΙΝΟΣΕ | | ΣΤΑΣΥ | | ΣΥΝΟΛΙΚΑ | |
|----------------------|-------------|-------------------------|-----------|-------------------------|-------------|-------------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ |
| ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ | 365 | 11,40% | 9 | 20,93% | 374 | 11,53% |
| ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ | 361 | 11,27% | 0 | 0,00% | 361 | 11,12% |
| ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ | 287 | 8,96% | 14 | 32,56% | 301 | 9,28% |
| ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ-ΑΙΤΗΜΑΤΑ | 298 | 9,31% | 0 | 0,00% | 298 | 9,18% |
| ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ-ΚΑΡΤΕΣ | 272 | 8,49% | 9 | 20,93% | 281 | 8,66% |
| ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ | 275 | 8,59% | 4 | 9,30% | 279 | 8,60% |
| ΑΣΦΑΛΕΙΑ | 271 | 8,46% | 2 | 4,65% | 273 | 8,41% |
| ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ | 266 | 8,31% | 2 | 4,65% | 268 | 8,26% |
| ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | 179 | 5,59% | 2 | 4,65% | 181 | 5,58% |
| ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ | 156 | 4,87% | 1 | 2,33% | 157 | 4,84% |
| ΒΛΑΒΕΣ | 151 | 4,72% | 0 | 0,00% | 151 | 4,65% |
| ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ | 114 | 3,56% | 0 | 0,00% | 114 | 3,51% |
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | 111 | 3,47% | 0 | 0,00% | 111 | 3,42% |
| ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ | 85 | 2,65% | 0 | 0,00% | 85 | 2,62% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 11 | 0,34% | 0 | 0,00% | 11 | 0,34% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 3202 | 100% | 43 | 100% | 3245 | 100% |

Πίνακας 1: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2020

Όσον αφορά στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., από τις κατηγορίες παραπόνων, η κατηγορία «Πληροφορίες» είναι πρώτη, με 11,40% επί του συνόλου των παραπόνων, δεύτερη η κατηγορία «Αποζημιώσεις» με 11,27 % και τρίτη η κατηγορία «Προτάσεις - Αιτήματα» με 9.31%.

Όσον αφορά στην ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε., πρώτη σε παράπονα έρχεται η κατηγορία «Καθυστερήσεις» με 32,56% και ακολουθούν οι κατηγορίες «Πληροφορίες» και «Εισιτήρια» με 20,93 % επί του συνόλου των παραπόνων προς αυτή.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ | | ΣΤΑΣΥ ΑΕ | | ΣΥΝΟΛΙΚΑ | |
|----------------------|-------------|-------------------------|-----------|-------------------------|-------------|-------------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ |
| ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ | 735 | 18,34% | 6 | 10,53% | 741 | 18,23% |
| ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ | 480 | 11,98% | 9 | 15,79% | 489 | 12,03% |
| ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ | 442 | 11,03% | 9 | 15,79% | 451 | 11,10% |
| ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ-ΚΑΡΤΕΣ | 396 | 9,88% | 11 | 19,30% | 407 | 10,01% |
| ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ-ΑΙΤΗΜΑΤΑ | 341 | 8,51% | 0 | 0,00% | 341 | 8,39% |
| ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ | 263 | 6,56% | 1 | 1,75% | 264 | 6,50% |
| ΑΣΦΑΛΕΙΑ | 261 | 6,51% | 1 | 1,75% | 262 | 6,45% |
| ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ | 236 | 5,89% | 5 | 8,77% | 241 | 5,93% |
| ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ | 200 | 4,99% | 1 | 1,75% | 201 | 4,95% |
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | 199 | 4,97% | 0 | 0,00% | 199 | 4,90% |
| ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ | 166 | 4,14% | 13 | 22,81% | 179 | 4,40% |
| ΒΛΑΒΕΣ | 152 | 3,79% | 0 | 0,00% | 152 | 3,74% |
| ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ | 70 | 1,75% | 0 | 0,00% | 70 | 1,72% |
| ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ | 58 | 1,45% | 0 | 0,00% | 58 | 1,43% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 8 | 0,20% | 1 | 1,75% | 9 | 0,22% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 4007 | 100% | 57 | 100% | 4064 | 100% |

Πίνακας 2: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2021

Όσον αφορά στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., από τις κατηγορίες παραπόνων, η κατηγορία «Αποζημιώσεις» είναι πρώτη, με 18,34%. επί του συνόλου των παραπόνων, δεύτερη η κατηγορία «Πληροφορίες» με 11,98 % και τρίτη η κατηγορία «Καθυστερήσεις» με 11,03%.

Όσον αφορά στην ΣΤΑ.ΣΥ.Α.Ε.: πρώτη σε παράπονα έρχεται η κατηγορία «Τιμολογιακή Πολιτική» με 22,81%, δεύτερη η κατηγορία «Εισιτήρια» με 19,30% και τρίτη οι κατηγορίες «Πληροφορίες» και «Καθυστερήσεις» με 15,79% επί του συνόλου των παραπόνων προς αυτή.

2.2. Χρόνος απόκρισης των Σ.Ε. στα υποβληθέντα παράπονα

Σύμφωνα με το άρθρο 27 παρ. 2 του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007, «οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν παράπονα σε κάθε εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση. Εντός ενός μήνα, ο αρμόδιος απαντά αιτιολογημένα ή, σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, ενημερώνει τον επιβάτη για την ημερομηνία εντός της οποίας μπορεί να αναμένει την απάντηση και η οποία δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία του παραπόνου».

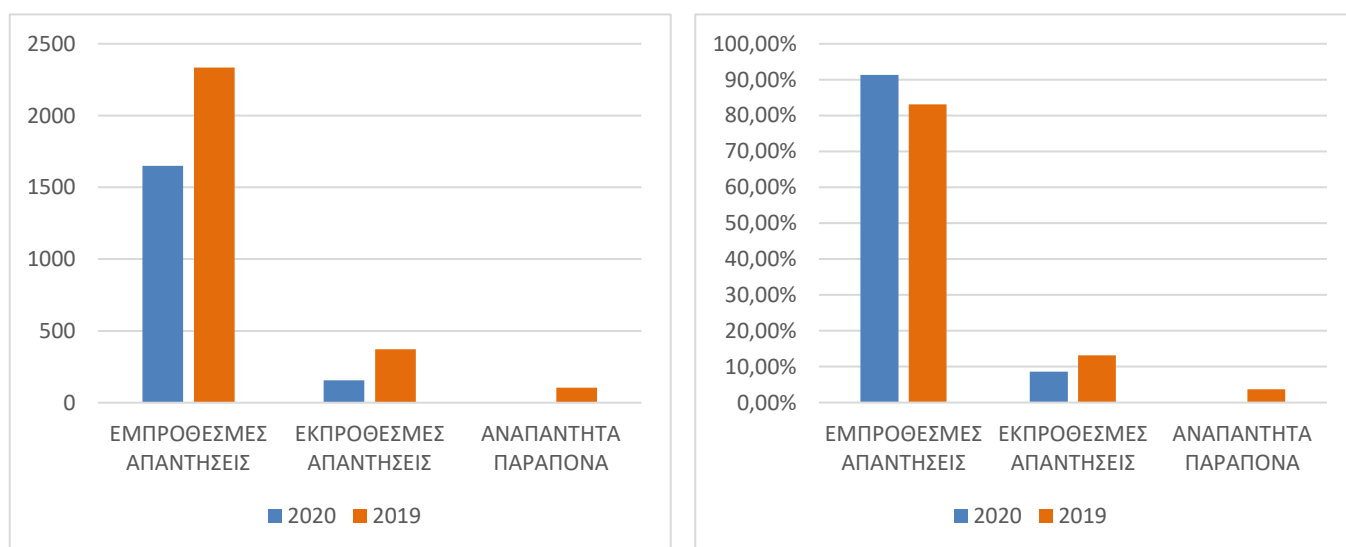
2.2.1. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2020

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2020 έως 31.12.2020, εντός της προθεσμίας απαντήθηκε το **91.31%** αυτών, ενώ το έτος 2019 είχε απαντηθεί εμπρόθεσμα μόνο το 83.07% όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 3.

| ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|--|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Εντός 30 ημερών | 1597 | 88,38% | 2218 | 78,91% | -28,00% |
| Εντός 90 ημερών (με ενημέρωση του επιβάτη) | 53 | 2,93% | 117 | 4,16% | -57,26% |
| Μερικός Σύνολο (Α) | 1650 | 91,31% | 2335 | 83,07% | -29,46% |
| ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | ΠΛΗΘΟΣ | | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Άνω των 90 ημερών | 156 | 8,63% | 372 | 13,23% | -58,33% |
| Μερικό Σύνολο (Β) | 156 | 8,63% | 372 | 13,23% | -58,33% |
| ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ | ΠΛΗΘΟΣ | | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Μερικό Σύνολο (Γ) | 1 | 0,06% | 104 | 3,70% | |
| ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ | 1807 | 100,00% | 2811 | 100,01% | -35,72% |

Πίνακας 3: Χρόνος απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019 (Στοιχεία πριν την αναγωγή)

Το έτος 2020, σημειώνεται σαφής βελτίωση της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. στο θέμα της έγκαιρης απάντησης στα παράπονα των επιβατών της και, κατ' αναλογία, σημαντικά μειωμένες είναι οι εκπρόθεσμες απαντήσεις και τα αναπάντητα παράπονα.



Γράφημα 1: Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

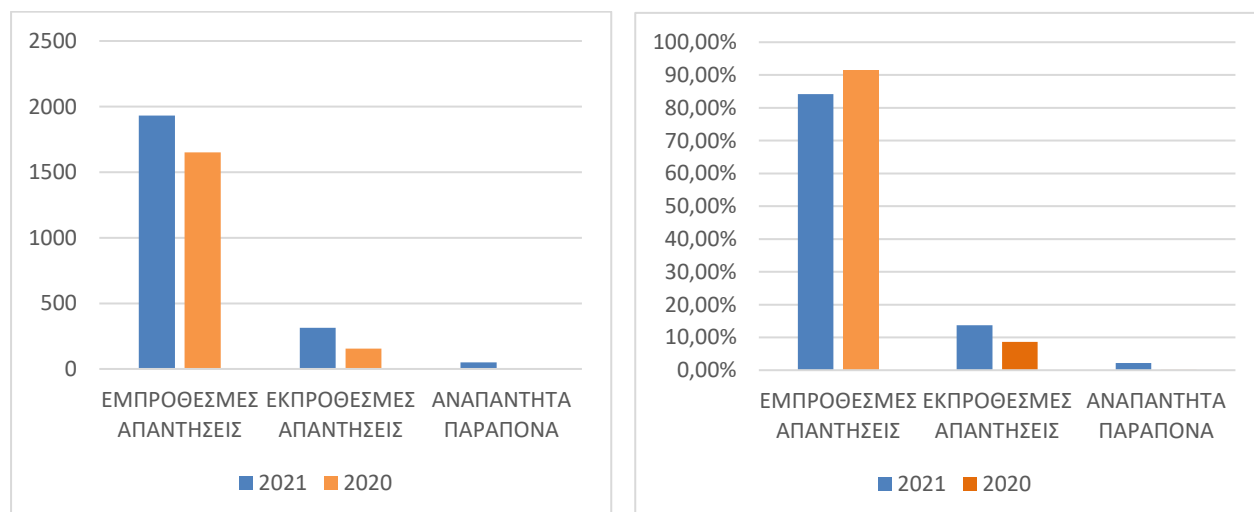
2.2.2. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2021

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2021 έως 31.12.2021, εντός της προθεσμίας απαντήθηκε το 84,14% αυτών, ενώ το έτος 2020 είχε απαντηθεί εμπρόθεσμα το 91.15% επί του συνόλου.

Τα ως άνω αποτυπώνονται στον κάτωθι πίνακα:

| ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|--|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Εντός 30 ημερών | 1727 | 75,25% | 1597 | 88,38% | 8,14% |
| Εντός 90 ημερών (με ενημέρωση του επιβάτη) | 204 | 8,89% | 50 | 2,77% | 308,00% |
| Μερικό Σύνολο (Α) | 1931 | 84,14% | 1647 | 91,15% | 17,24% |
| ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Άνω των 90 ημερών | 314 | 13,68% | 155 | 8,58% | 102,58% |
| Μερικό Σύνολο (Β) | 314 | 13,68% | 155 | 8,58% | 102,58% |
| ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Μερικό Σύνολο (Γ) | 50 | 2,18% | 5 | 0,28% | 900,00% |
| ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ | 2295 | 100,00% | 1807 | 100,00% | 27,01% |

Πίνακας 4: Χρόνος απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020 (Στοιχεία πριν την αναγωγή)



Γράφημα 2: Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

2.2.3. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2020

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2020 έως 31.12.2020 εντός της προθεσμίας απαντήθηκε το 52,94% αυτών.

Συγκριτικά με το έτος 2019, οι εκπρόθεσμες απαντήσεις καθώς και τα παράπονα που έμειναν αναπάντητα μηδενίσθηκαν.

| ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
|-------------------------------|---------------|----------------|
| Εντός 30 ημερών | 18 | 52,94% |
| Μερικό Σύνολο | 18 | 52,94% |
| ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Εντός 90 ημερών | 16 | 47,06% |
| Μερικό Σύνολο | 16 | 47,06% |
| ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Μερικό Σύνολο | 0 | 0,00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 34 | 100,00% |

Πίνακας 5: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, 2020

2.2.3. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2021

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2021 έως 31.12.2021 εντός της προθεσμίας απαντήθηκε το 60,47% αυτών.

Συγκριτικά με το έτος 2020, οι εκπρόθεσμες απαντήσεις αυξήθηκαν, με ποσοστό συμμετοχής 2,33% επί του συνόλου. Το ποσοστό συμμετοχής των αναπάντητων παραπόνων παρέμεινε μηδενικό.

| ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
|-------------------------------|---------------|----------------|
| Εντός 30 ημερών | 26 | 60,47% |
| Μερικό Σύνολο | 26 | 60,47% |
| ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Άνω των 90 ημερών | 1 | 2,33% |
| Εντός 90 ημερών | 16 | 37,21% |
| Μερικό Σύνολο | 17 | 39,54% |
| ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Μερικό Σύνολο | 0 | 0,00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 43 | 100,00% |

Πίνακας 6: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, 2021

2.3. Επιτόπιοι Έλεγχοι ΡΑΣ

Για την αποτελεσματικότερη παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής του Κανονισμού 1371/2007, η Μονάδα Ρύθμισης και Ελέγχου της Σιδηροδρομικής Αγοράς της ΡΑΣ υλοποιεί ετήσιο πρόγραμμα τακτικών ελέγχων-επιθεωρήσεων σε σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και στον διαχειριστή υποδομής και υπεύθυνο των σιδηροδρομικών σταθμών. Πέραν των ως άνω τακτικών ελέγχων, η ΡΑΣ προβαίνει και σε έκτακτες ή και αιφνίδιες επιθεωρήσεις, όποτε το κρίνει αναγκαίο.

Για την κατάρτιση του ετήσιου προγράμματος ελέγχων λαμβάνονται υπόψη οι ακόλουθες παράμετροι:

- η σοβαρότητα και η συχνότητα υποβολής των παραπόνων των επιβατών, τα οποία εμφανίζονται στο σύστημα διεκπεραίωσης παραπόνων των σιδηροδρομικών εταιριών των προηγούμενου έτους,
- η σοβαρότητα και η συχνότητα εμφάνισης παραβιάσεων του Κανονισμού που εντοπίστηκαν κατά τους ελέγχους του προηγούμενου έτους,
- τα παράπονα – καταγγελίες πολιτών που υποβάλλονται στη ΡΑΣ
- οι ευρωπαϊκές εκθέσεις λοιπών ΝΕΒ, κατευθυντήριες οδηγίες της αρμόδιας Μονάδας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Directorate General for Mobility and Transport - Unit B5 – Social Aspects, Passenger Rights and Equal Opportunities)

Λόγω πανδημίας και των σχετικών περιοριστικών μέτρων που λήφθηκαν, οι προγραμματισμένοι έλεγχοι της ΡΑΣ για την παρακολούθηση της εφαρμογής του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007 το 2020 αναβλήθηκαν.

Για το έτος 2021, σύμφωνα με το εγκεκριμένο από την Ολομέλεια της ΡΑΣ, Πρόγραμμα Ελέγχων της ΜΡΕΣΑ, πραγματοποιήθηκαν, το δεύτερο εξάμηνο του έτους, λόγω και πάλι των περιοριστικών μέτρων covid, οι ακόλουθοι έλεγχοι:

1. Στον ΟΣΕ - Διαχειριστή Υποδομής :
 - Την 16.09.2021, έκτακτος έλεγχος - επιθεώρηση με αντικείμενο την αξιολόγηση της εφαρμογής των άρθρων του ΕΚ 1371/2007 στο ΣΣ Θεσσαλονίκης συμπεριλαμβανομένου και του ελέγχου άρσης των ευρημάτων της επιθεώρησης της 24^{ης} .10.2019. Ο έλεγχος ολοκληρώθηκε με την αποστολή στον ΟΣΕ της σχετικής Έκθεσης & του Πίνακα Ευρημάτων Εποπτικής Δραστηριότητας, σε εφαρμογή της 1941/20.10.2021 Απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ, για την άρση των ευρημάτων. Στον έλεγχο αυτό διαπιστώθηκε η υλοποίηση διορθωτικής ενέργειας από πλευράς

του Διαχειριστή Υποδομής για τη μη συμμόρφωση που είχε καταγραφεί στην επιθεώρηση της 24^{ης}. 10.2019, αναφορικά με υποδομές του σταθμού. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκε ριζική ανακαίνιση των χώρων υγιεινής και τοποθέτηση καμερών σε σημεία του σταθμού για τον περιορισμό των φαινομένων βανδαλισμού και την ασφάλεια των επιβατών στους χώρους του σιδηροδρομικού σταθμού. Ταυτόχρονα, επισημάνθηκε ως σύσταση από τη ΡΑΣ, η καλύτερη και αμεσότερη επικοινωνία με τους υπαλλήλους του εργολάβου που έχει αναλάβει την φύλαξη του σταθμού (security), με σκοπό πάντα την ασφάλεια των επιβατών στους χώρους του σιδηροδρομικού σταθμού.

- Την 15.12.2021, έλεγχος - επιθεώρηση με αντικείμενο τον έλεγχο / αξιολόγηση της εφαρμογής των άρθρων του ΕΚ 1371/2007 στο ΣΣ Λάρισας εστιάζοντας στην ανασκόπηση των διαδικασιών /διεργασιών που εφαρμόζει ο Διαχειριστής Υποδομής, την εκπαίδευση του προσωπικού, την επάρκεια πόρων και τον έλεγχο των σχετικών εσωτερικών επιθεωρήσεων που διαθέτει για την εξυπηρέτηση των αρμοδιοτήτων του που απορρέουν από τον ΕΚ 1371/2007. Με το πέρας της επιθεώρησης οριστικοποιήθηκε ο Πίνακας Ευρημάτων της Εποπτικής Δραστηριότητας. Στον έλεγχο αυτό διαπιστώθηκε, μεταξύ άλλων, ότι οι ηλεκτρονικές οθόνες ανακοινώσεων βρίσκονται εκτός λειτουργίας ενώ θα έπρεπε να λειτουργούν και να δίνουν πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο. Το θέμα λειτουργίας των ηλεκτρονικών οθονών ανακοινώσεων προς τους επιβάτες αποτελεί εύρημα ελέγχου και σε άλλους ΣΣ, όπως, ενδεικτικά, στο ΣΣ Αθηνών και Θεσσαλονίκης, και έχει γίνει αποδεκτό από τον ΟΣΕ με το με α.π.9088260/24.02.2020 έγγραφό του. Το συγκεκριμένο πρόβλημα δημιουργεί έλλειψη πληροφόρησης όλων των επιβατών (άρθρο 8 του ΕΚ 1371/2007), που εντείνεται στους μη επανδρωμένους σταθμούς. Ο ΟΣΕ έχει γνωστοποιήσει στη ΡΑΣ ότι βρίσκεται σε εξέλιξη διαγωνιστική διαδικασία για αντικατάσταση και επαναλειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος.

2. Στην ΣΤΑΣΥ ΑΕ - Σιδηροδρομική Επιχείρηση:

- Την 21.06.2021, με τηλεδιάσκεψη, έλεγχος για την αξιολόγηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας που εφαρμόζει η επιχείρηση, η παροχή πληροφόρησης / πρόσβαση/ συνδρομή στα ΑμεΑ/ΑΜΚ καθώς και η διαχείριση των παραπόνων των επιβατών .

3. Στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ - Σιδηροδρομική Επιχείρηση:

- Την 03.02.2020, πραγματοποιήθηκε έκτακτος έλεγχος στο ΣΣ Αθηνών για την διερεύνηση προβλημάτων που σχετίζονται με την περιορισμένη προσβασιμότητα των επιβατών στην αποβάθρα 10 μετά από διαμαρτυρία

επιβατών. Διαπιστώθηκε ότι στην αποβάθρα 10, από την οποία συνήθως αναχωρεί / αφικνείται η αμαξοστοιχία Χαλκίδας και όπου δεν υπάρχουν κυλιόμενες κλίμακες όπως στις λοιπές αποβάθρες, οι ανελκυστήρες ήταν εκτός λειτουργίας και άνοδος - κάθοδος περιοριζόταν σε μία κλίμακα. Κατόπιν των ανωτέρων, θεωρώντας ότι η πρόσβαση των επιβατών στην αποβάθρα και στις εξόδους έχει περιοριστεί αρκετά, ιδιαίτερα για επιβάτες με δυσκολίες μετακίνησης, ακολούθησε επιστολή προς τη ΣΕ για την επίλυση του προβλήματος. Μετά από σχετική αλληλογραφία με το Διαχειριστή της Υποδομής και την ΤΡΑΙΝΟΣΕ τροποποιήθηκε η αποβάθρα άφιξης της αμαξοστοιχίας Χαλκίδας, κατά τις ώρες αιχμής, για την ασφαλέστερη αποβίβαση των επιβατών.

- Την 13.01.2021, με τηλεδιάσκεψη, πραγματοποιήθηκε έλεγχος του συστήματος διαχείρισης ποιότητας που εφαρμόζει η ΤΡΑΙΝΟΣΕ προκειμένου να αξιολογηθεί ο βαθμός συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις καθορισμού προτύπων ποιότητας των θεμάτων που αναφέρονται στον Κανονισμό. Ο έλεγχος ολοκληρώθηκε με την αποστολή στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ της σχετικής Έκθεσης & του Πίνακα Ευρημάτων Εποπτικής Δραστηριότητας, σε εφαρμογή της 960/31.05.2021 Απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ, για την άρση των ευρημάτων. Στον έλεγχο διαπιστώθηκε, μεταξύ άλλων, έλλειψη διαδικασίας γενικών αρχών για την αντιμετώπιση ανωμαλιών και γενικότερα καταγράφηκε ως απαίτηση προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ η ολοκλήρωση του συστήματος ποιότητας με την ένταξη επιχειρησιακών – λειτουργικών διεργασιών για τα κριτήρια του αρ. 28. Η ΤΡΑΙΝΟΣΕ προχώρησε μέσα στο 2021 σε αναθεώρηση υφιστάμενων αλλά και σύνταξη νέων διαδικασιών που αφορούν στην αποτελεσματικότερη διαχείριση των απαιτήσεων ποιότητας που απορρέουν από το άρθρο 28 του ΕΚ 1371/2007, όπως ενδεικτικά «Ταξιδιωτικές Πληροφορίες σε μη κανονικές συνθήκες».
- Την 14.07.2021, έλεγχος / επιθεώρηση για την αξιολόγηση συμμόρφωσης με διατάξεις του Κανονισμού, στους Σιδηροδρομικούς Σταθμούς «Κόρινθος» και «Κιάτο». Ο έλεγχος ολοκληρώθηκε με την αποστολή στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ της σχετικής Έκθεσης & του Πίνακα Ευρημάτων Εποπτικής Δραστηριότητας, σε εφαρμογή της 1671/21.09.2021 Απόφασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ, για την άρση των ευρημάτων. Ένα από τα ευρήματα του ελέγχου υπήρξε η ενίσχυση της εκπαίδευσης των συνοδών αναφορικά με τις απαιτήσεις του ΕΚ 1371/2007, για την άρση του οποίου η ΤΡΑΙΝΟΣΕ προχώρησε στη δημιουργία εκπαιδευτικού

υλικού σχετικά με τον ΕΚ 1371/2007, το οποίο διανεμήθηκε σε όλο το προσωπικό αμαξοστοιχιών.

Η ΡΑΣ εκτιμά ότι οι στοχευμένες επιθεωρήσεις σε συρμούς και σιδηροδρομικούς σταθμούς δίνει τη δυνατότητα για καλύτερη κατανόηση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν και επισημαίνουν οι επιβάτες μέσω των παραπόνων τους, με σκοπό πάντα την καλύτερη και αποτελεσματικότερη διαχείρισή τους σε συνεργασία με τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και το διαχειριστή της υποδομής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση – ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.

3.1.1. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2020:

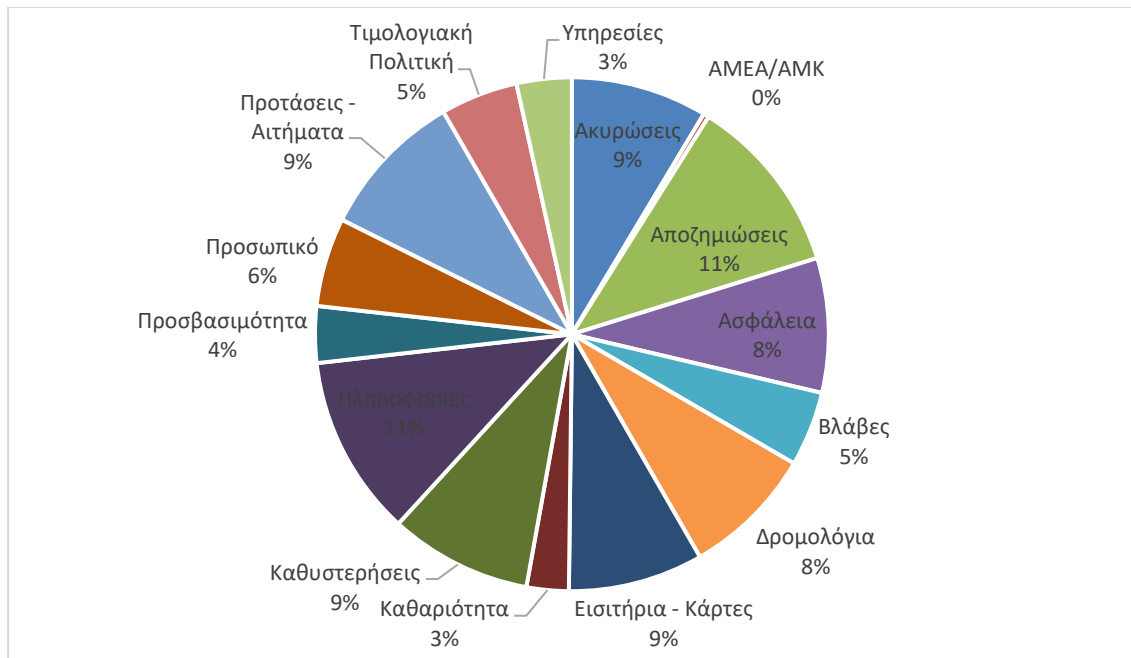
Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 10.219.865 ενώ το σύνολο των υποβληθέντων στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. παραπόνων σε **1.807**. Αντίστοιχα, το έτος 2019 ο αριθμός των εισιτηρίων ήταν 19.598.632 και τα υποβληθέντα παράπονα **2.800**.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε αίτημα-παράπονο μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερες από μια κατηγορίες, προκειμένου να γίνει σωστός καταμερισμός και να αποδοθεί ορθά το ποσοστό επί τοις εκατό (%) στην έκθεση, κάθε παράπονο απεικονίστηκε ως ξεχωριστό αίτημα και, για τον λόγο αυτόν, τα παράπονα ανήλθαν τελικώς σε **3.202** (Πίνακας 11).

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤ. ΔΙΑΦΟΡΑ |
|------------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-----------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Πληροφορίες | 365 | 11,40% | 534 | 10,90% | -31,65% |
| Αποζημιώσεις | 361 | 11,27% | 592 | 12,08% | -39,02% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 298 | 9,31% | 166 | 3,39% | 79,52% |
| Καθυστερήσεις | 287 | 8,96% | 717 | 14,63% | -59,97% |
| Ακυρώσεις | 275 | 8,59% | 326 | 6,65% | -15,64% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 272 | 8,49% | 265 | 5,41% | 2,64% |
| Ασφάλεια | 271 | 8,46% | 277 | 5,65% | -2,17% |
| Δρομολόγια | 266 | 8,31% | 470 | 9,59% | -43,40% |
| Προσωπικό | 179 | 5,59% | 404 | 8,24% | -55,69% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 156 | 4,87% | 282 | 5,75% | -44,68% |
| Βλάβες | 151 | 4,72% | 330 | 6,73% | -54,24% |
| Προσβασιμότητα | 114 | 3,56% | 142 | 2,90% | -19,72% |
| Υπηρεσίες | 111 | 3,47% | 172 | 3,51% | -35,47% |
| Καθαριότητα | 85 | 2,65% | 201 | 4,10% | -57,71% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 11 | 0,34% | 23 | 0,47% | -52,17% |
| Γενικό Άθροισμα | 3202 | 100,00% | 4901 | 100,00% | -34,67% |

Πίνακας 7: Υποβληθέντα παράπονα στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

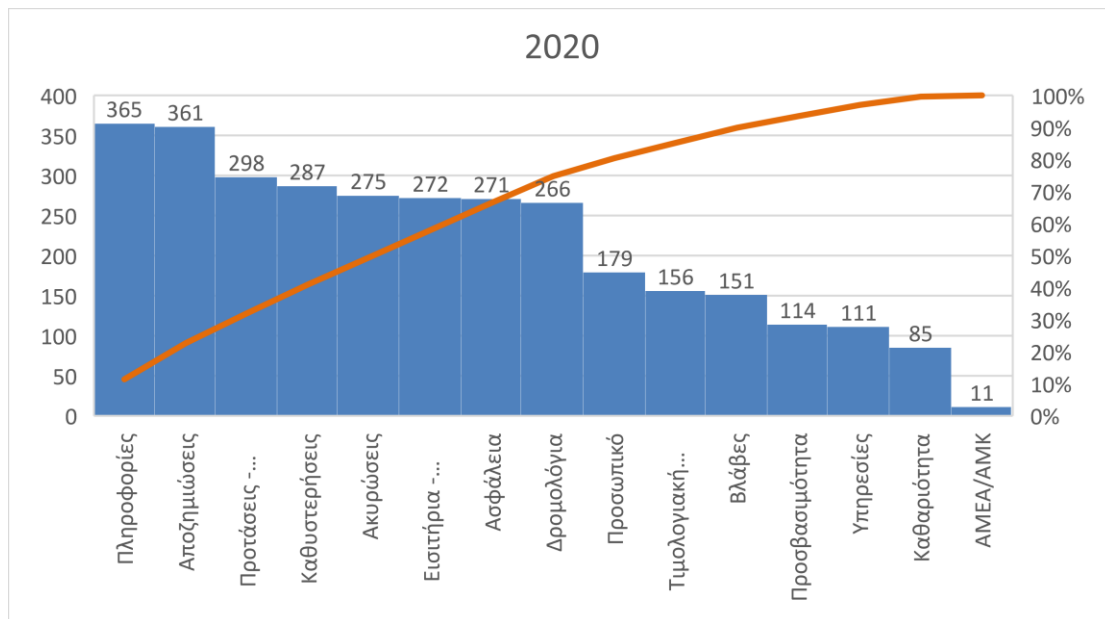
Συγκριτικά με το έτος 2019, το έτος 2020, το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε πτώση κατά 34,67%.



Γράφημα 3: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία, 2020

Οι πέντε (5) πρώτες -σε αριθμό παραπόνων- κατηγορίες για το έτος 2020 είναι οι εξής:

«Πληροφορίες», «Αποζημιώσεις», «Προτάσεις – Αιτήματα», «Καθυστερήσεις» και «Ακυρώσεις».



Γράφημα 4: Διάγραμμα Pareto κατηγοριών παραπόνων για το έτος 2020

3.1.2 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2021:

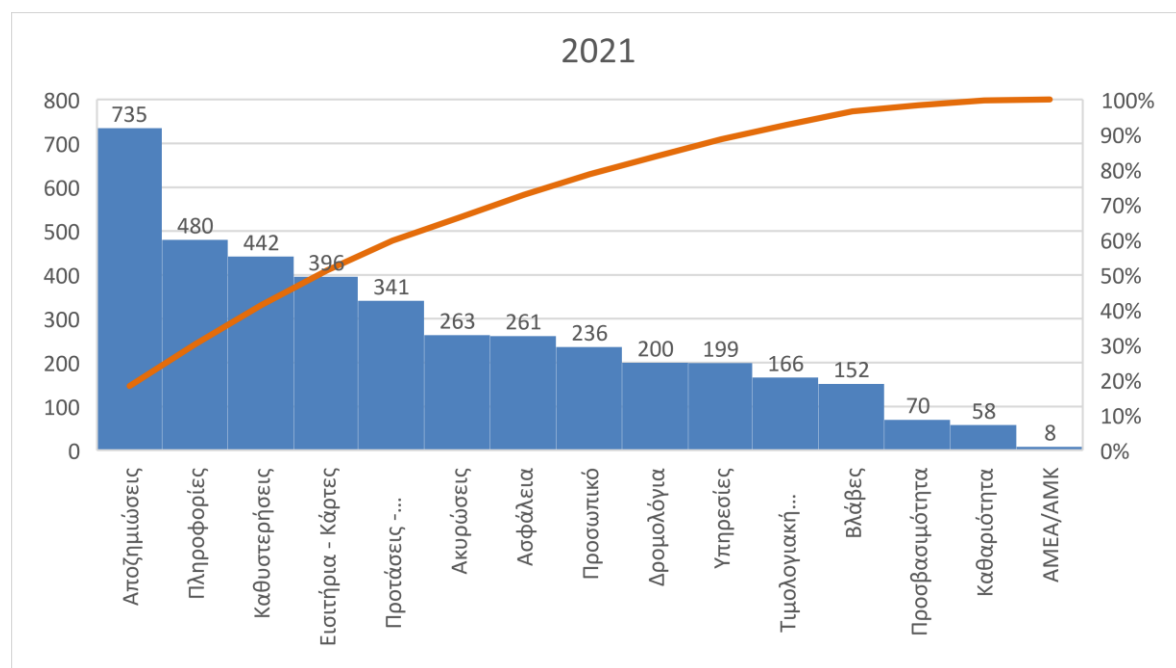
Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 10.028.642 ενώ το σύνολο των υποβληθέντων στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. παραπόνων σε **2.295**. Αντίστοιχα, το έτος 2020 ο αριθμός των εισιτηρίων ήταν 10.219.865 και τα υποβληθέντα παράπονα **1.807**.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε αίτημα-παράπονο μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερες από μια κατηγορίες, προκειμένου να γίνει σωστός καταμερισμός και να αποδοθεί ορθά το ποσοστό επί τοις εκατό (%) στην έκθεση, κάθε παράπονο απεικονίστηκε ως ξεχωριστό αίτημα και, για τον λόγο αυτόν, τα παράπονα ανήλθαν τελικώς σε **4.007**.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤ. ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Αποζημιώσεις | 735 | 18.34% | 361 | 11.27% | 103.60% |
| Πληροφορίες | 480 | 11.98% | 365 | 11.40% | 31.51% |
| Καθυστερήσεις | 442 | 11.03% | 287 | 8.96% | 54.01% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 396 | 9.88% | 272 | 8.49% | 45.59% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 341 | 8.51% | 298 | 9.31% | 14.43% |
| Ακυρώσεις | 263 | 6.56% | 275 | 8.59% | -4.36% |
| Ασφάλεια | 261 | 6.51% | 271 | 8.46% | -3.69% |
| Προσωπικό | 236 | 5.89% | 179 | 5.59% | 31.84% |
| Δρομολόγια | 200 | 4.99% | 266 | 8.31% | -24.81% |
| Υπηρεσίες | 199 | 4.97% | 111 | 3.47% | 79.28% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 166 | 4.14% | 156 | 4.87% | 6.41% |
| Βλάβες | 152 | 3.79% | 151 | 4.72% | 0.66% |
| Προσβασιμότητα | 70 | 1.75% | 114 | 3.56% | -38.60% |
| Καθαριότητα | 58 | 1.45% | 85 | 2.65% | -31.76% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 8 | 0.20% | 11 | 0.34% | -27.27% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 4007 | 100% | 3202 | 100% | 25.14% |

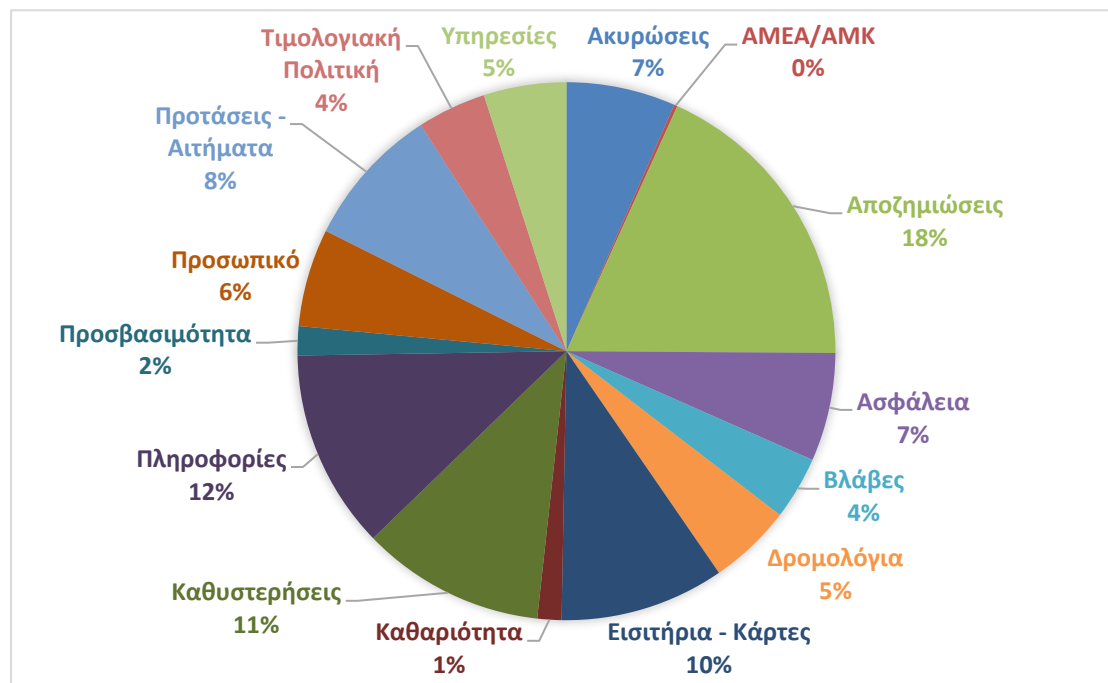
Πίνακας 81: Υποβληθέντα παράπονα στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Συγκριτικά με το έτος 2020, το έτος 2021, το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε αύξηση κατά 25,14%.



Γράφημα 5: Διάγραμμα Pareto κατηγοριών παραπόνων για το έτος 2021

Σύμφωνα με το διάγραμμα Pareto, οι πέντε (5) πρώτες -σε αριθμό παραπόνων- κατηγορίες για το έτος 2021 είναι οι εξής: «Αποζημιώσεις», «Πληροφορίες», «Καθυστερήσεις», «Εισιτήρια – Κάρτες» και «Προτάσεις – Αιτήματα».



Γράφημα 6: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία, 2021

3.1.3 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2020

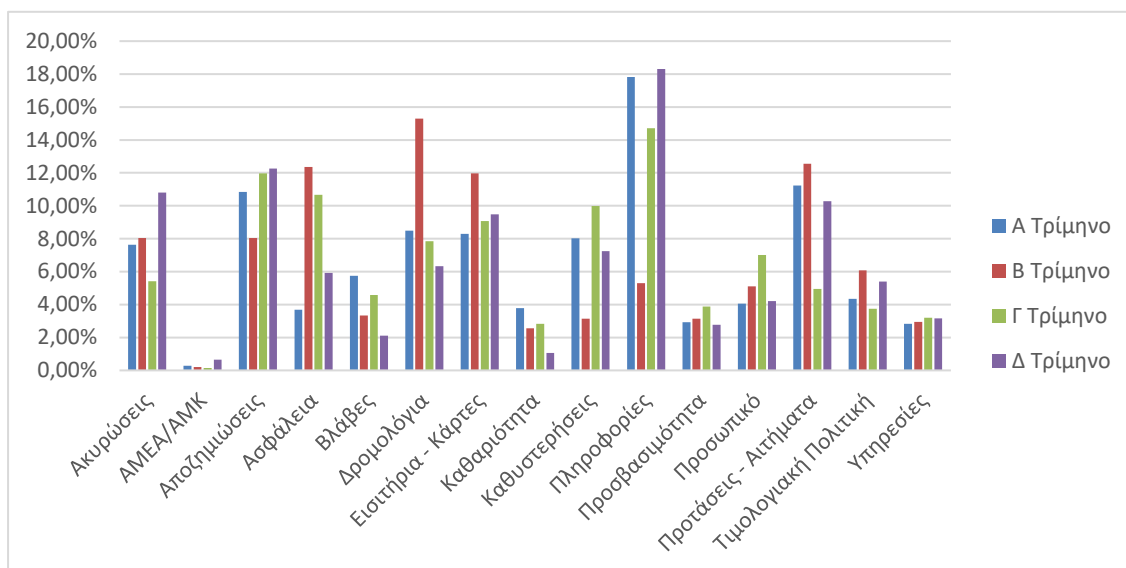
Προκειμένου να εξετάσουμε την «εποχικότητα» των παραπόνων ανά τρίμηνο, όπως αυτά λήφθηκαν και καταγράφηκαν από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ακολουθεί ο επιμερισμός κάθε κατηγορίας παραπόνων ανά τρίμηνο 2020 (Πίνακας 9).

Σε όλα τα τρίμηνα του 2020, παρατηρείται ότι οι 4 πρώτες κατηγορίες σε συμμετοχή, «Πληροφορίες», «Αποζημιώσεις», «Εισιτήρια - Κάρτες» και «Προτάσεις - Αιτήματα» αποτελούν το 37,84% έως το 50,33% του συνόλου κάθε τρίμηνο. Το Γ' τρίμηνο του 2020 υποβλήθηκε ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων.

| | Α Τρίμηνο | | | | Β Τρίμηνο | | | | Γ Τρίμηνο | | | | Δ Τρίμηνο | | | | Σύνολο | | | | | |
|--|------------|-------------|-----------------|----------------|------------|-------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|-----------------|---------------|------------|-------------|-----------------|----------------|-------------|-------------|----------------|-------------|----------------|--|
| | 2020 | 2019 | Ποσοστ. Διμερόν | | 2020 | 2019 | Ποσοστ. Διμερόν | | 2020 | 2019 | Ποσοστ. Διμερόν | | 2020 | 2019 | Ποσοστ. Διμερόν | | 2020 | 2019 | | | | |
| Κατηγορία | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Αυτοίματες | 81 | 34 | 8,62% | 138,24% | 41 | 144 | 9,03% | -71,55% | 71 | 57 | 6,05% | 24,55% | 82 | 91 | 12,91% | -9,89% | 275 | 326 | 8,59% | 6,65% | | |
| ΑΜΕΚ/ΑΜΚ | 3 | 5 | 0,32% | -40,00% | 1 | 5 | 0,22% | -80,00% | 2 | 6 | 0,17% | -66,67% | 5 | 7 | 0,79% | -28,57% | 11 | 11 | 0,34% | 23 | 0,47% | |
| Αποζημιώσεις | 103 | 131 | 10,96% | -21,37% | 38 | 216 | 8,37% | -82,41% | 141 | 120 | 12,02% | 17,50% | 79 | 125 | 12,44% | -36,80% | 361 | 361 | 11,27% | 592 | 12,08% | |
| Αρμόδια | 36 | 83 | 3,83% | -56,63% | 57 | 72 | 12,56% | -20,83% | 136 | 63 | 11,59% | 115,87% | 42 | 59 | 6,61% | -28,81% | 271 | 277 | 8,46% | 277 | 5,65% | |
| Βάδες | 60 | 78 | 6,38% | -23,08% | 17 | 73 | 3,74% | -76,71% | 59 | 101 | 5,03% | -41,58% | 15 | 78 | 2,36% | -80,77% | 151 | 330 | 4,72% | 330 | 6,73% | |
| Απομολύνια | 75 | 83 | 7,98% | -9,64% | 57 | 127 | 12,56% | -55,12% | 94 | 81 | 8,01% | 16,05% | 40 | 179 | 6,30% | -77,65% | 266 | 470 | 8,31% | 470 | 9,59% | |
| Εισιτήρια - Κιόρες | 70 | 67 | 7,45% | 4,48% | 49 | 74 | 10,79% | -33,78% | 99 | 56 | 8,44% | 76,79% | 54 | 68 | 8,50% | -20,59% | 272 | 265 | 8,49% | 265 | 5,41% | |
| Καθαρίστρα | 37 | 43 | 3,94% | -13,95% | 11 | 53 | 2,42% | -79,25% | 29 | 47 | 2,47% | -38,30% | 8 | 58 | 1,26% | -86,21% | 85 | 201 | 2,65% | 201 | 4,10% | |
| Καθυστοργίες | 85 | 193 | 9,04% | -55,96% | 16 | 188 | 3,52% | -91,49% | 131 | 95 | 11,17% | 37,89% | 55 | 241 | 8,66% | -77,18% | 287 | 737 | 8,96% | 737 | 14,63% | |
| Πληροδομές | 128 | 106 | 13,62% | 20,75% | 26 | 168 | 5,73% | -84,52% | 132 | 84 | 11,25% | 57,14% | 79 | 176 | 12,44% | -55,11% | 365 | 534 | 11,40% | 534 | 10,90% | |
| Προσβαυδίστρα | 31 | 25 | 3,30% | 24,00% | 15 | 19 | 3,30% | -21,05% | 48 | 57 | 4,09% | -15,79% | 20 | 41 | 3,15% | -51,22% | 114 | 142 | 3,56% | 142 | 2,90% | |
| Προσωπικό | 40 | 96 | 4,26% | -58,33% | 24 | 99 | 5,29% | -75,76% | 86 | 108 | 7,33% | -20,37% | 29 | 101 | 4,57% | -71,29% | 179 | 404 | 5,59% | 404 | 8,24% | |
| Προσταές - Ακρίματα | 117 | 49 | 12,45% | 138,78% | 56 | 51 | 12,33% | 9,80% | 58 | 33 | 4,94% | 75,76% | 67 | 33 | 10,55% | 103,03% | 298 | 166 | 9,31% | 166 | 3,39% | |
| Τυπολογική Πολιτική | 44 | 44 | 4,68% | 0,00% | 31 | 67 | 6,83% | -53,73% | 45 | 91 | 3,84% | -50,55% | 36 | 80 | 5,67% | -55,00% | 156 | 282 | 4,87% | 282 | 5,75% | |
| Υπερπείλες | 30 | 18 | 3,19% | 66,67% | 15 | 44 | 3,30% | -65,91% | 42 | 63 | 3,58% | -33,33% | 24 | 47 | 3,78% | -48,94% | 111 | 172 | 3,47% | 172 | 3,51% | |
| Σύνολο | 940 | 1055 | 100,00% | -10,90% | 454 | 1400 | 100,00% | -67,57% | 1173 | 1062 | 100,00% | 10,45% | 635 | 1384 | 100,00% | -54,12% | 3202 | 4901 | 100,00% | 4901 | 100,00% | |
| Ποσοστό αναδιάρθρωσης παρατηρούμενών επί του συνόλου | | | 29,36% | | | | 14,18% | | | | 36,63% | | | | 21,67% | | | | | | | |

Πίνακας 9: Αριθμός και ποσοστό παρατηρούμενων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά τρίμηνο. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

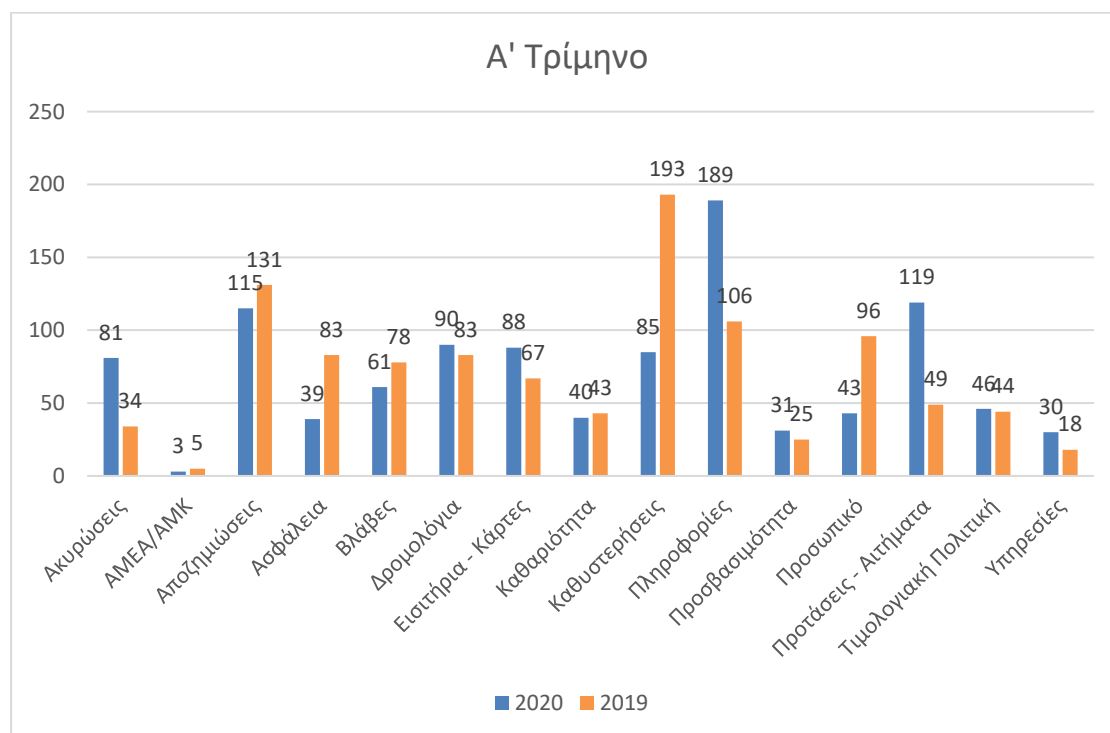
Κατά την διάρκεια των 4 τριμήνων, υπήρξε αύξηση, σε ποσοστό συμμετοχής, των παραπόνων που αφορούν στις κατηγορίες «Ασφάλεια», «Εισιτήρια - Κάρτες», «Προσωπικό» και μείωση του ποσοστού των παραπόνων της κατηγορίας «Βλάβες» και «Καθαριότητα».



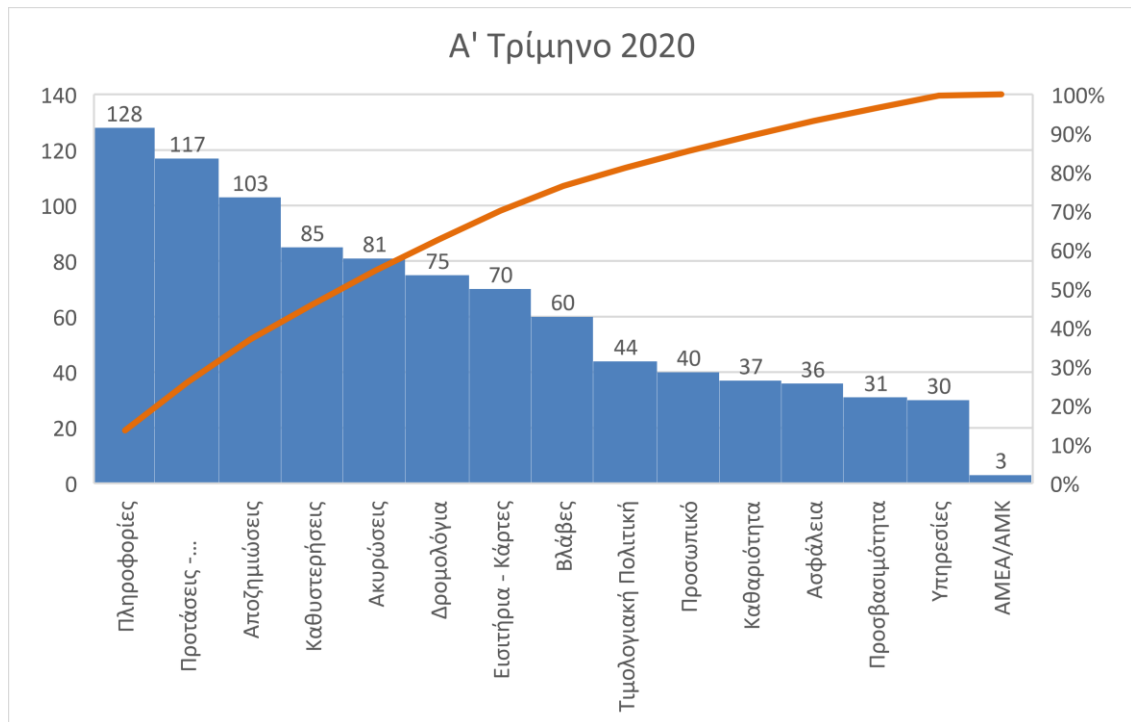
Γράφημα 7: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ ανά τρίμηνο 2020

3.1.3.1 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Α' τρίμηνο 2020

Οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Α' τρίμηνο 2020 και η σύγκρισή τους με το Α' τρίμηνο 2019 δίνονται από παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 8: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Α' Τρίμηνο του 2020 και 2019

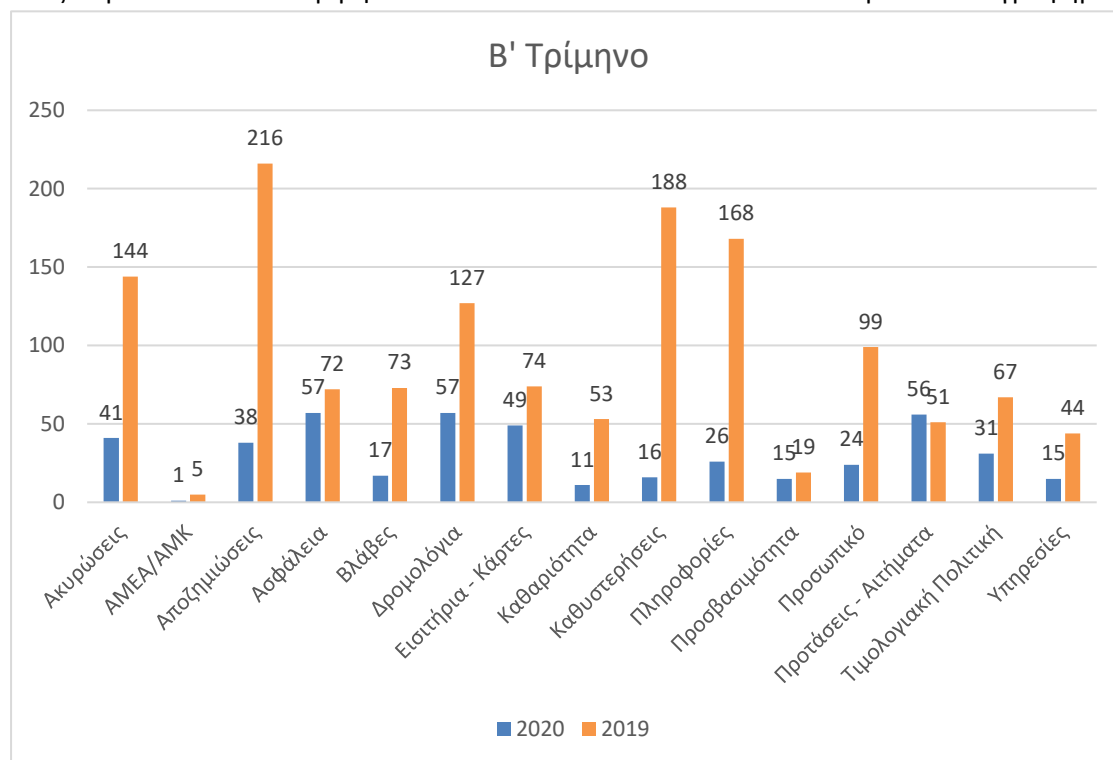


Γράφημα 9: Διάγραμμα Pareto για το Α' τρίμηνο 2020

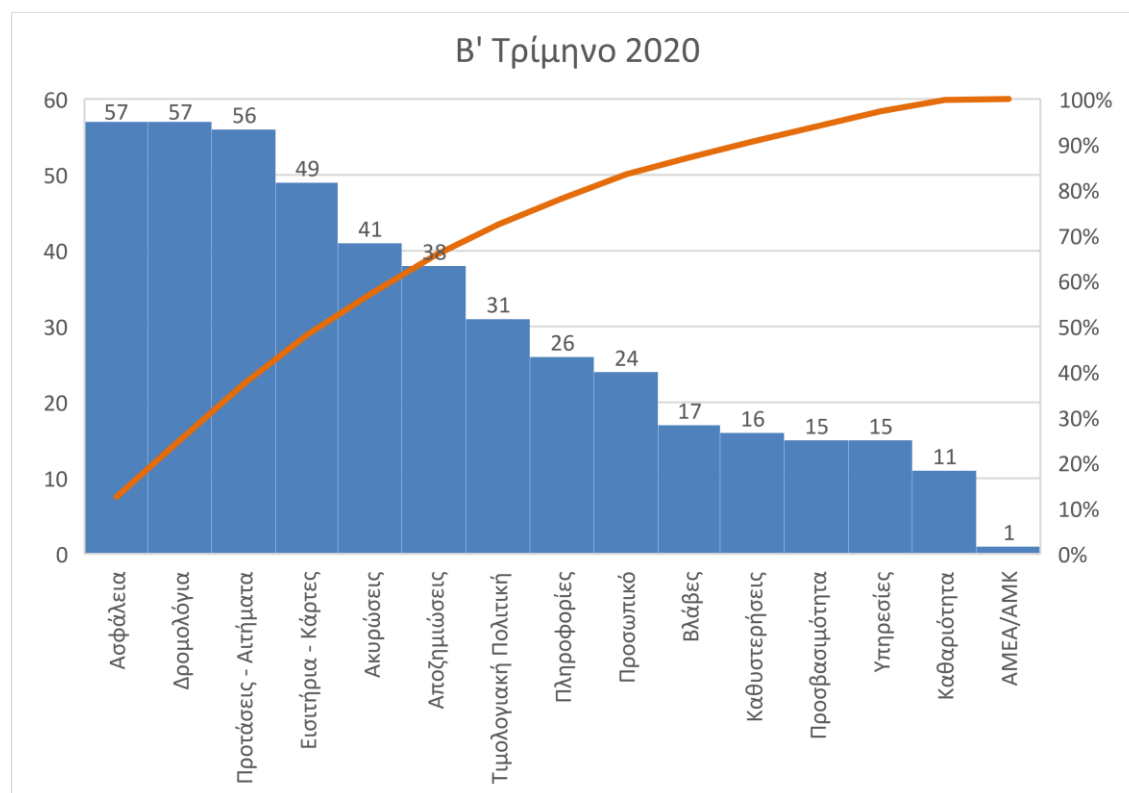
Από το Γράφημα 9 προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Α' τρίμηνο του 2020 είναι οι εξής «Πληροφορίες», «Προτάσεις – Αιτήματα», «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια» και «Εισιτήρια – Κάρτες».

3.1.3.2 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Β' τρίμηνο 2020

Οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Β' τρίμηνο 2020 και η σύγκρισή τους με το Β' τρίμηνο 2019 δίνονται από το παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 10: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Β' Τρίμηνο του 2020 και 2019

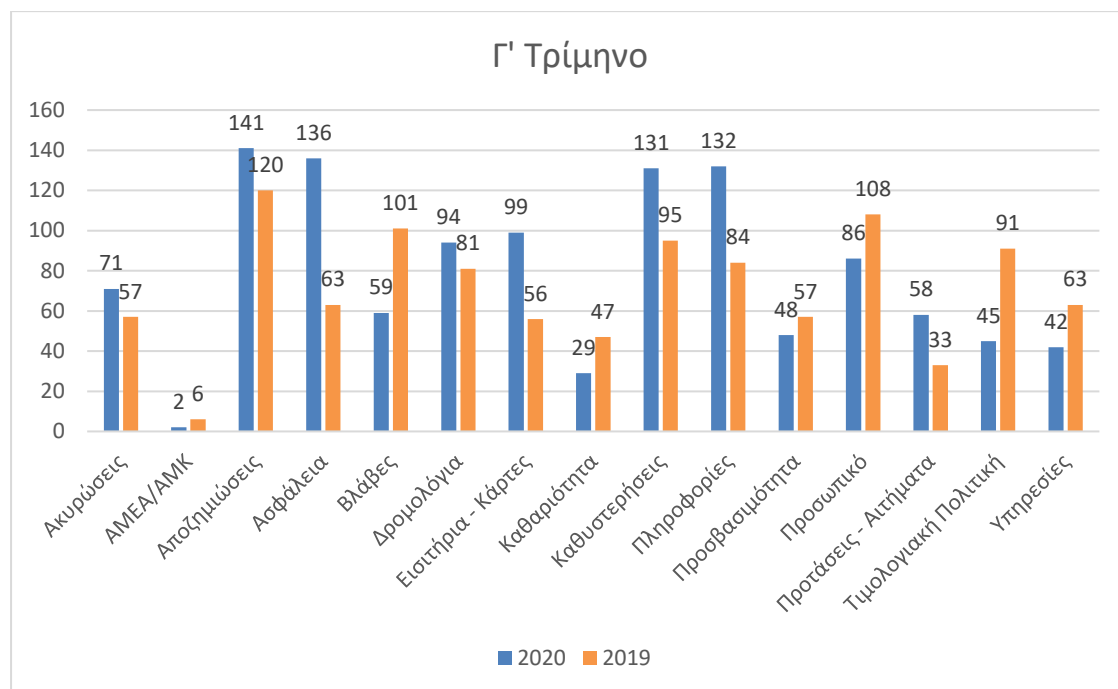


Γράφημα 11: Διάγραμμα Pareto για το Β' τρίμηνο 2020

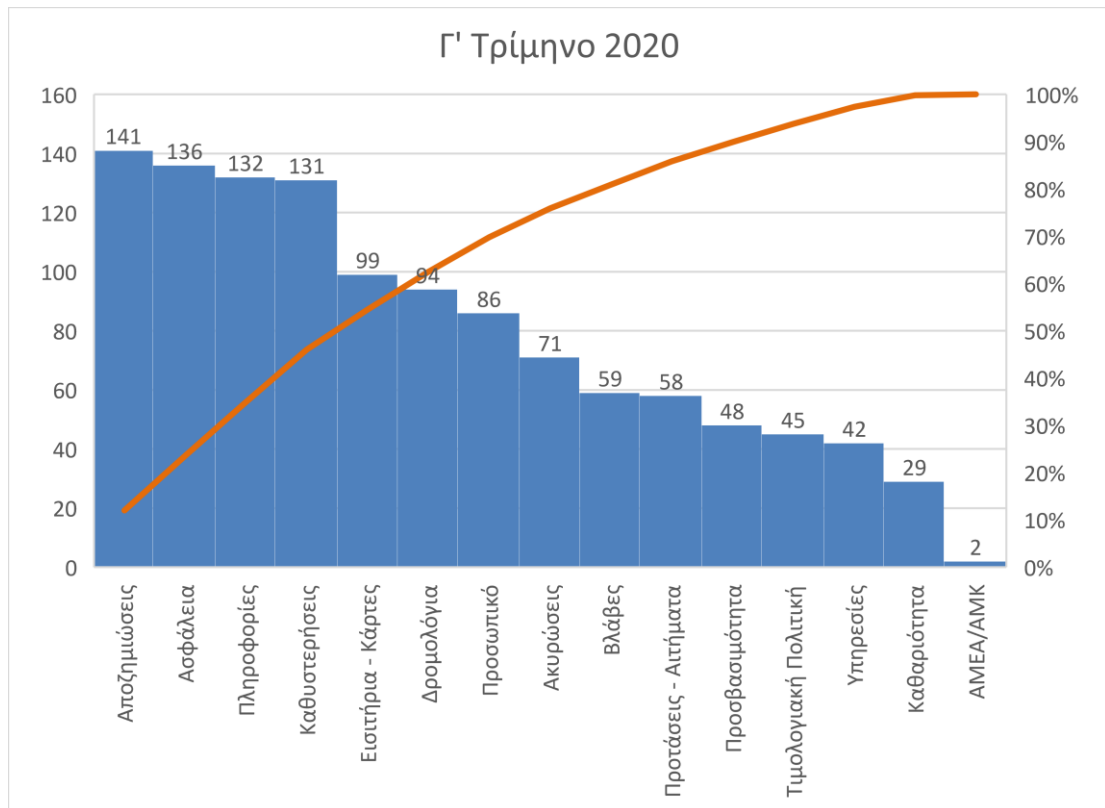
Από το Γράφημα 11 προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Β' τρίμηνο του 2020 είναι η «Ασφάλεια», «Δρομολόγια», «Προτάσεις – Αιτήματα», «Εισιτήρια - Κάρτες» και «Ακυρώσεις».

3.1.3.3 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Γ' τρίμηνο 2020

Οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Γ' τρίμηνο 2020 και η σύγκρισή τους με το Γ' τρίμηνο 2019 δίνονται από το παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 12: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Γ' Τρίμηνο του 2020 και 2019

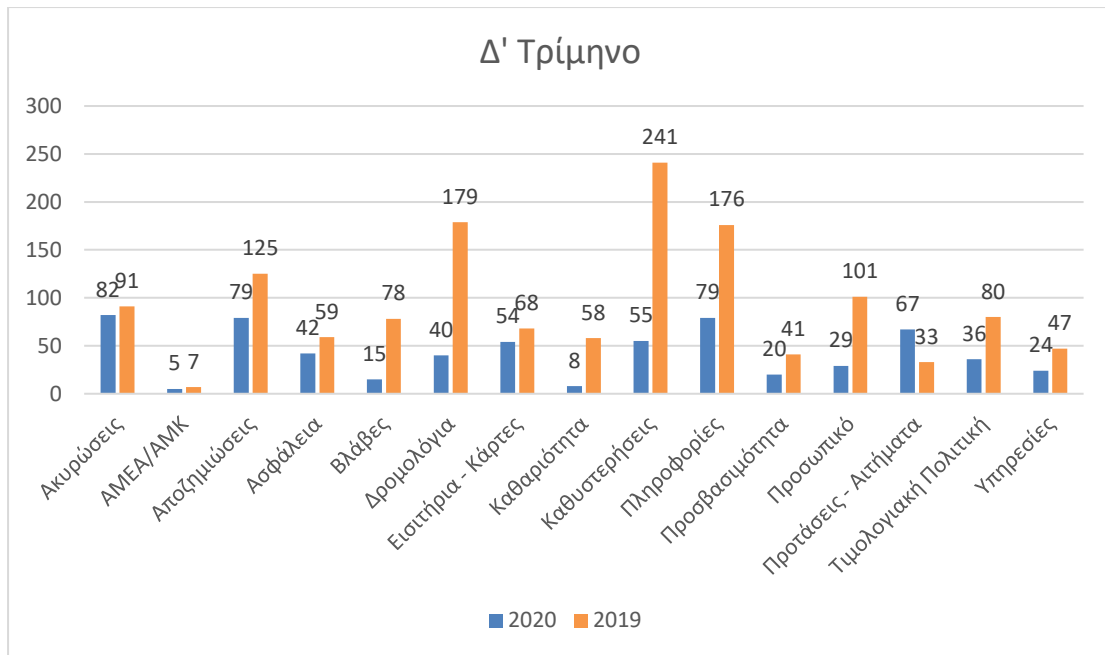


Γράφημα 13: Διάγραμμα Pareto για το Γ' τρίμηνο 2020

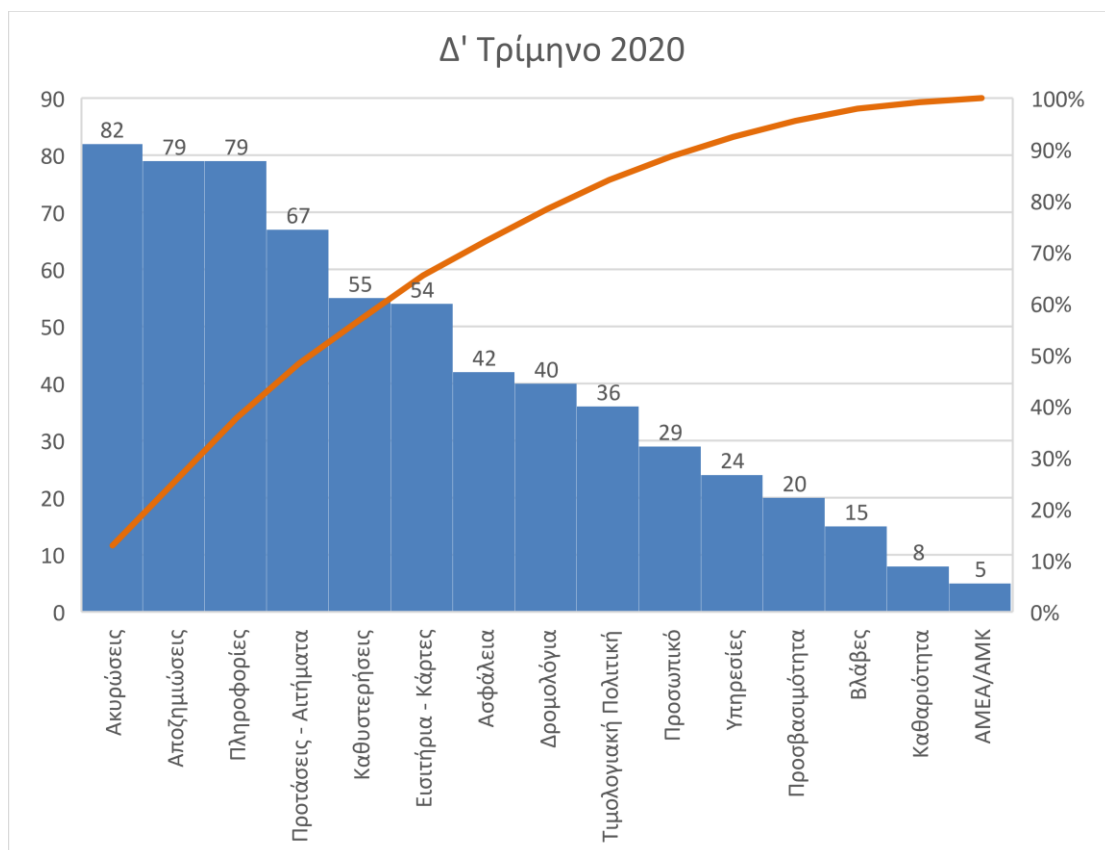
Από το Γράφημα 13 προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Γ' τρίμηνο του 2020 είναι οι: «Αποζημιώσεις», «Ασφάλεια», «Καθυστερήσεις», «Εισιτήρια - Κάρτες», «Δρομολόγια».

3.1.3.4 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Δ' τρίμηνο 2020

Οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Δ' τρίμηνο 2020 και η σύγκρισή τους με το Δ' τρίμηνο 2019 δίνονται από το παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 14: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Δ' Τρίμηνο του 2020 και 2019



Γράφημα 15: Διάγραμμα Pareto για το Δ' τρίμηνο 2020

Από το Γράφημα 15 προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δ' τρίμηνο του 2020 είναι η «Ακυρώσεις», «Αποζημιώσεις», «Πληροφορίες» «Προτάσεις – Αιτήματα», «Καθυστερήσεις».

3.1.4 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2021

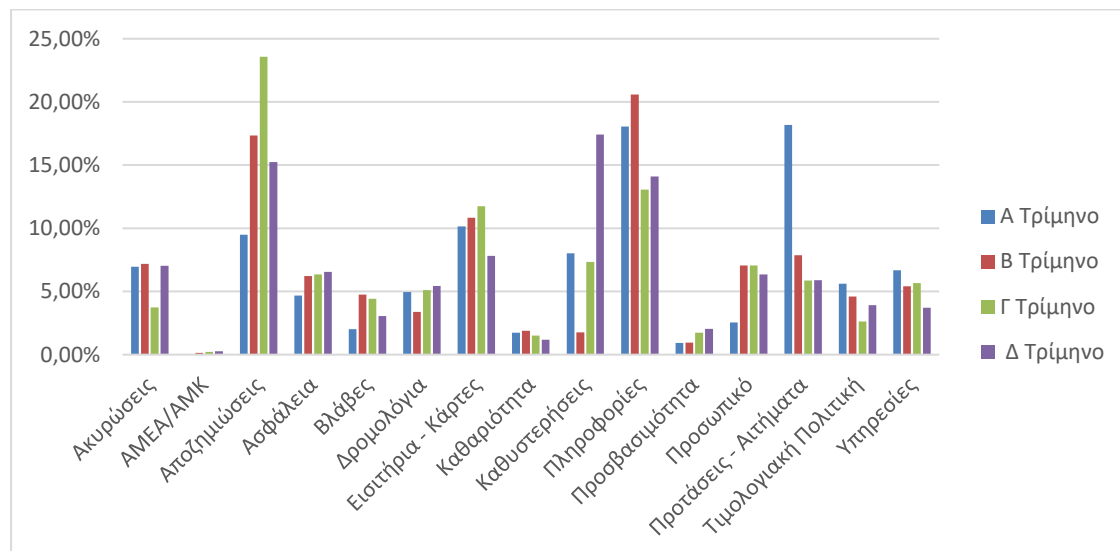
Προκειμένου να εξετάσουμε την «εποχικότητα» των παραπόνων ανά τρίμηνο, όπως αυτά λήφθηκαν και καταγράφηκαν από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ακολουθεί ο επιμερισμός κάθε κατηγορίας παραπόνων ανά τρίμηνο 2021 (Πίνακας 10).

Σε όλα τα τρίμηνα του 2021, παρατηρείται ότι οι 4 πρώτες κατηγορίες σε συμμετοχή, «Αποζημιώσεις», «Εισιτήρια-Κάρτες», «Καθυστερήσεις» και «Πληροφορίες» αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων σε κάθε τρίμηνο καθώς και στο σύνολο του έτους. Το Δ' τρίμηνο του 2021 υποβλήθηκε ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων.

| | Α' Τρίμηνο | | | | Β' Τρίμηνο | | | | Γ' Τρίμηνο | | | | Δ' Τρίμηνο | | | |
|-----------------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|------------|----------------|
| | 2021 | 2020 | Ποσοστό % | Ποσοστ. Διαφ. | 2021 | 2020 | Ποσοστό % | Ποσοστ. Διαφ. | 2021 | 2020 | Ποσοστό % | Ποσοστ. Διαφ. | 2021 | 2020 | Ποσοστό % | Ποσοστ. Διαφ. |
| Κατηγορία Παραπλόνου | Πλήθος | Ποσοστό % | Πλήθος | Ποσοστό % | Πλήθος | Ποσοστό % | Πλήθος | Ποσοστό % | Πλήθος | Ποσοστό % | Πλήθος | Ποσοστό % | Πλήθος | Ποσοστό % | Πλήθος | Ποσοστό % |
| Αυμύσεις | 52 | 8,07% | 81 | 8,62% | 53 | 7,83% | 41 | 9,03% | 54 | 4,06% | 71 | 6,05% | 104 | 7,68% | 82 | 12,91% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 0 | 0,00% | 3 | -100,00% | 1 | 0,15% | 1 | 0,22% | 3 | 0,23% | 2 | 0,17% | 4 | 0,30% | 5 | 0,79% |
| Απογνώσεις | 66 | 10,25% | 103 | 10,96% | 121 | 17,87% | 38 | 8,37% | 331 | 24,87% | 141 | 12,02% | 217 | 16,01% | 79 | 12,44% |
| Ασφάλεια | 35 | 5,43% | 36 | 3,83% | 45 | 6,65% | 57 | 12,56% | 88 | 6,61% | 136 | 11,59% | 93 | 6,86% | 42 | 6,61% |
| Βλάβες | 15 | 2,33% | 60 | 6,38% | 32 | 4,73% | 17 | 3,74% | 61 | 4,58% | 59 | 5,03% | 44 | 3,25% | 15 | 2,36% |
| Δρομολόγια | 32 | 4,97% | 75 | 7,98% | 25 | 3,69% | 57 | 12,56% | 67 | 5,03% | 94 | 8,01% | 76 | 5,61% | 40 | 6,30% |
| Εισιτήρια - κάρτες | 64 | 9,94% | 70 | 7,45% | 78 | 11,52% | 49 | 10,79% | 156 | 11,72% | 99 | 8,44% | 98 | 7,23% | 54 | 8,50% |
| Καθαρότητα | 12 | 1,86% | 37 | 3,94% | 13 | 1,92% | 11 | 2,42% | 17 | 1,28% | 29 | 2,47% | 16 | 1,18% | 8 | 1,26% |
| Καθυστερήσεις | 60 | 9,32% | 85 | 9,04% | 13 | 1,92% | 16 | 3,52% | 106 | 7,96% | 131 | 11,17% | 263 | 19,41% | 55 | 8,66% |
| Πληροφορίες | 84 | 13,04% | 128 | 13,62% | 116 | 17,13% | 26 | 5,73% | 140 | 10,52% | 132 | 11,25% | 140 | 10,33% | 79 | 12,44% |
| Προσβασιμότητα | 7 | 1,09% | 31 | 3,30% | 7 | 1,03% | 15 | 3,30% | 25 | 1,88% | 48 | 4,09% | 31 | 2,29% | 20 | 3,15% |
| Προσωπικό | 16 | 2,48% | 40 | 4,26% | 47 | 6,94% | 24 | 5,29% | 92 | 6,91% | 86 | 7,33% | 81 | 5,98% | 29 | 4,57% |
| Πορτοφόρι - Αντίγραφα | 120 | 18,63% | 117 | 12,45% | 58 | 8,57% | 56 | 12,33% | 81 | 6,09% | 58 | 4,94% | 82 | 6,05% | 67 | 10,55% |
| Τυπολογική Πολιτική | 39 | 6,06% | 44 | 4,68% | 33 | 4,87% | 31 | 6,83% | 36 | 2,70% | 45 | 3,84% | 58 | 4,28% | 36 | 5,67% |
| Υπηρεσίες | 42 | 6,52% | 30 | 3,19% | 35 | 5,17% | 15 | 3,30% | 74 | 5,56% | 42 | 3,58% | 48 | 3,54% | 24 | 3,78% |
| Σύνολο | 644 | 100,00% | 940 | 100,00% | 677 | 100,00% | 454 | 100,00% | 1331 | 100,00% | 1173 | 100,00% | 1355 | 100,00% | 635 | 100,00% |
| | | | | -31,49% | | | | 49,12% | | | | | | | | 113,39% |

Τίτλος 2 : Αριθμός και ποσοστό παραπλόνων της
 ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά τρίμηνο. Συγκριτικά στοιχεία 2021-
 2020

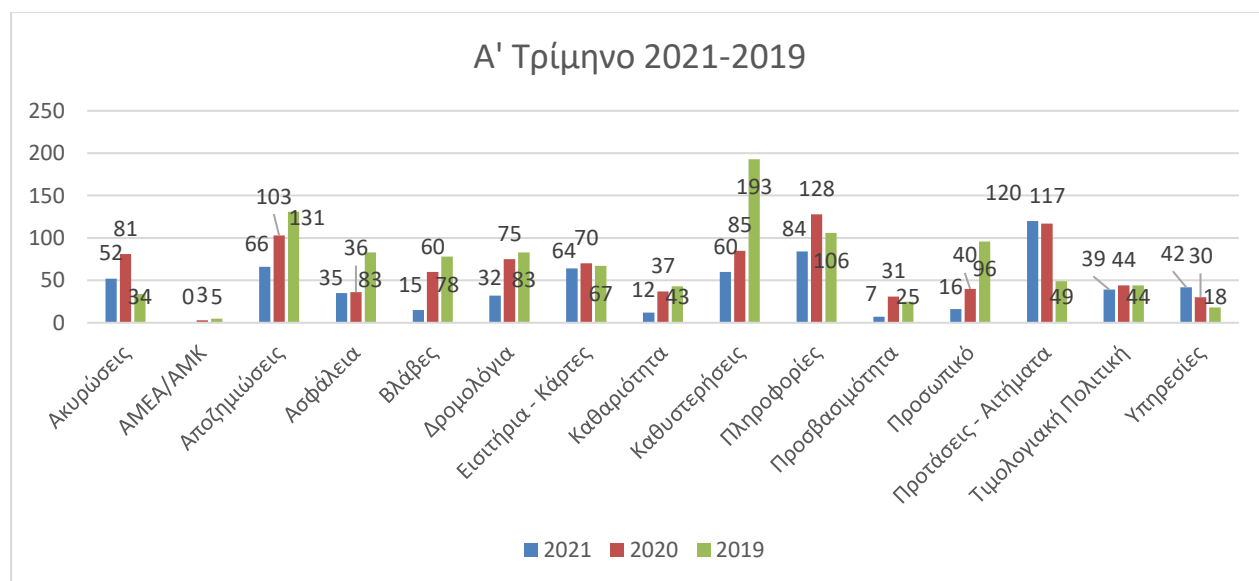
Κατά την διάρκεια των 4 τριμήνων, υπήρξε αύξηση, σε ποσοστό συμμετοχής, των παραπόνων που αφορούν στις κατηγορίες «Αποζημιώσεις», «Προσωπικό», «Καθυστερήσεις», και «Ασφάλεια» και μείωση του ποσοστού των παραπόνων της κατηγορίας «Πληροφορίες» και «Προτάσεις - Αιτήματα».



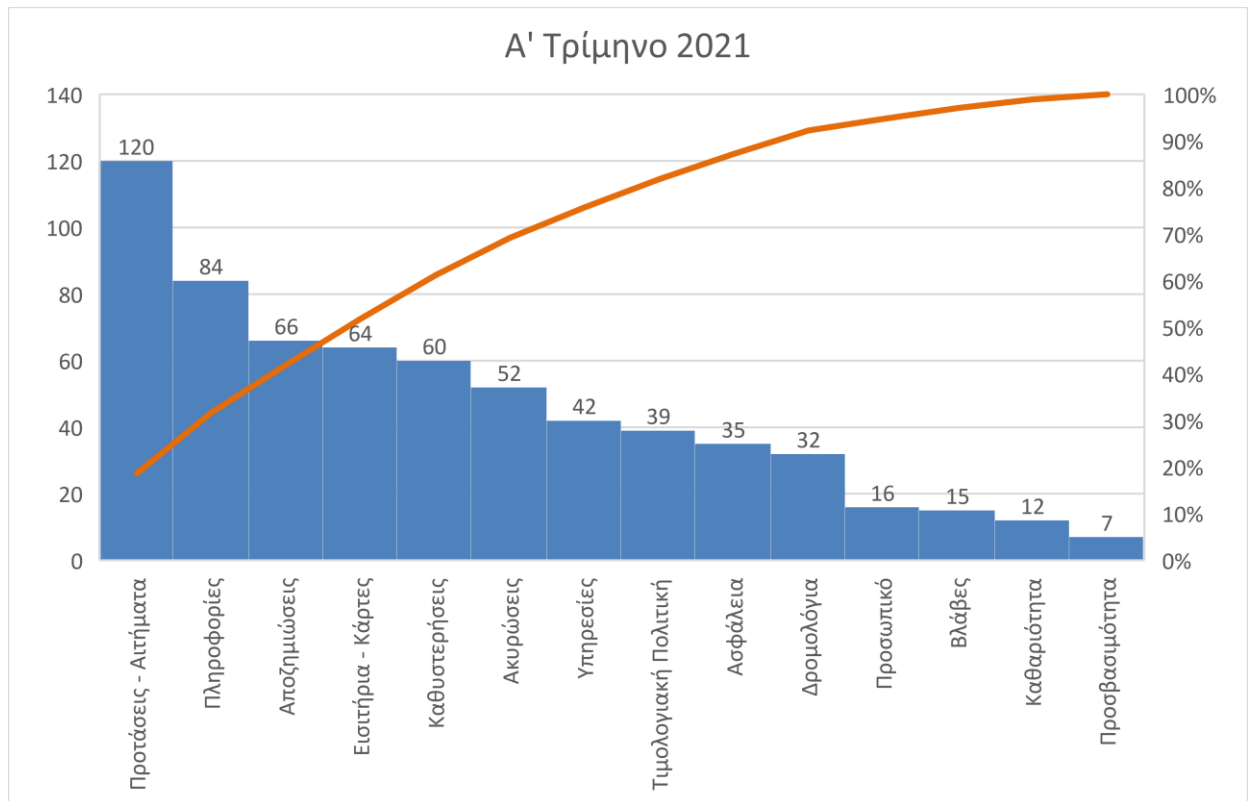
Γράφημα 16: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ ανά τρίμηνο 2021

3.1.4.1 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Α' τρίμηνο 2021

Οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Α' τρίμηνο 2021 και η σύγκρισή τους με το Α' τρίμηνο 2020 και με το Α' τρίμηνο 2019, δίνονται από το παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 17: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Α' Τρίμηνο του 2021, 2020 και 2019

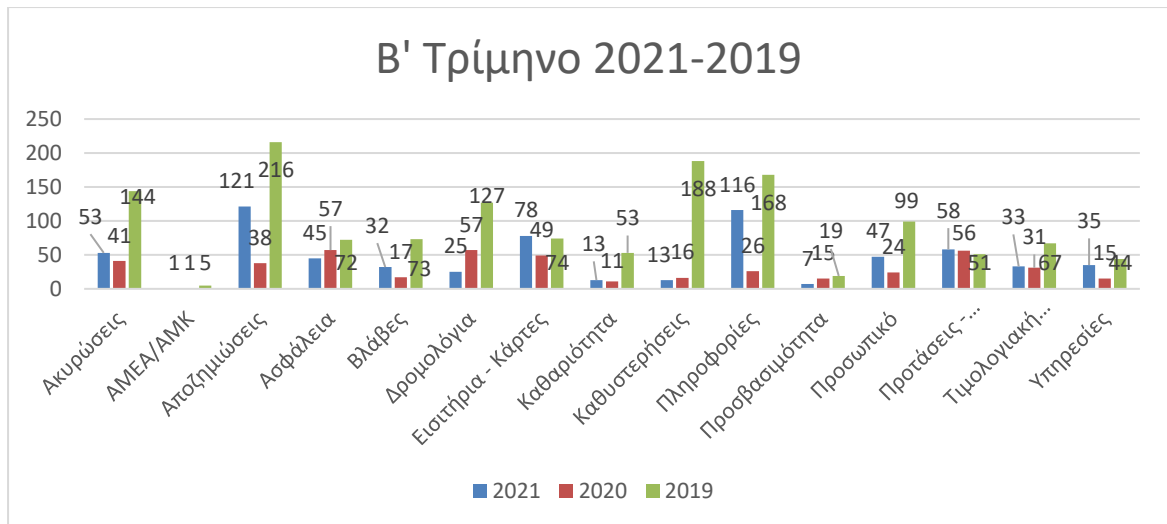


Γράφημα 18: Διάγραμμα Pareto για το Α' τρίμηνο 2021

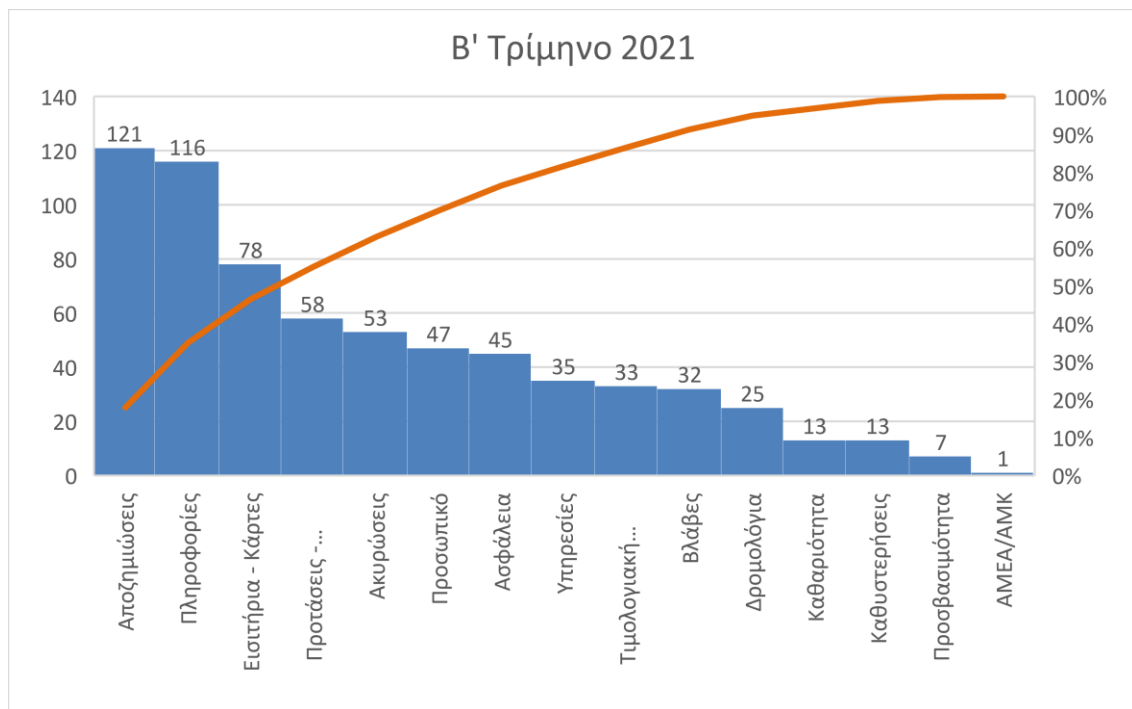
Από τα παραπάνω στοιχεία, παρατηρείται ότι υπάρχει μείωση των παραπόνων κατά 31.49% το Α' Τρίμηνο του 2021 σε σχέση με το Α' Τρίμηνο του 2020. Επίσης, το Α' τρίμηνο του 2021, οι κατηγορίες παραπόνων με τα υψηλότερα ποσοστά συμμετοχής είναι οι «Προτάσεις – Αιτήματα», «Πληροφορίες», «Αποζημιώσεις», «Εισιτήρια – Κάρτες» και «Καθυστερήσεις».

3.1.4.2 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Β' τρίμηνο 2021

Πιο λεπτομερώς, οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Β' τρίμηνο 2021 και η σύγκρισή τους με το Β' τρίμηνο 2020 και με το Β' τρίμηνο 2019, δίνονται από το παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 19: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Β' Τρίμηνο του 2021, 2020 και 2019

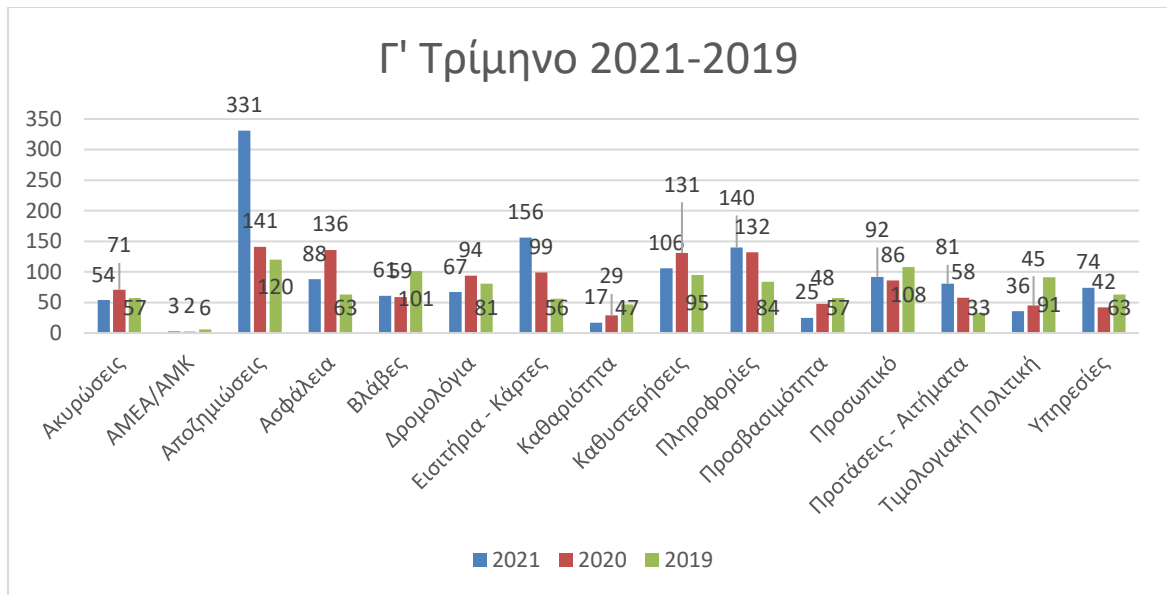


Γράφημα 20: Διάγραμμα Pareto για το Β' τρίμηνο 2021

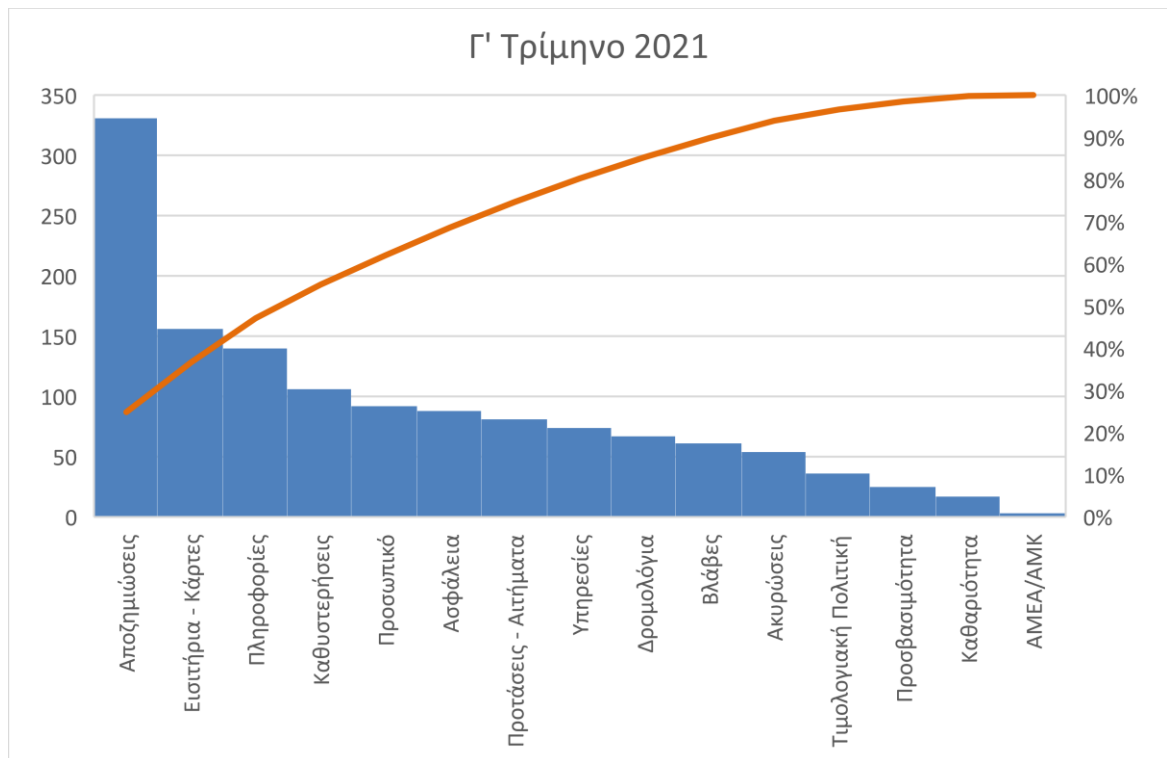
Από τα παραπάνω στοιχεία, παρατηρείται ότι το Β' Τρίμηνο του 2021 υπήρξε αύξηση των παραπόνων κατά 49.12% σε σχέση με το Β' Τρίμηνο του 2020. Το Β' Τρίμηνο του 2021, οι κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής είναι οι «Αποζημιώσεις», «Πληροφορίες», «Εισιτήρια – Κάρτες», «Προτάσεις» και «Ακυρώσεις».

3.1.4.3 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Γ' τρίμηνο, 2021

Οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Γ' τρίμηνο 2021 και η σύγκρισή τους με το Γ' τρίμηνο 2020 και με το Γ' τρίμηνο 2019, δίνονται από το παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 21: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Γ' Τρίμηνο του 2021, 2020 και 2019

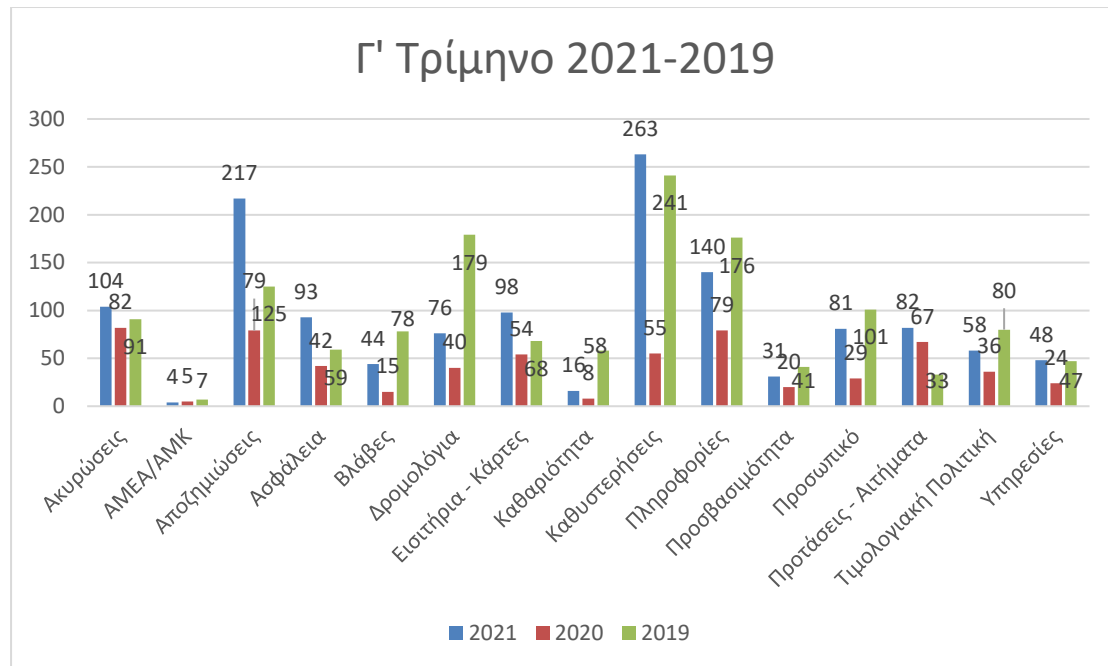


Γράφημα 22: Διάγραμμα Pareto για το Γ' τρίμηνο 2021

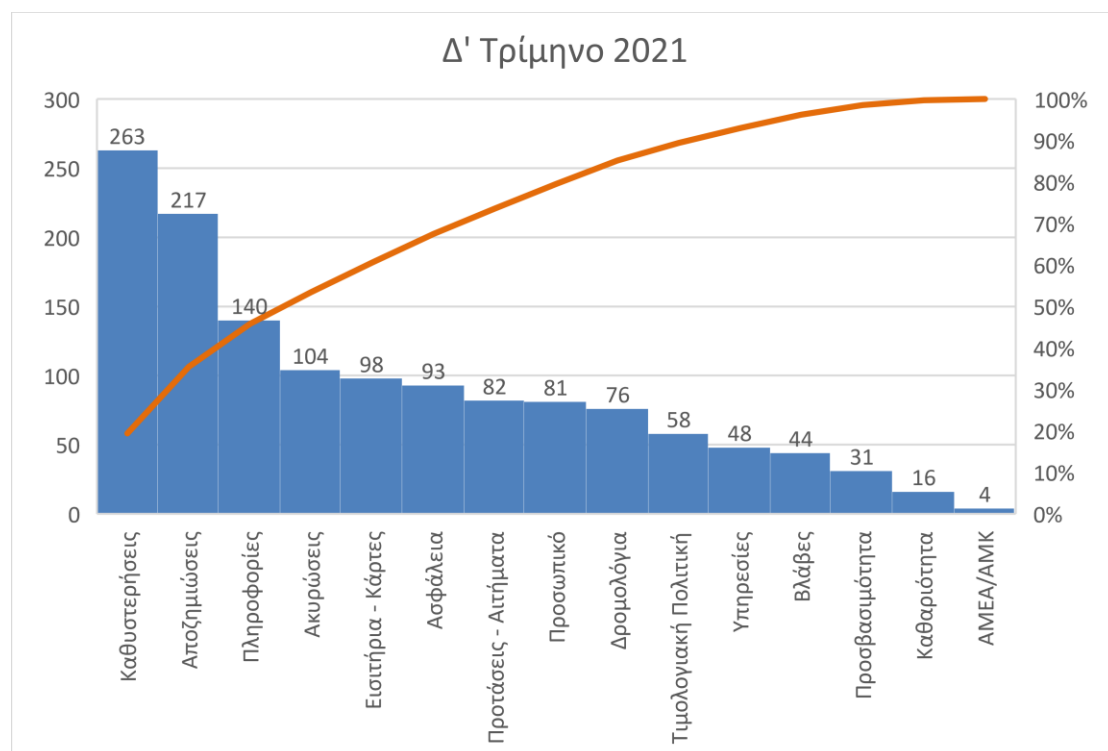
Από τα παραπάνω στοιχεία, παρατηρείται ότι το Γ' Τρίμηνο του 2021 υπήρξε αύξηση των παραπόνων κατά 13.47% σε σχέση με το Γ' Τρίμηνο του 2020. Το Γ' Τρίμηνο του 2021, οι κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής είναι οι «Αποζημιώσεις», «Εισιτήρια – Κάρτες», «Πληροφορίες», «Καθυστερήσεις» και «Προσωπικό».

3.1.4.4 Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Δ' τρίμηνο, 2021

Οι κατηγορίες παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το Δ' τρίμηνο 2021 και η σύγκρισή τους με το Δ' τρίμηνο 2020 και με το Β' τρίμηνο 2019, δίνονται από το παρακάτω γράφημα.



Γράφημα 23: Σύγκριση πλήθους παραπόνων ανά κατηγορία, για το Δ' Τρίμηνο του 2021, 2020 και 2019



Γράφημα 24: Διάγραμμα Pareto για το Δ' τρίμηνο 2021

Από τα παραπάνω στοιχεία, παρατηρείται ότι το Δ' Τρίμηνο του 2021 υπήρξε αύξηση των παραπόνων κατά 113.39% σε σχέση με το Δ' Τρίμηνο του 2020. Το Δ' Τρίμηνο του 2021, οι κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής είναι οι «Καθυστερήσεις», «Αποζημιώσεις», «Πληροφορίες», «Ακυρώσεις» και «Εισιτήρια – Κάρτες» .

3.2 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση – ΣΤΑΣΥ Α.Ε.

3.2.1. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το έτος 2020:

Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 1.074.114 ενώ το σύνολο των υποβληθέντων στην ΣΤΑΣΥ Α.Ε. παραπόνων σε **43**. Αντίστοιχα, το έτος 2019 ο αριθμός των εισιτηρίων ήταν 2.789.644 και τα υποβληθέντα παράπονα **55**.

Αναλυτικά, ο αριθμός των παραπόνων ανά κατηγορία παρουσιάζεται στον Πίνακα 11 και προκύπτει ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα του επιβατικού κοινού αφορά στις κατηγορίες «Καθυστερήσεις» (32, 56 %), «Πληροφορίες» (20,93 %), «Εισιτήρια – Κάρτες» (20,93 %).

Οι κατηγορίες «Αποζημιώσεις», «Καθαριότητα», «ΑΜΕΑ», «Προσβασιμότητα» «Υπηρεσίες», «Βλάβες» »και τέλος «Προτάσεις και Αιτήματα» έχουν μηδενικό αριθμό παραπόνων.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Καθυστερήσεις | 14 | 32,56% | 5 | 9,09% | 180,00% |
| Πληροφορίες | 9 | 20,93% | 19 | 34,55% | -52,63% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 9 | 20,93% | 0 | 0,00% | - |
| Ακυρώσεις | 4 | 9,30% | 19 | 34,55% | -78,95% |
| Δρομολόγια | 2 | 4,65% | 1 | 1,82% | 100,00% |
| Προσωπικό | 2 | 4,65% | 3 | 5,45% | -33,33% |
| Ασφάλεια | 2 | 4,65% | 1 | 1,82% | 100,00% |
| Τιμολογιακά | 1 | 2,33% | 2 | 3,64% | -50,00% |
| Αποζημιώσεις | 0 | 0,00% | 4 | 7,27% | -100,00% |
| Καθαριότητα | 0 | 0,00% | 1 | 1,82% | -100,00% |
| ΑΜΕΑ | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Προσβασιμότητα | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Υπηρεσίες | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Βλάβες | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 43 | 100,00% | 55 | 100,01% | -21,82% |

Πίνακας 11: Υποβληθέντα παράπονα στη ΣΤΑΣΥ ανά κατηγορία συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

Συγκριτικά με το έτος 2019, το έτος 2020 το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε πτώση κατά 21,82%

3.2.2. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το έτος 2021:

Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 1.447.353 ενώ το σύνολο των υποβληθέντων στην ΣΤΑΣΥ Α.Ε. παραπόνων σε **57**. Αντίστοιχα, το έτος 2020 ο αριθμός των εισιτηρίων ήταν 1.074.114 και τα υποβληθέντα παράπονα **43**.

Αναλυτικά, ο αριθμός των παραπόνων ανά κατηγορία παρουσιάζεται στον Πίνακα 12 και προκύπτει ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα του επιβατικού κοινού αφορά στις κατηγορίες «Τιμολογιακά» (22,81%), «Εισιτήρια -Κάρτες» (19,30%), «Πληροφορίες» και «Καθυστερήσεις» (15,79%).

Οι κατηγορίες «Καθαριότητα», «Προσβασιμότητα», «Υπηρεσίες», «Βλάβες» »και τέλος «Προτάσεις και Αιτήματα» έχουν μηδενικό αριθμό παραπόνων.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Τιμολογιακά | 13 | 22,81% | 1 | 2,33% | 1200,00% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 11 | 19,30% | 9 | 20,93% | 0,00% |
| Πληροφορίες | 9 | 15,79% | 9 | 20,93% | 0,00% |
| Καθυστερήσεις | 9 | 15,79% | 14 | 32,56% | -35,71% |
| Αποζημιώσεις | 6 | 10,53% | 0 | 0,00% | - |
| Προσωπικό | 5 | 8,77% | 2 | 4,65% | 150,00% |
| Δρομολόγια | 1 | 1,75% | 2 | 4,65% | -50,00% |
| Ακυρώσεις | 1 | 1,75% | 4 | 9,30% | -75,00% |
| Ασφάλεια | 1 | 1,75% | 2 | 4,65% | -50,00% |
| ΑΜΕΑ | 1 | 1,75% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Καθαριότητα | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | - |
| Προσβασιμότητα | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Υπηρεσίες | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Βλάβες | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 57 | 100,00% | 43 | 100,00% | 32,56% |

Πίνακας 12: Υποβληθέντα παράπονα στη ΣΤΑΣΥ ανά κατηγορία συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Συγκριτικά με το έτος 2020, το έτος 2021 το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε αύξηση κατά 32,56%.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Παράπονα ανά Δρομολόγιο Υπεραστικού Δικτύου

Η αποτύπωση των παραπόνων ανά δρομολόγιο γίνεται με βάση τον τρόπο που η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. διαχωρίζει το επιβατικό της έργο, ήτοι παράπονα που αφορούν στο **Υπεραστικό Δίκτυο**, στον **Προαστιακό Σιδηρόδρομο** και στα **Διεθνή Δρομολόγια**. Ωστόσο για τα Διεθνή δρομολόγια δεν θα υπάρξει περαιτέρω ανάλυση καθώς είναι σε αναστολή από το 2020 και μέχρι νεότερης ανακοίνωσης της εταιρείας ΤΡΑΙΝΟΣΕ

4.1.1 Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2020

Τα περισσότερα παράπονα που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. σημειώνονται στα εξής δρομολόγια:

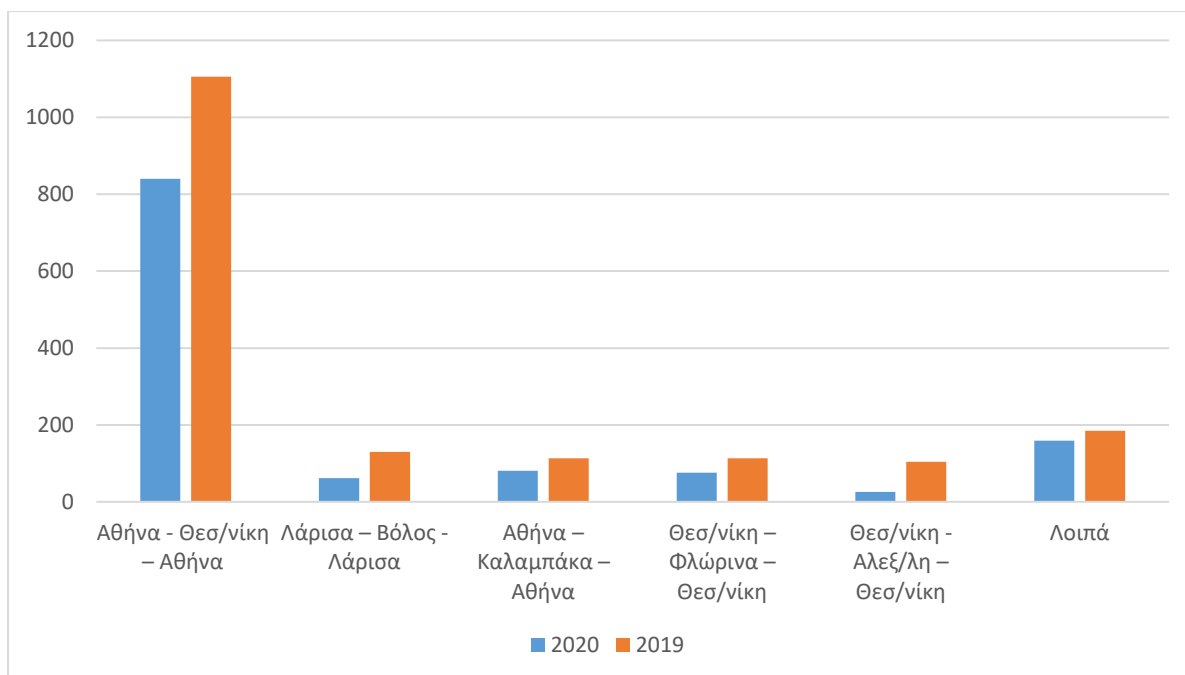
- Αθήνα-Θεσσαλονίκη: 840 παράπονα
- Λάρισα- Βόλος (συμπεριλαμβανομένου και του Παλαιοφάρσαλος – Καλαμπάκα): 62 παράπονα
- Αθήνα-Καλαμπάκα: 81 παράπονα
- Θεσσαλονίκη - Φλώρινα: 76 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε 85.13%.

| ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ | 2020 | | 2019 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|--|-------------|----------------|--------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αθήνα - Θεσ/νίκη – Αθήνα | 840 | 67.52% | 1.106 | 63.16% | -24.05% |
| Λάρισα – Βόλος – Λάρισα | 62 | 4.98% | 130 | 7.42% | -52.31% |
| Αθήνα – Καλαμπάκα – Αθήνα | 81 | 6.51% | 113 | 6.45% | -28.32% |
| Θεσ/νίκη – Φλώρινα – Θεσ/νίκη | 76 | 6.11% | 113 | 6.45% | -32.74% |
| Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη - Θεσσαλονίκη | 26 | 2,17% | 104 | 5,94% | -75,00% |
| Λοιπά | 159 | 12.70% | 185 | 10.57% | -14.05% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1244 | 100.00% | 1.751 | 100.00% | -28.95% |

Πίνακας 13: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

Το έτος 2020 σημειώνεται μείωση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο σε σχέση με το έτος 2019 (-28.95%), η οποία εμφανίζεται αντιστοίχως σε όλα τα δρομολόγια, όπως παρουσιάζεται και στο γράφημα που ακολουθεί.

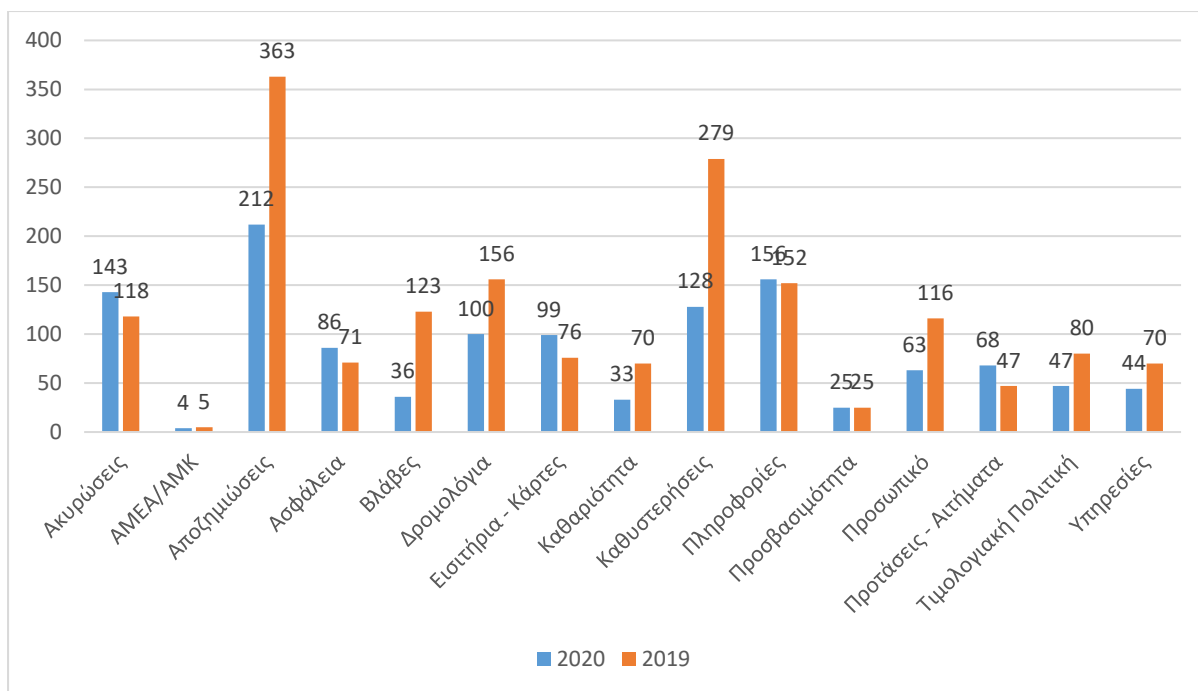


Γράφημα 25: Πλήθος παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 212 | 17.04% | 363 | 20.73% | -41.60% |
| Πληροφορίες | 156 | 12.54% | 152 | 8.68% | 2.63% |
| Ακυρώσεις | 143 | 11.50% | 118 | 6.74% | 21.19% |
| Καθυστερήσεις | 128 | 10.29% | 279 | 15.93% | -54.12% |
| Δρομολόγια | 100 | 8.04% | 156 | 8.91% | -35.90% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 99 | 7.96% | 76 | 4.34% | 30.26% |
| Ασφάλεια | 86 | 6.91% | 71 | 4.05% | 21.13% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 68 | 5.47% | 47 | 2.68% | 44.68% |
| Προσωπικό | 63 | 5.06% | 116 | 6.62% | -45.69% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 47 | 3.78% | 80 | 4.57% | -41.25% |
| Υπηρεσίες | 44 | 3.54% | 70 | 4.00% | -37.14% |
| Βλάβες | 36 | 2.89% | 123 | 7.02% | -70.73% |
| Καθαριότητα | 33 | 2.65% | 70 | 4.00% | -52.86% |
| Προσβασιμότητα | 25 | 2.01% | 25 | 1.43% | 0.00% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 4 | 0.32% | 5 | 0.29% | -20.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1244 | 100.00% | 1751 | 100.00% | -28.95% |

Πίνακας 14: Πλήθος και Ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου, ανά κατηγορία παραπόνων. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

Το έτος 2020 ο αριθμός παραπόνων υπεραστικών δρομολογίων μειώθηκε στο σύνολο του κατά 31.81%. Αύξηση παρατηρήθηκε στις κατηγορίες «Ακυρώσεις», «Ασφάλεια», «Εισιτήρια – Κάρτες», «Πληροφορίες» και «Προτάσεις – Αιτήματα».



Γράφημα 26: Ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου, ανά κατηγορία παραπόνων. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

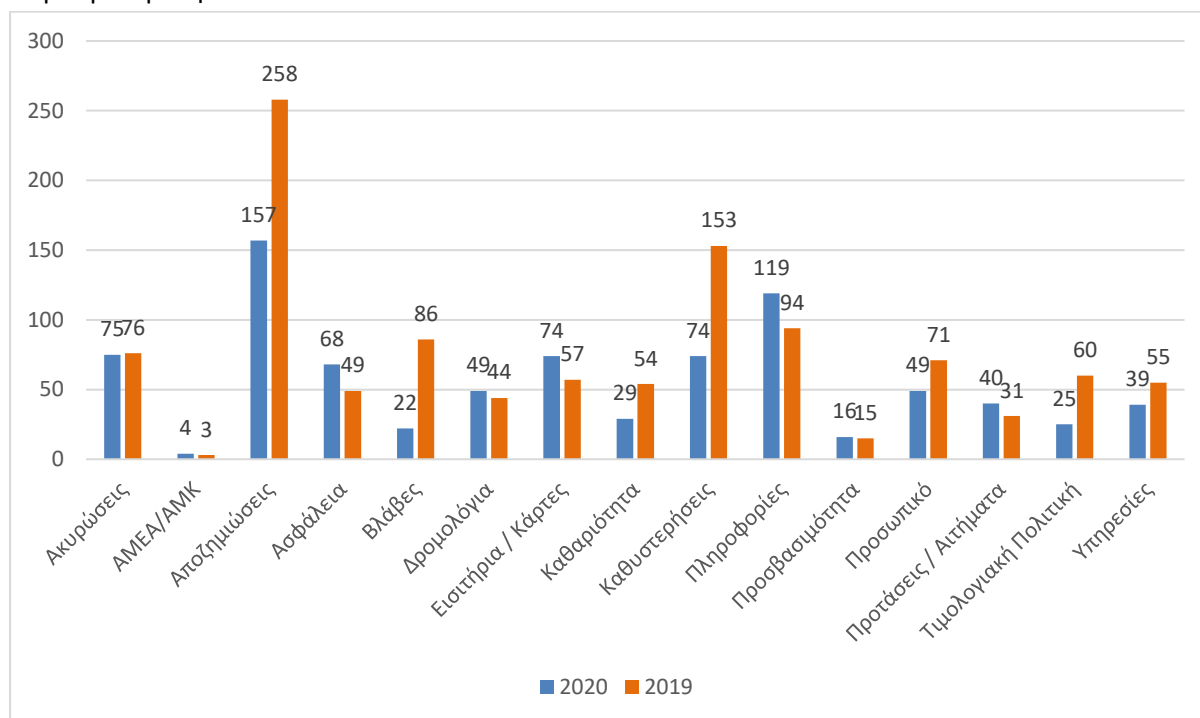
4.1.1.1 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη

Το έτος 2020, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει μείωση κατά 24,05%.

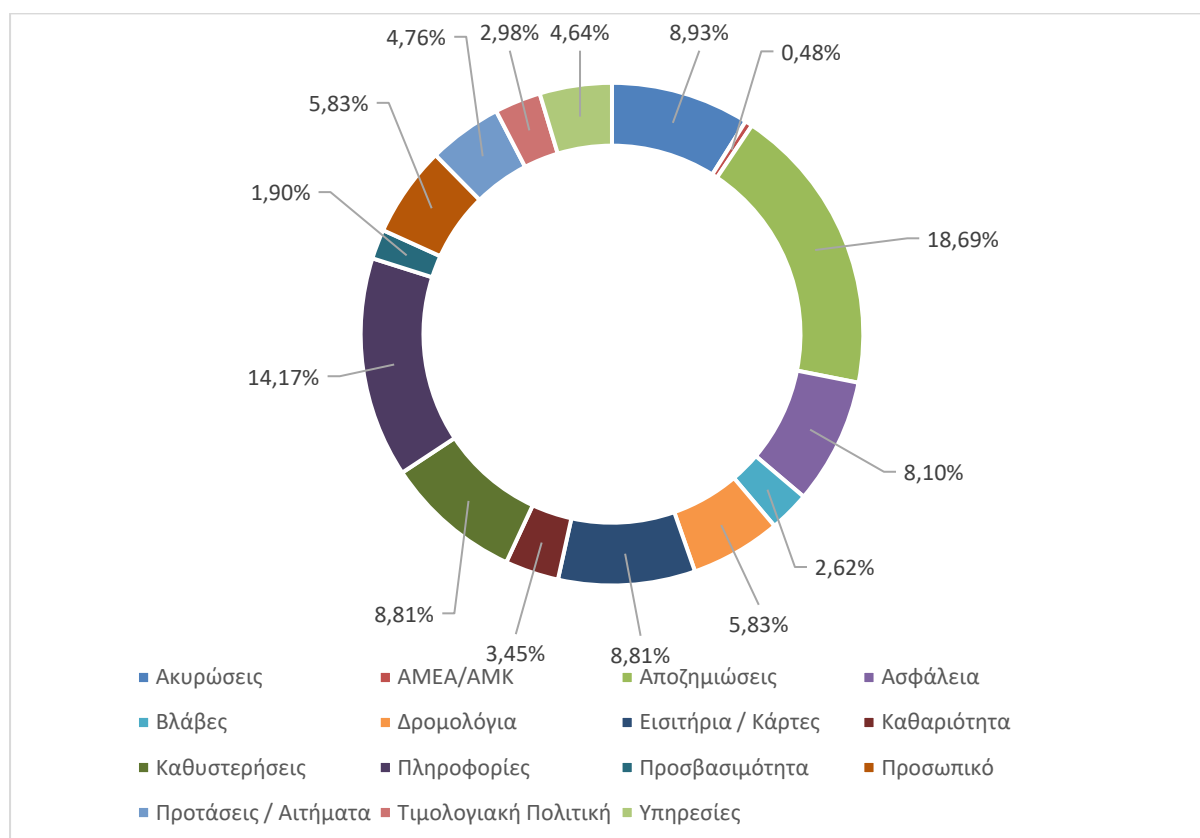
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 157 | 18.69% | 258 | 23.34% | -39.15% |
| Πληροφορίες | 119 | 14.17% | 94 | 8.50% | 26.60% |
| Ακυρώσεις | 75 | 8.93% | 76 | 6.87% | -1.32% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 74 | 8.81% | 57 | 5.15% | 29.82% |
| Καθυστερήσεις | 74 | 8.81% | 153 | 13.83% | -51.63% |
| Ασφάλεια | 68 | 8.10% | 49 | 4.43% | 38.78% |
| Δρομολόγια | 49 | 5.83% | 44 | 3.98% | 11.36% |
| Προσωπικό | 49 | 5.83% | 71 | 6.42% | -30.99% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 40 | 4.76% | 31 | 2.80% | 29.03% |
| Υπηρεσίες | 39 | 4.64% | 55 | 4.97% | -29.09% |
| Καθαριότητα | 29 | 3.45% | 54 | 4.88% | -46.30% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 25 | 2.98% | 60 | 5.42% | -58.33% |
| Βλάβες | 22 | 2.62% | 86 | 7.78% | -74.42% |
| Προβασσιμότητα | 16 | 1.90% | 15 | 1.36% | 6.67% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 4 | 0.48% | 3 | 0.27% | 33.33% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 840 | 100.00% | 1106 | 100.00% | -24.05% |

Πίνακας 15 3: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη -Αθήνα., ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

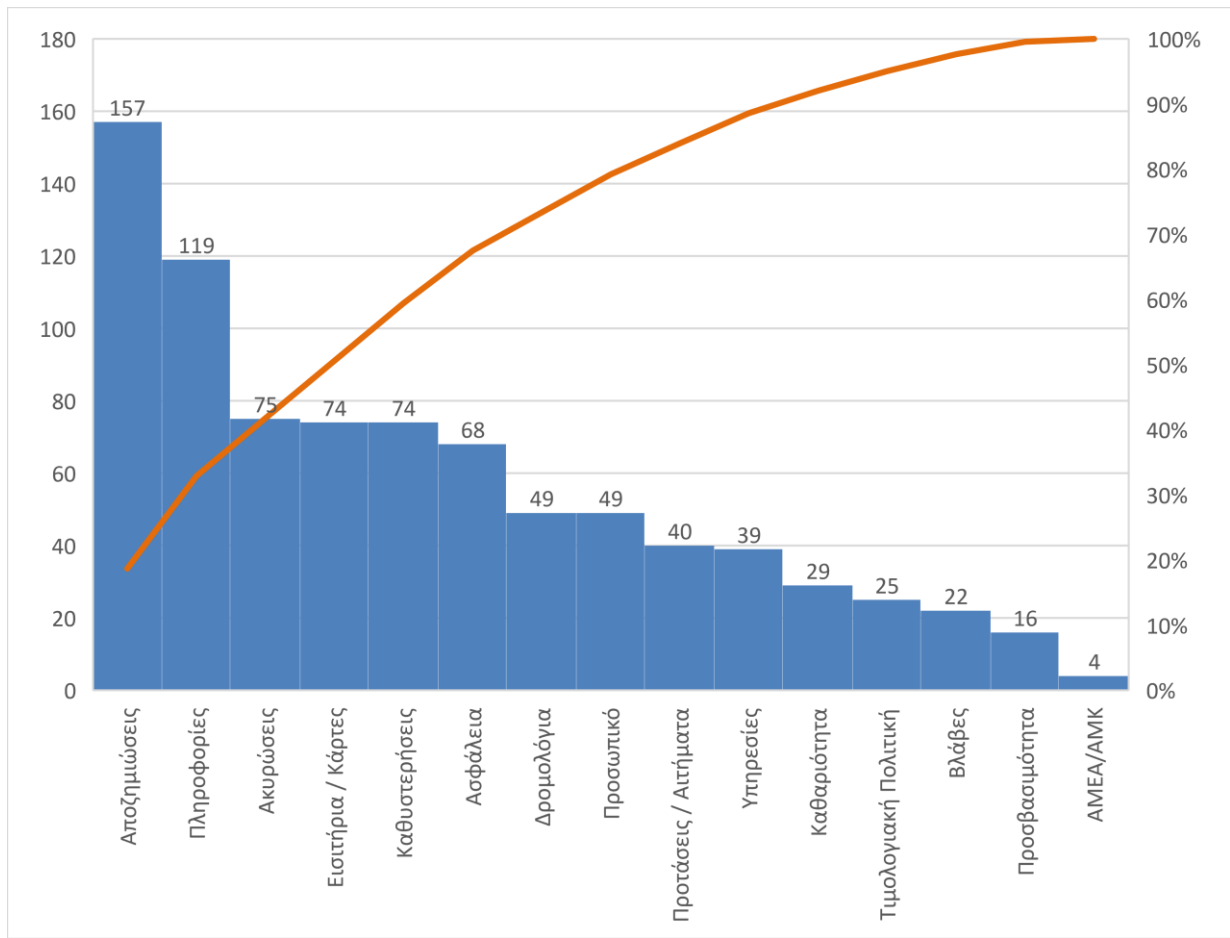
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2019 είναι οι «Ασφάλεια», «Εισιτήρια - Κάρτες», «ΑΜΕΑ/ΑΜΚ», «Προτάσεις- Αιτήματα», «Πληροφορίες», «Δρομολόγια» και «Προσβασιμότητα».



Γράφημα 27: Πλήθος παραπόνων Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία



Γράφημα 28: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα, ανά κατηγορία, 2020



Γράφημα 29: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα, ανά κατηγορία, 2020

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δρομολόγιο Αθήνα- Θεσσαλονίκη είναι οι «Αποζημιώσεις», «Πληροφορίες», «Εισιτήρια - Κάρτες», «Ακυρώσεις» και «Καθυστερήσεις».

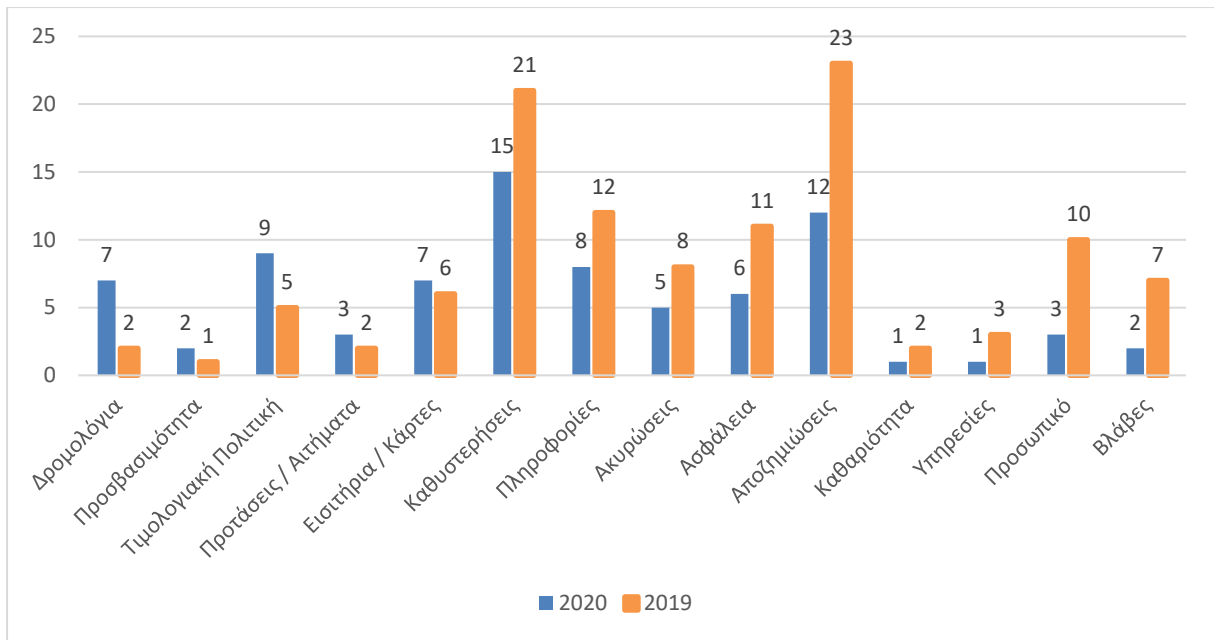
4.1.1.2 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα

Το έτος 2020, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει μείωση κατά 28.32%.

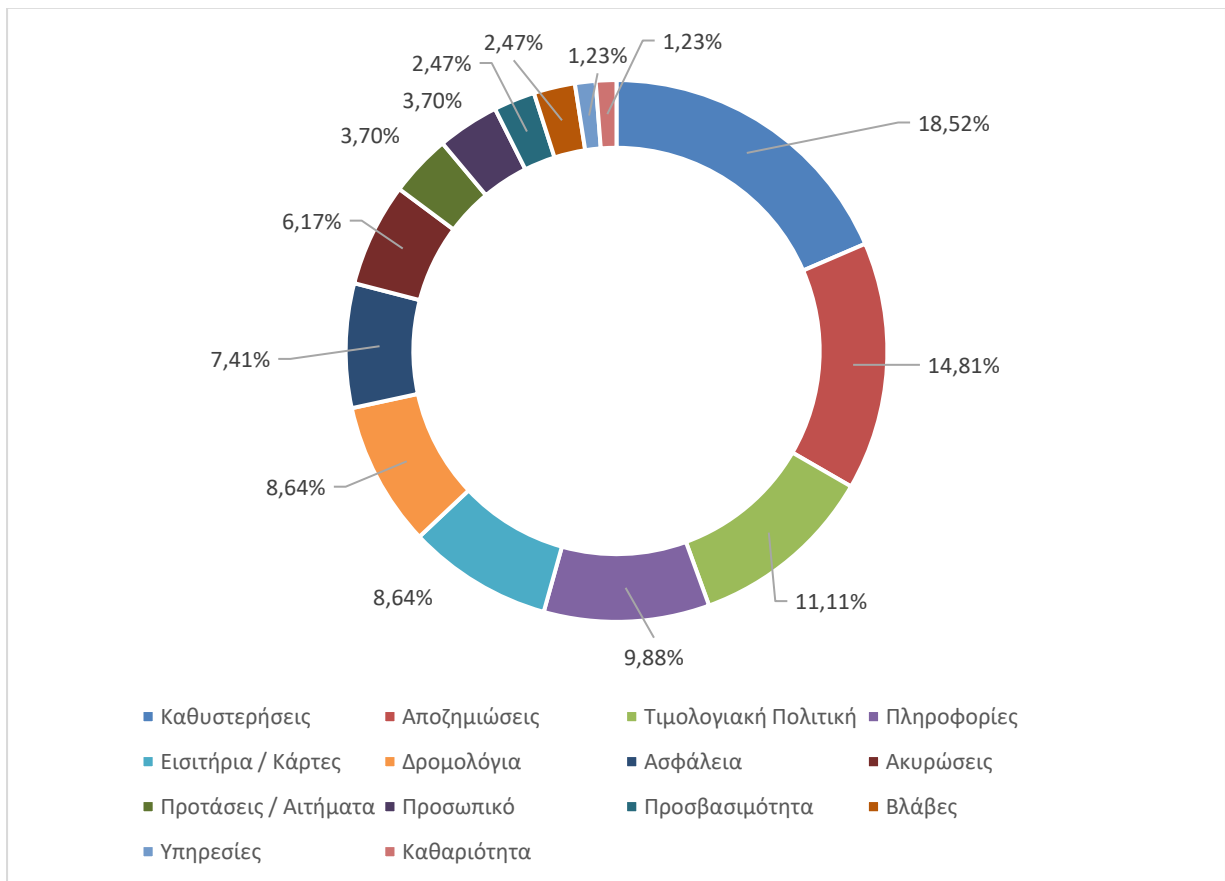
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-----------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Καθυστερήσεις | 15 | 18.52% | 21 | 18.59% | -28.57% |
| Αποζημιώσεις | 12 | 14.81% | 23 | 20.36% | -47.83% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 9 | 11.11% | 5 | 4.42% | 80.00% |
| Πληροφορίες | 8 | 9.88% | 12 | 10.62% | -33.33% |
| Δρομολόγια | 7 | 8.64% | 2 | 1.78% | 250.00% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 7 | 8.64% | 6 | 5.31% | 16.67% |
| Ασφάλεια | 6 | 7.41% | 11 | 9.73% | -45.45% |
| Ακυρώσεις | 5 | 6.17% | 8 | 7.08% | -37.50% |
| Προσωπικό | 3 | 3.70% | 10 | 8.85% | -70.00% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 3 | 3.70% | 2 | 1.77% | 50.00% |
| Βλάβες | 2 | 2.47% | 7 | 6.19% | -71.43% |
| Προσβασιμότητα | 2 | 2.47% | 1 | 0.88% | 100.00% |
| Καθαριότητα | 1 | 1.23% | 2 | 1.77% | -50.00% |
| Υπηρεσίες | 1 | 1.23% | 3 | 2.65% | -66.67% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | - |
| ΣΥΝΟΛΟ | 81 | 100.00% | 113 | 100.00% | -28.32% |

Πίνακας 16: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

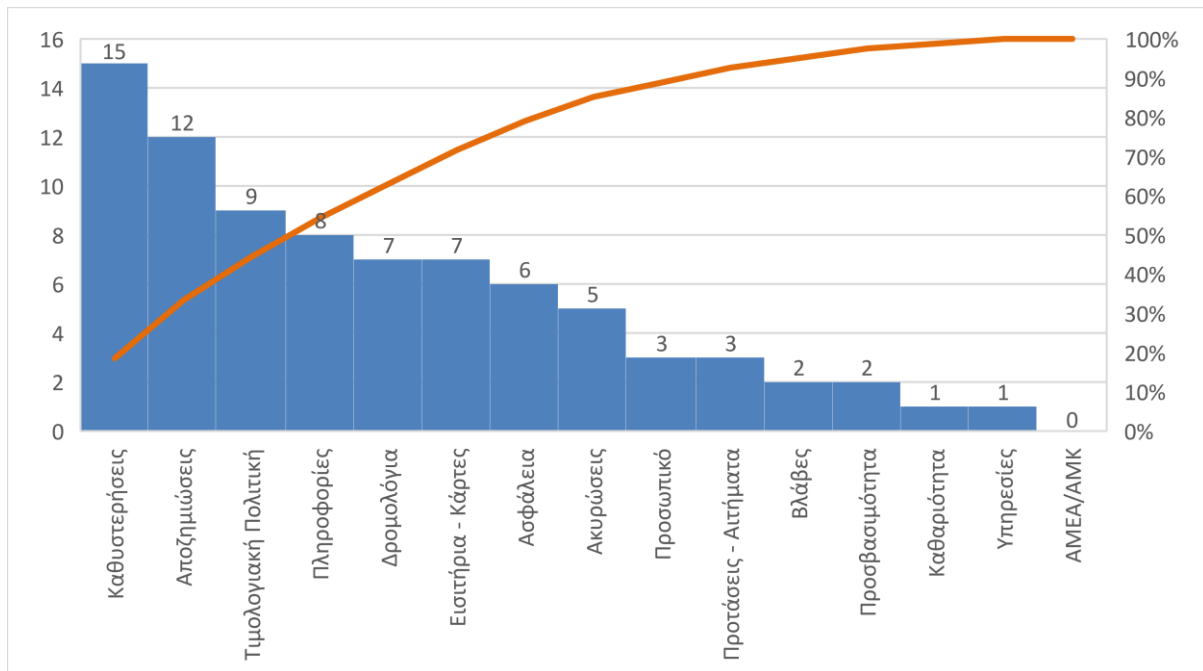
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2019 είναι οι «Δρομολόγια», «Προσβασιμότητα», «Τιμολογιακή Πολιτική», «Προτάσεις- Αιτήματα» και «Εισιτήρια - Κάρτες».



Γράφημα 30: Πλήθος παραπόνων Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020 - 2019



Γράφημα 31: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία, 2020



Γράφημα 32: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία, 2020

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα είναι οι «Καθυστερήσεις», «Αποζημιώσεις», «Τιμολογιακή Πολιτική», «Πληροφορίες» και «Δρομολόγια».

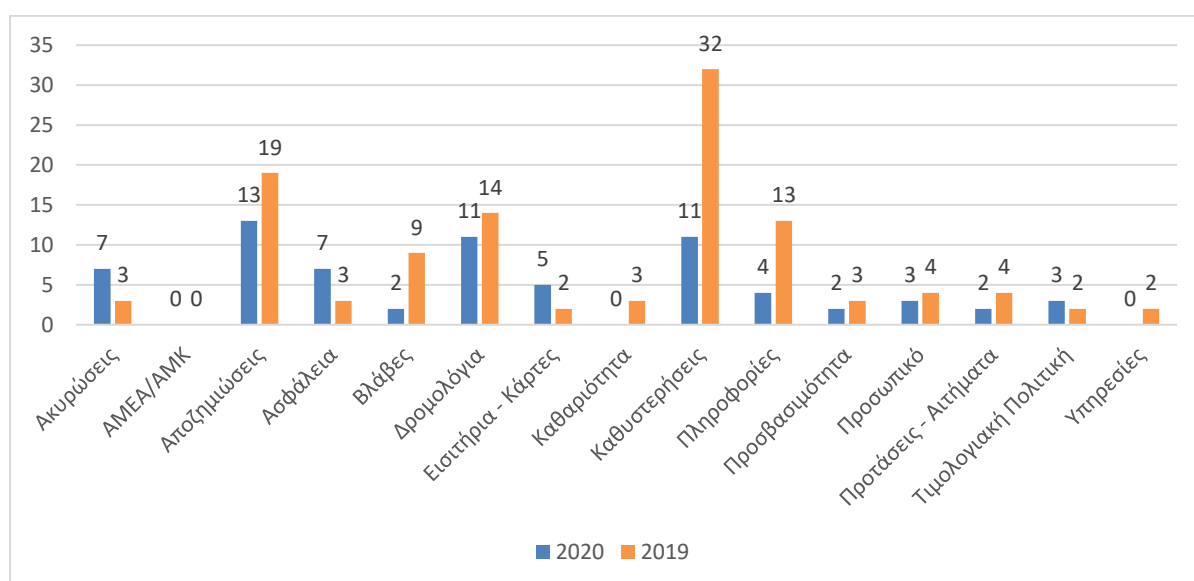
4.1.1.3 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Φλώρινα

Το έτος 2020, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει μείωση κατά 32.74%.

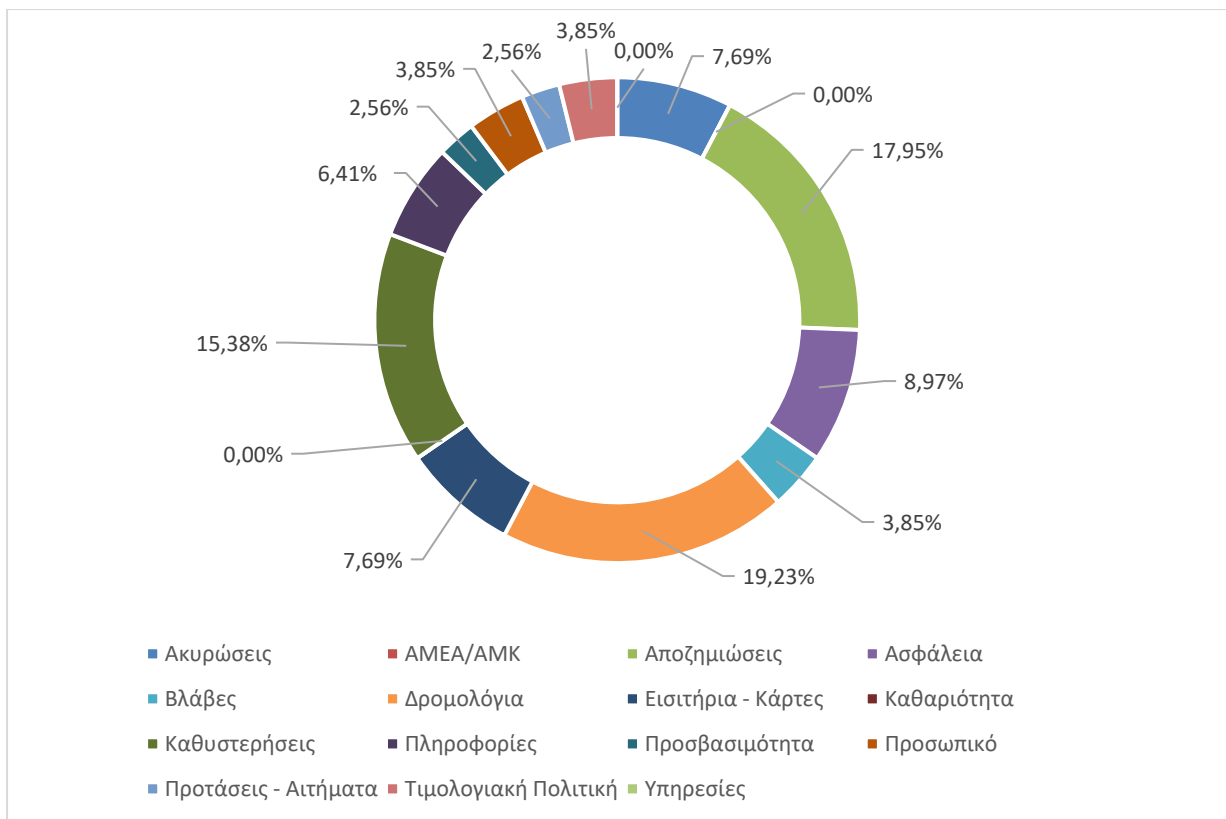
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-----------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 14 | 18,42% | 19 | 16.81% | -26.32% |
| Δρομολόγια | 13 | 17,11% | 14 | 12.39% | -7.14% |
| Ασφάλεια | 7 | 9,21% | 3 | 2.65% | 133.33% |
| Πληροφορίες | 5 | 6,58% | 13 | 11.50% | -61.54% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 0 | 0,00% | 0 | 0.00% | - |
| Καθαριότητα | 0 | 0,00% | 3 | 2.65% | -100.00% |
| Υπηρεσίες | 0 | 0,00% | 2 | 1.77% | -100.00% |
| Βλάβες | 3 | 3,95% | 9 | 7.96% | -66.67% |
| Προσωπικό | 3 | 3,95% | 4 | 3.54% | -25.00% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 3 | 3,95% | 2 | 1.77% | 50.00% |
| Ακυρώσεις | 6 | 7,89% | 3 | 2.65% | 100.00% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 6 | 7,89% | 2 | 1.77% | 200.00% |
| Προσβασιμότητα | 2 | 2,63% | 3 | 2.65% | -33.33% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 2 | 2,63% | 4 | 3.54% | -50.00% |
| Καθυστερήσεις | 12 | 15,79% | 32 | 28.32% | -62.50% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 76 | 100.00% | 113 | 100.00% | -32.74% |

Πίνακας 17: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

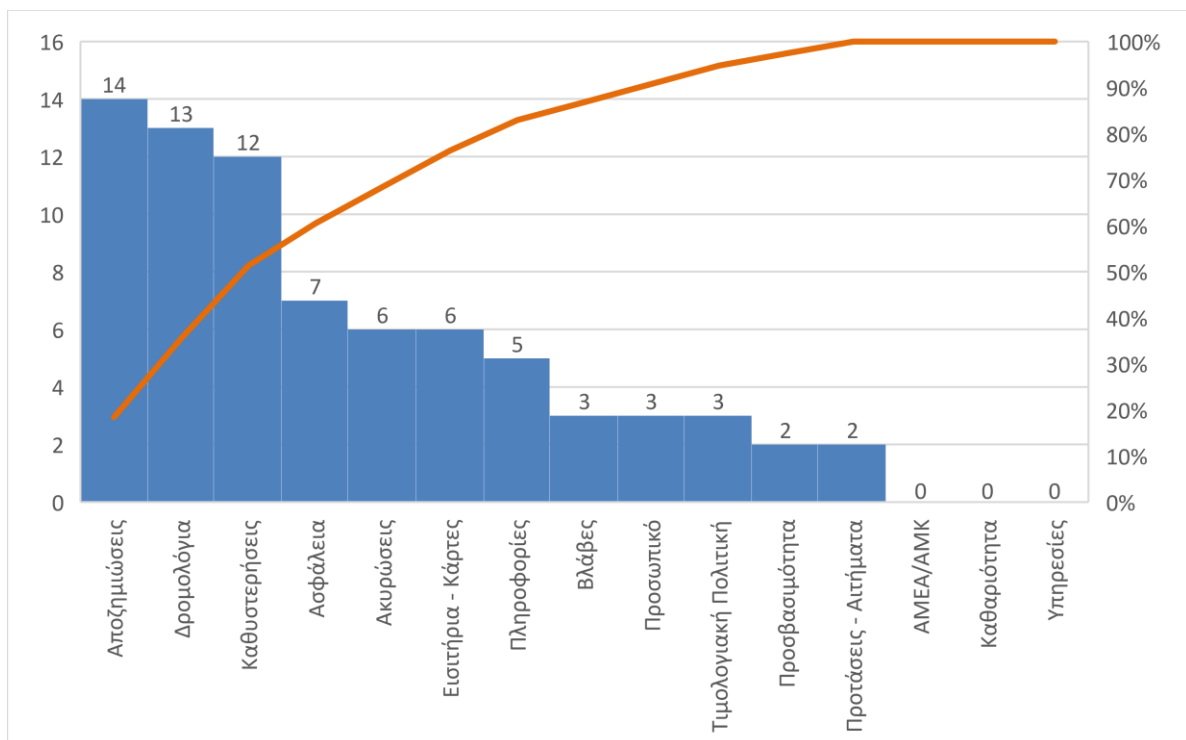
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2019 είναι οι «Ασφάλεια», «Ακυρώσεις», «Εισιτήρια - Κάρτες» και «Τιμολογιακή Πολιτική».



Γράφημα 33: Πλήθος παραπόνων Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019



Γράφημα 34: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία, 2020



Γράφημα 35: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία, 2020

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής (80%) για το Δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα είναι οι «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Ασφάλεια» και «Ακυρώσεις».

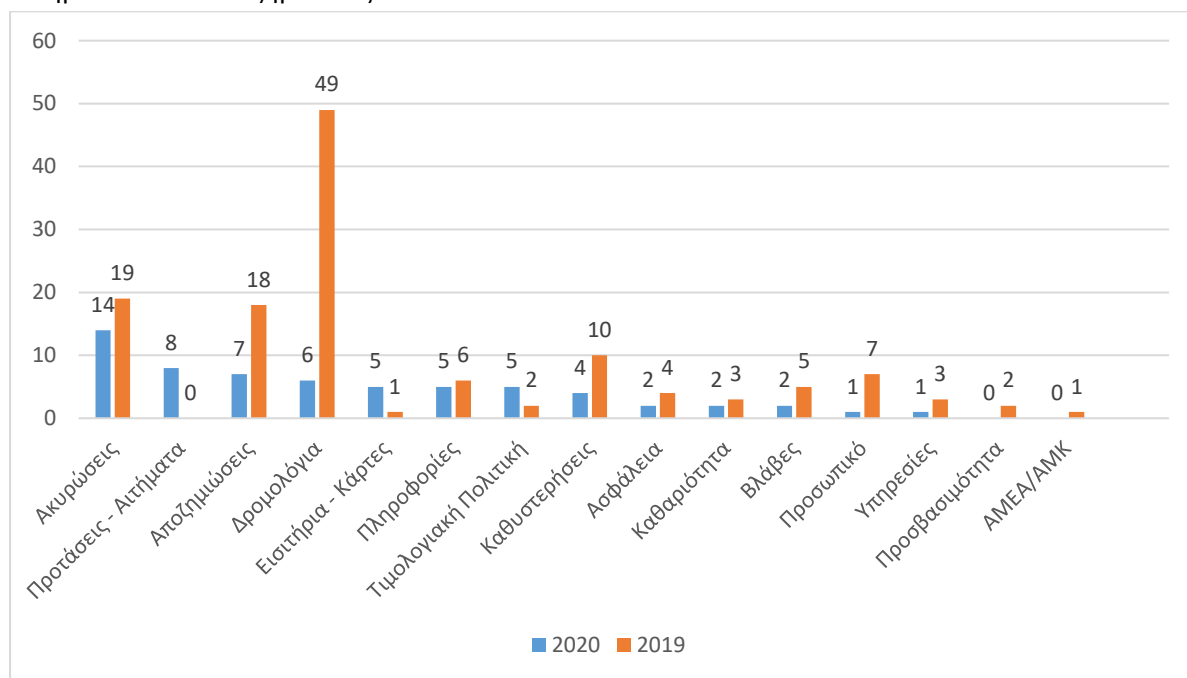
4.1.1.4 Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος

Το έτος 2020, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει μείωση κατά 52,31%.

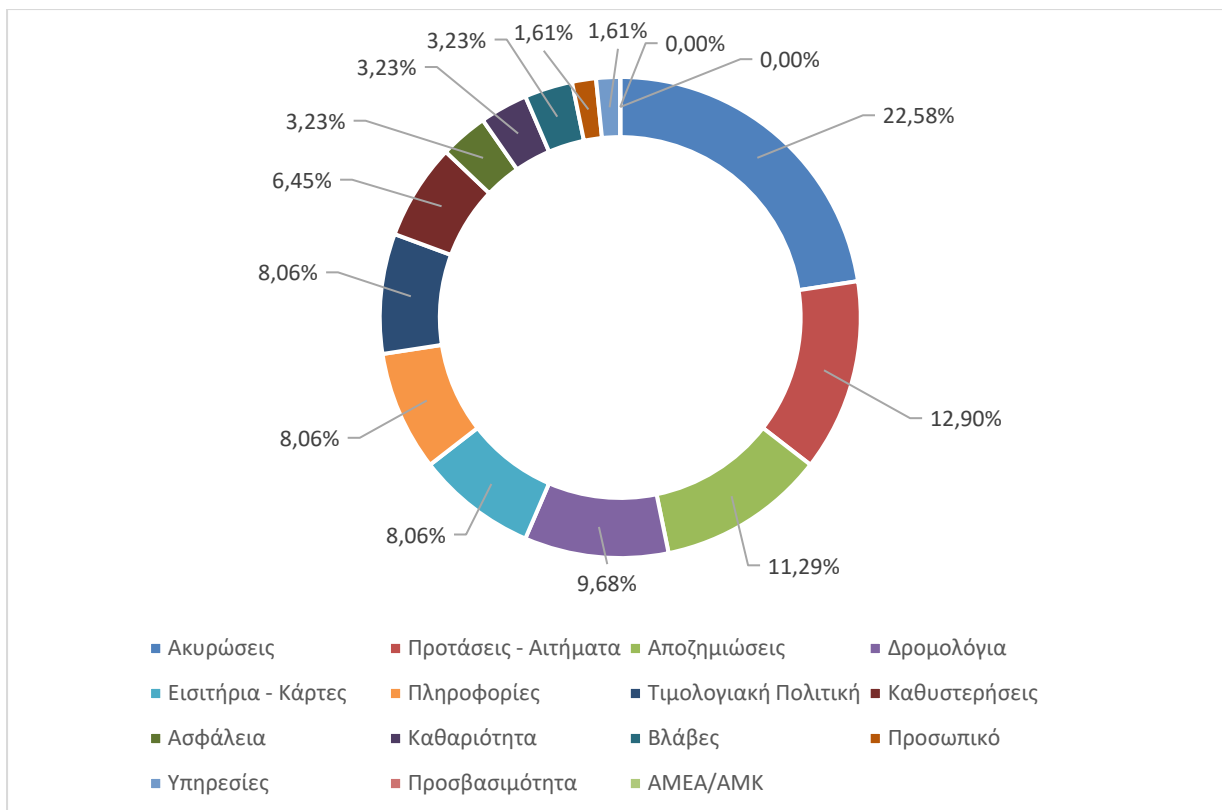
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-----------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Ακυρώσεις | 14 | 22.58% | 19 | 14.62% | -26.32% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 8 | 12.90% | 0 | 0.00% | - |
| Αποζημιώσεις | 7 | 11.29% | 18 | 13.85% | -61.11% |
| Δρομολόγια | 6 | 9.68% | 49 | 37.69% | -87.76% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 5 | 8.06% | 1 | 0.77% | 400.00% |
| Πληροφορίες | 5 | 8.06% | 6 | 4.62% | -16.67% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 5 | 8.06% | 2 | 1.54% | 150.00% |
| Καθυστερήσεις | 4 | 6.45% | 10 | 7.69% | -60.00% |
| Ασφάλεια | 2 | 3.23% | 4 | 3.08% | -50.00% |
| Καθαριότητα | 2 | 3.23% | 3 | 2.31% | -33.33% |
| Βλάβες | 2 | 3.23% | 5 | 3.85% | -60.00% |
| Προσωπικό | 1 | 1.61% | 7 | 5.38% | -85.71% |
| Υπηρεσίες | 1 | 1.61% | 3 | 2.31% | -66.67% |
| Προσβασιμότητα | 0 | 0.00% | 2 | 1.54% | -100.00% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 0 | 0.00% | 1 | 0.77% | -100.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 62 | 100.00% | 130 | 100.00% | -52.31% |

Πίνακας 18: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019 (Εκτός από το Λάρισα - Βόλος - Λάρισα περιλαμβάνονται τα δρομολόγια Παλαιοφάρσαλος - Καλαμπάκα - Παλαιοφάρσαλος)

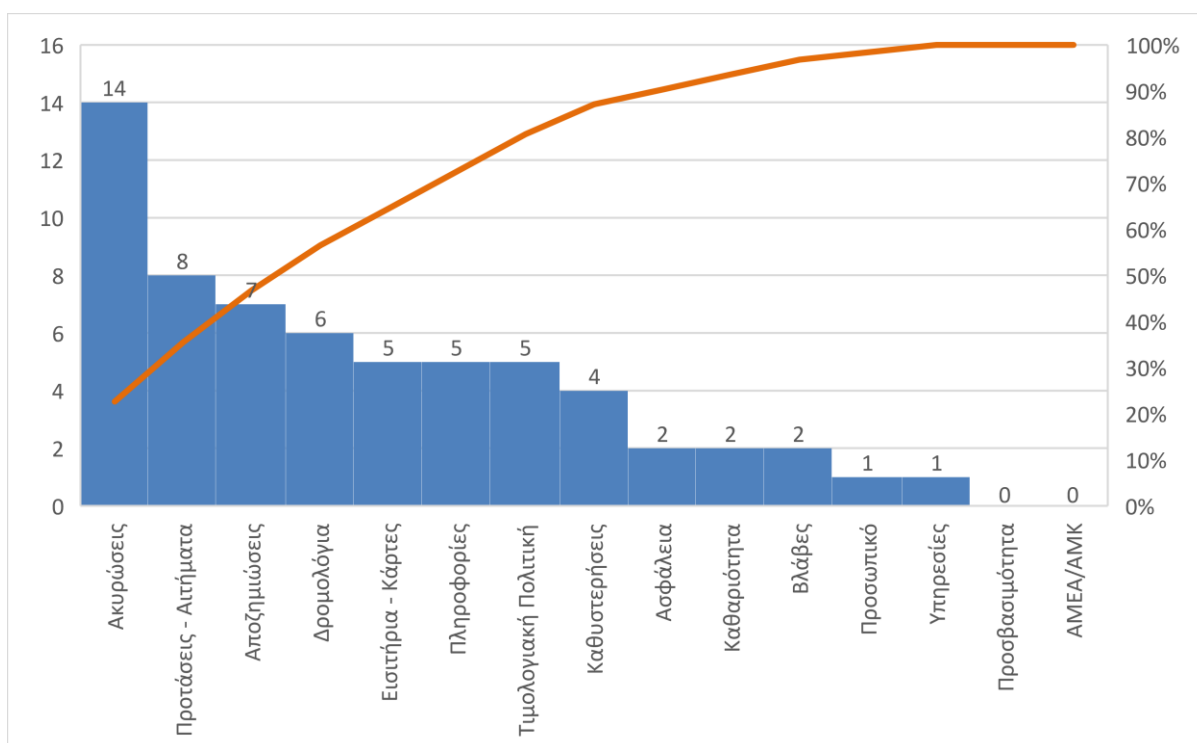
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2019 είναι οι «Προτάσεις-Αιτήματα» και «Αποζημιώσεις».



Γράφημα 36: Πλήθος παραπόνων Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία



Γράφημα 37: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία, 2020



Γράφημα 38: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία, 2020

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος είναι οι «Ακυρώσεις», «Προτάσεις – Αιτήματα», «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια» και «Εισιτήρια – Κάρτες».

4.1.2 Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2021

Τα περισσότερα παράπονα που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. σημειώνονται στα εξής δρομολόγια:

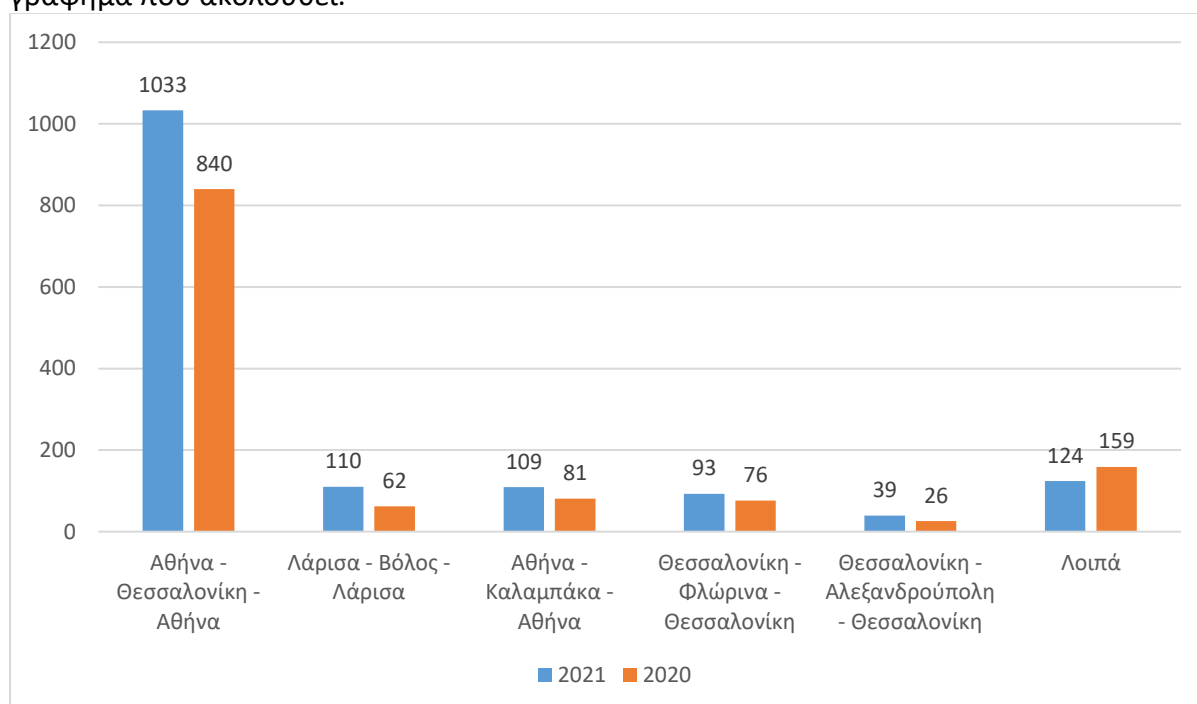
- Αθήνα-Θεσσαλονίκη: 1033 παράπονα
- Λάρισα- Βόλος (συμπεριλαμβανομένου και του Παλαιοφάρσαλος – Καλαμπάκα): 110 παράπονα
- Αθήνα-Καλαμπάκα: 109 παράπονα
- Θεσσαλονίκη - Φλώρινα: 93 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε 89.19%.

| ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ | 2021 | | 2020 | | Ποσοστ. Διαφ. |
|--|-------------|----------------|-------------|----------------|---------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα | 1033 | 68.50% | 840 | 67.52% | 22.98% |
| Λάρισα - Βόλος - Λάρισα | 110 | 2.72% | 62 | 4.98% | 77.42% |
| Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα | 109 | 7.23% | 81 | 6.51% | 34.57% |
| Θεσσαλονίκη - Φλώρινα - Θεσσαλονίκη | 93 | 6.17% | 76 | 6.11% | 22.37% |
| Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη - Θεσσαλονίκη | 39 | 2.59% | 26 | 2.17% | 50.00% |
| Λοιπά | 124 | 8.22% | 159 | 12.70% | -22.01% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1508 | 100.00% | 1244 | 100.00% | 21.22% |

Πίνακας 19: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Το έτος 2021 σημειώνεται αύξηση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο σε σχέση με το έτος 2020 (21.22%) όπως παρουσιάζεται και στο γράφημα που ακολουθεί.

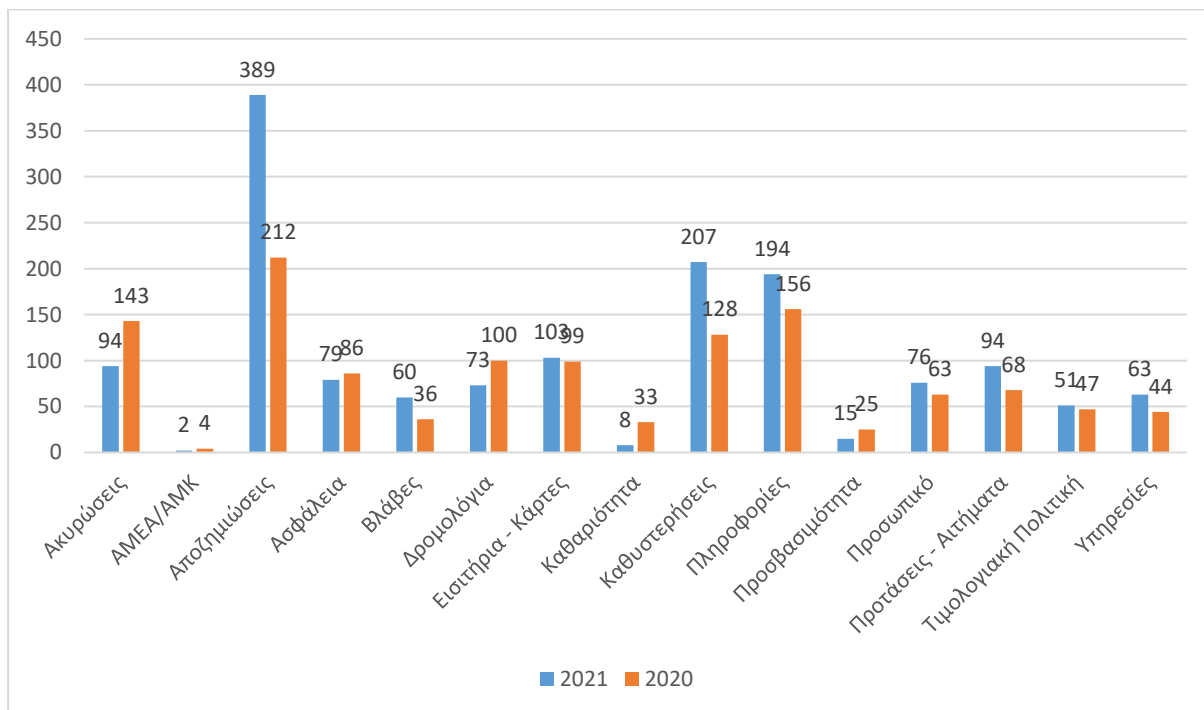


Γράφημα 39: Πλήθος παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 389 | 25.80% | 212 | 17.04% | 83.49% |
| Καθυστερήσεις | 207 | 13.73% | 128 | 10.29% | 61.72% |
| Πληροφορίες | 194 | 12.86% | 156 | 12.54% | 24.36% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 103 | 6.83% | 99 | 7.96% | 4.04% |
| Ακυρώσεις | 94 | 6.23% | 143 | 11.50% | -34.27% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 94 | 6.23% | 68 | 5.47% | 38.24% |
| Ασφάλεια | 79 | 5.24% | 86 | 6.91% | -8.14% |
| Προσωπικό | 76 | 5.04% | 63 | 5.06% | 20.63% |
| Δρομολόγια | 73 | 4.84% | 100 | 8.04% | -27.00% |
| Υπηρεσίες | 63 | 4.18% | 44 | 3.54% | 43.18% |
| Βλάβες | 60 | 3.98% | 36 | 2.89% | 66.67% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 51 | 3.38% | 47 | 3.78% | 8.51% |
| Προσβασιμότητα | 15 | 0.99% | 25 | 2.01% | -40.00% |
| Καθαριότητα | 8 | 0.53% | 33 | 2.65% | -75.76% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 2 | 0.13% | 4 | 0.32% | -50.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1508 | 100.00% | 1244 | 100.00% | 21.22% |

Πίνακας 20: Πλήθος και Ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου, ανά κατηγορία παραπόνων. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Το έτος 2021 ο αριθμός παραπόνων υπεραστικών δρομολογίων αυξήθηκε στο σύνολο του κατά 21.22%



Γράφημα 40: Πλήθος παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου, ανά κατηγορία παραπόνων. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

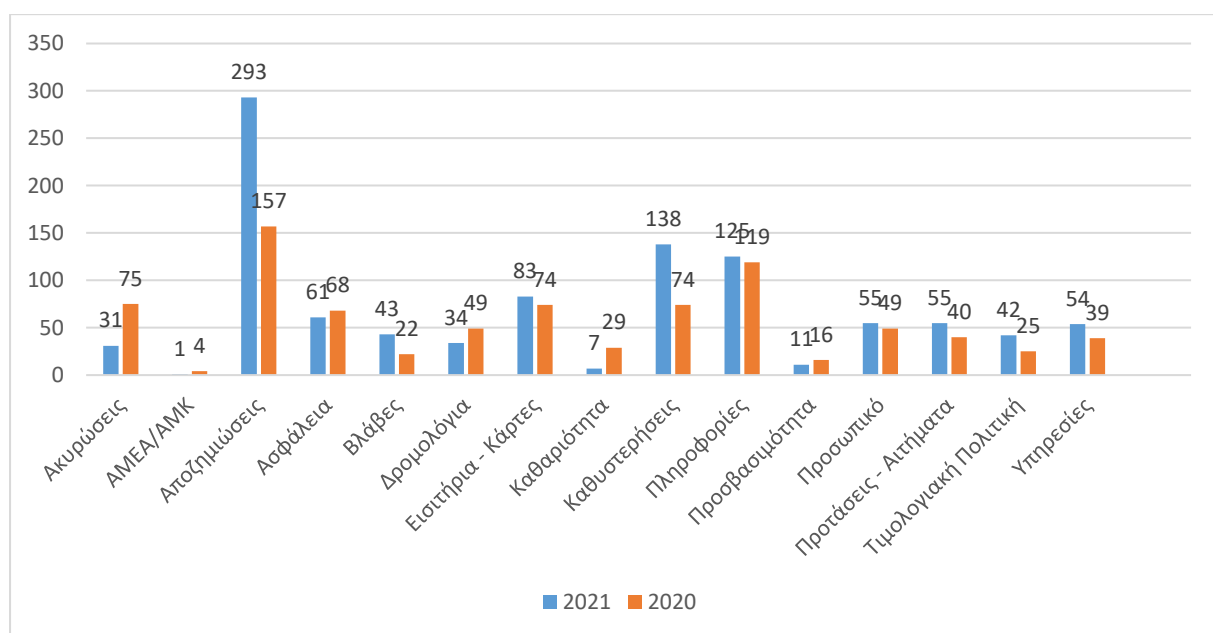
4.1.2.1 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη

Το έτος 2021, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει αύξηση κατά 22.98%.

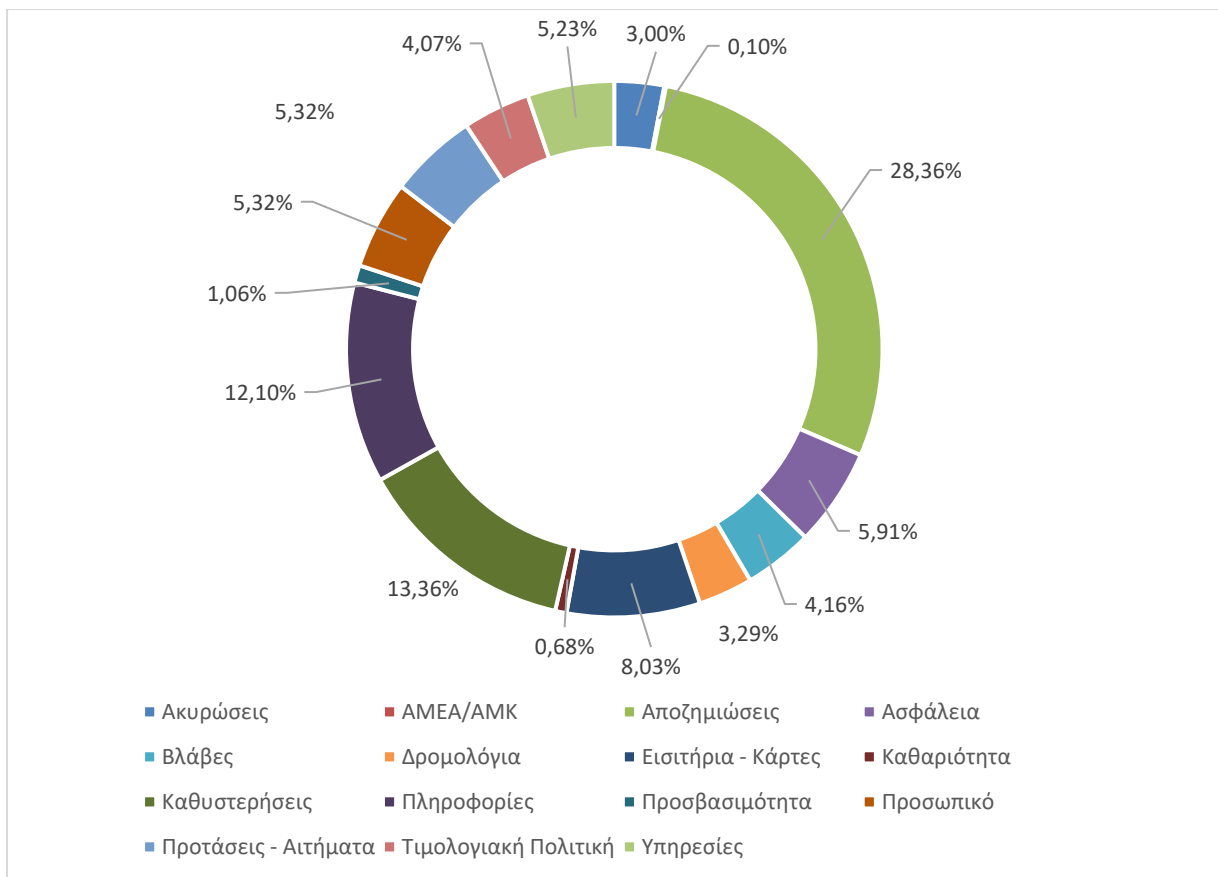
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 293 | 28.36% | 157 | 18.69% | 86.62% |
| Καθυστερήσεις | 138 | 13.36% | 74 | 8.81% | 86.49% |
| Πληροφορίες | 125 | 12.10% | 119 | 14.17% | 5.04% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 83 | 8.03% | 74 | 8.81% | 12.16% |
| Ασφάλεια | 61 | 5.91% | 68 | 8.10% | -10.29% |
| Προσωπικό | 55 | 5.32% | 49 | 5.83% | 12.24% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 55 | 5.32% | 40 | 4.76% | 37.50% |
| Υπηρεσίες | 54 | 5.23% | 39 | 4.64% | 38.46% |
| Βλάβες | 43 | 4.16% | 22 | 2.62% | 95.45% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 42 | 4.07% | 25 | 2.98% | 68.00% |
| Δρομολόγια | 34 | 3.29% | 49 | 5.83% | -30.61% |
| Ακυρώσεις | 31 | 3.00% | 75 | 8.93% | -58.67% |
| Προσβασιμότητα | 11 | 1.06% | 16 | 1.90% | -31.25% |
| Καθαριότητα | 7 | 0.68% | 29 | 3.45% | -75.86% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 1 | 0.1% | 4 | 0.48% | -75.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1033 | 100.00% | 840 | 100.00% | 22.98% |

Πίνακας 21: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη -Αθήνα. Αθήνα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

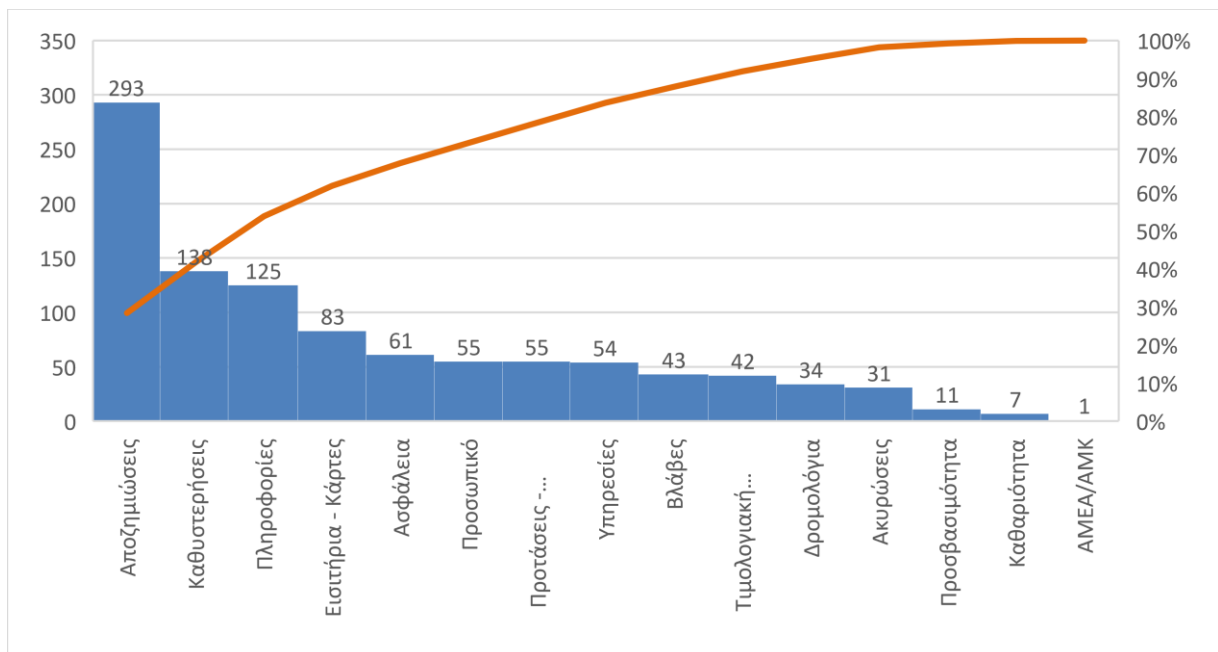
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2020 είναι οι «Αποζημιώσεις», «Βλάβες», «Εισιτήρια – Κάρτες», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Προσβασιμότητα», «Προσωπικό», «Προτάσεις - Αιτήματα», «Τιμολογιακή Πολιτική» και «Υπηρεσίες».



Γράφημα 391: Πλήθος παραπόνων Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020



Γράφημα 42 Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα, ανά κατηγορία, 2021



Γράφημα 43: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα, ανά κατηγορία, 2021

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη είναι οι «Αποζημιώσεις», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Εισιτήρια – Κάρτες» και «Ασφάλεια».

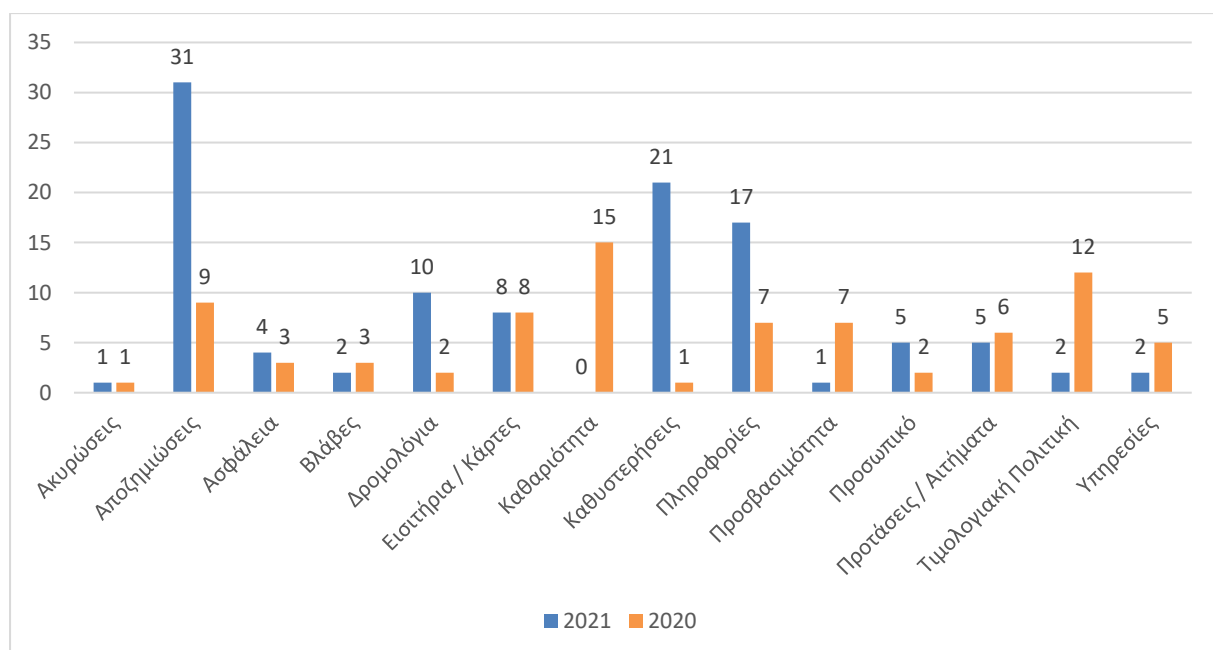
4.1.2.2 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα

Το έτος 2021, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει αύξηση κατά 34.57%.

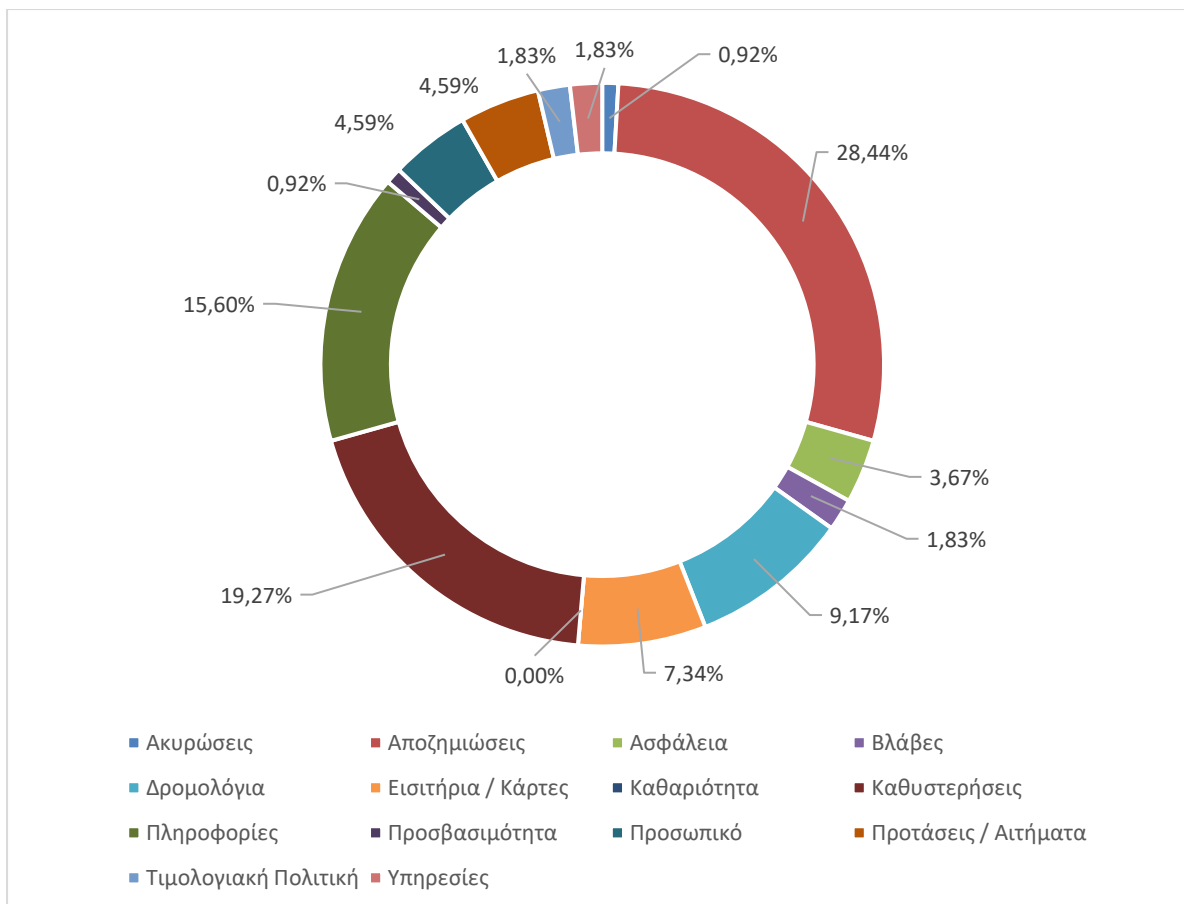
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|------------|----------------|-----------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 31 | 28.44% | 9 | 11.11% | 244.44% |
| Καθυστερήσεις | 21 | 19.27% | 1 | 1.23% | 2000.00% |
| Πληροφορίες | 17 | 15.60% | 7 | 8.64% | 142.86% |
| Δρομολόγια | 10 | 9.17% | 2 | 2.47% | 400.00% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 8 | 7.34% | 8 | 9.88% | 0.00% |
| Προσωπικό | 5 | 4.59% | 2 | 2.47% | 150.00% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 5 | 4.59% | 6 | 7.41% | -16.67% |
| Ασφάλεια | 4 | 3.67% | 3 | 3.70% | 33.33% |
| Βλάβες | 2 | 1.83% | 3 | 3.70% | -33.33% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 2 | 1.83% | 12 | 14.81% | -83.33% |
| Υπηρεσίες | 2 | 1.83% | 5 | 6.17% | -60.00% |
| Ακυρώσεις | 1 | 0.92% | 1 | 1.23% | 0.00% |
| Προσβασιμότητα | 1 | 0.92% | 7 | 8.64% | -85.71% |
| Καθαριότητα | 0 | 0.00% | 15 | 18.52% | -100.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 109 | 100.00% | 81 | 100.00% | 34.57% |

Πίνακας 22: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

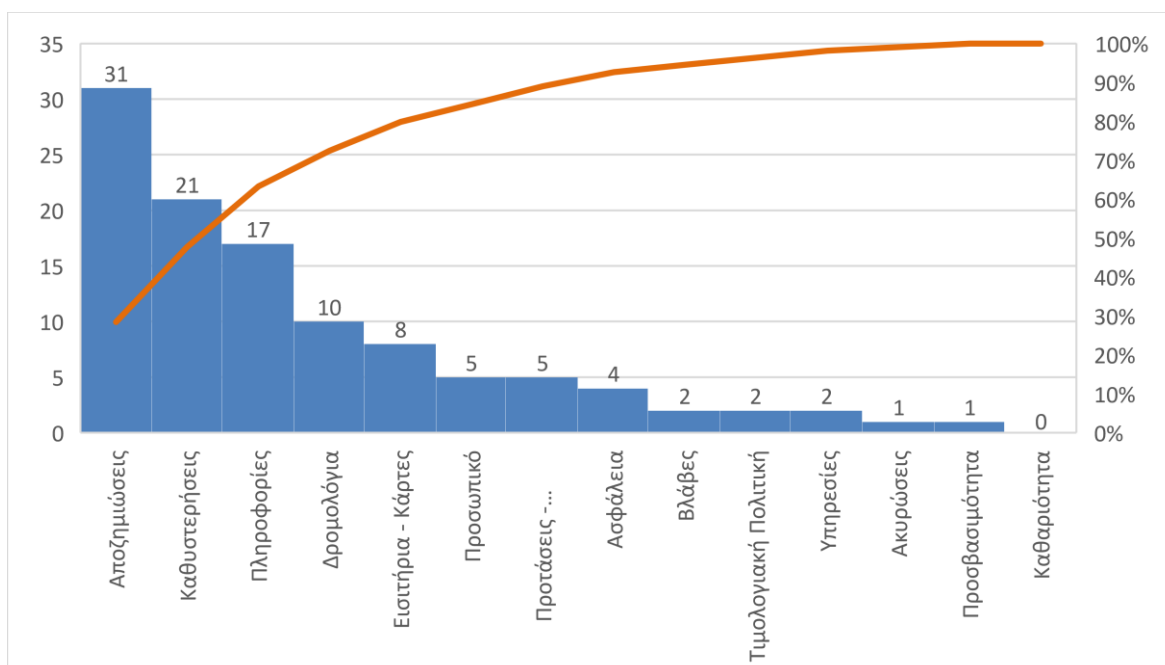
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2020 είναι οι «Αποζημιώσεις», «Ασφάλεια», «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Προσωπικό».



Γράφημα 44: Πλήθος παραπόνων Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021 - 2020



Γράφημα 45: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία, 2021



Γράφημα 46: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα, ανά κατηγορία, 2021

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα είναι οι «Αποζημιώσεις», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Δρομολόγια», και «Εισιτήρια - Κάρτες».

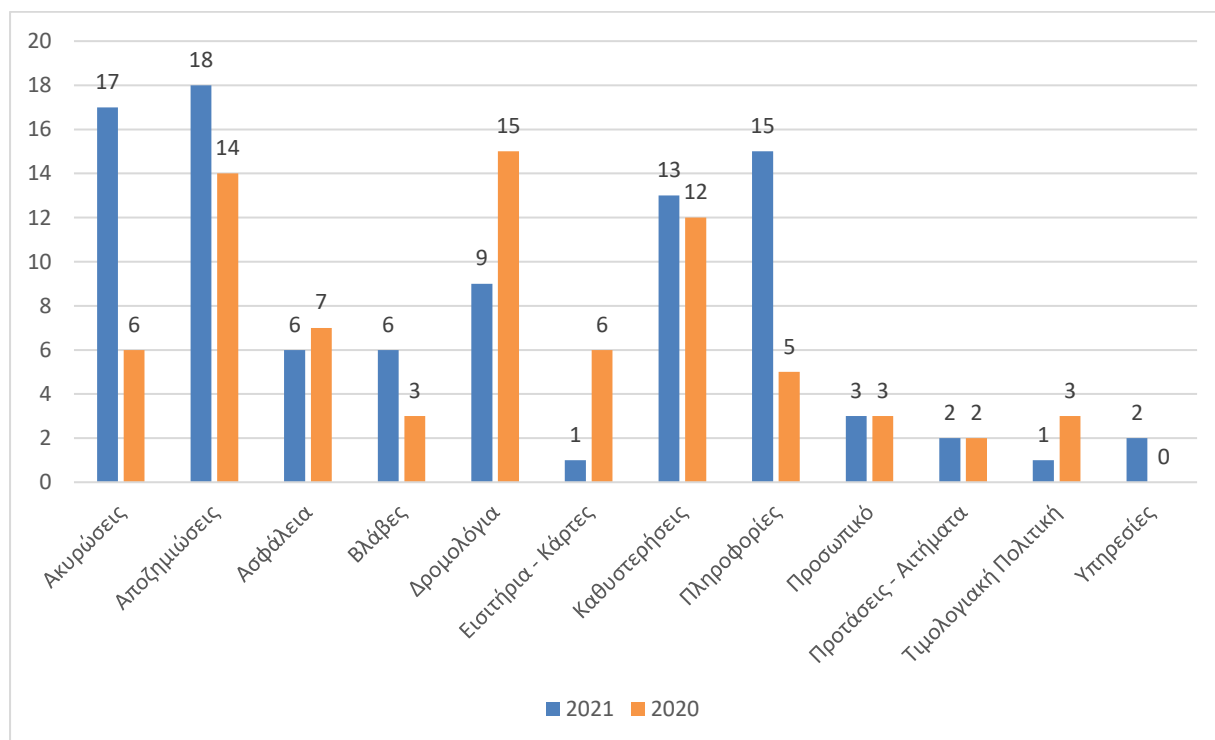
4.1.2.3 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Φλώρινα

Το έτος 2021, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει αύξηση κατά 22,37%.

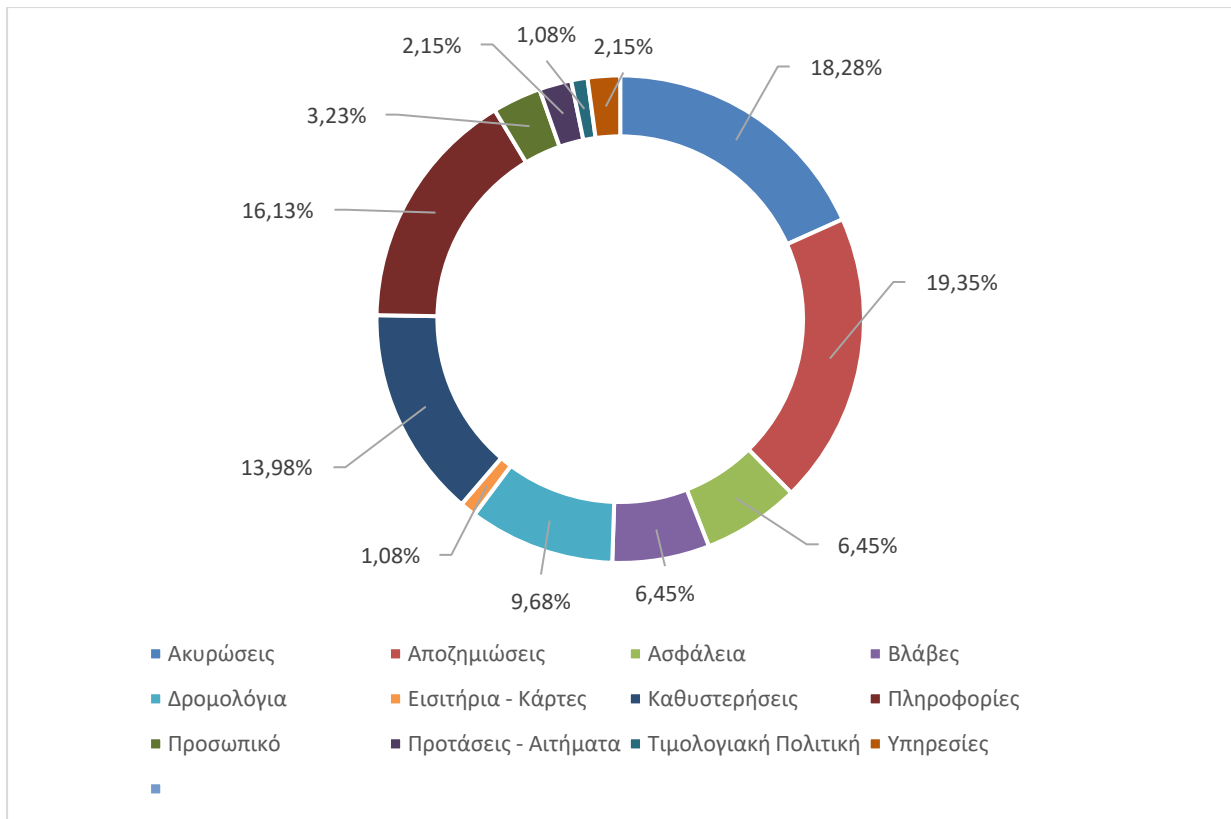
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 18 | 19.35% | 14 | 18.42% | 28.57% |
| Ακυρώσεις | 17 | 18.28% | 6 | 7.89% | 183.33% |
| Πληροφορίες | 15 | 16.13% | 5 | 6.58% | 200.00% |
| Καθυστερήσεις | 13 | 13.98% | 12 | 15.79% | 8.33% |
| Δρομολόγια | 9 | 9.68% | 15 | 19.74% | -40.00% |
| Ασφάλεια | 6 | 6.45% | 7 | 9.21% | -14.29% |
| Βλάβες | 6 | 6.45% | 3 | 3.95% | 100.00% |
| Προσωπικό | 3 | 3.23% | 3 | 3.95% | 0.00% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 2 | 2.15% | 2 | 2.63% | 0.00% |
| Υπηρεσίες | 2 | 2.15% | 0 | 0.00% | |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 1 | 1.08% | 6 | 7.89% | -83.33% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 1 | 1.08% | 3 | 3.95% | -66.67% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 93 | 100.00% | 76 | 100.00% | 22.37% |

Πίνακας 23: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

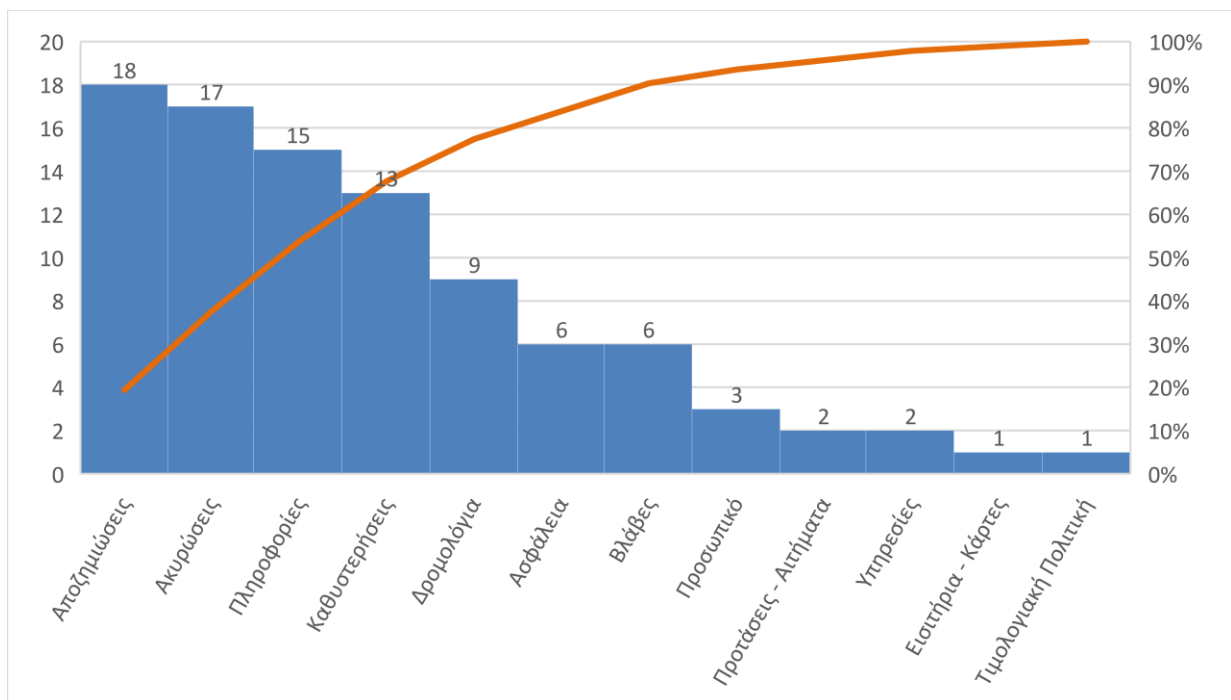
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2020 είναι οι «Ακυρώσεις», «Αποζημιώσεις», «Βλάβες», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Υπηρεσίες».



Γράφημα 47: Πλήθος παραπόνων Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021 - 2020



Γράφημα 48: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία, 2021



Γράφημα 49: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα, ανά κατηγορία, 2021

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα είναι οι «Αποζημιώσεις», «Ακυρώσεις», «Πληροφορίες», «Καθυστερήσεις» και «Δρομολόγια».

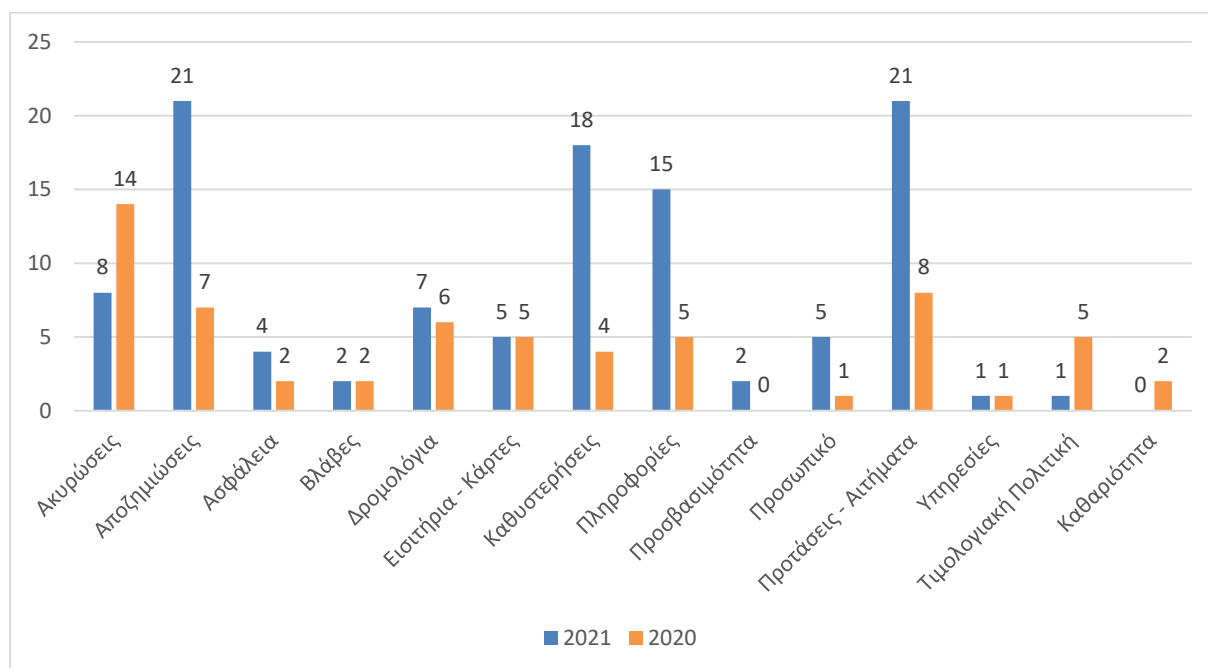
4.1.2.4 Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος

Το έτος 2021, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει αύξηση κατά 77.42%.

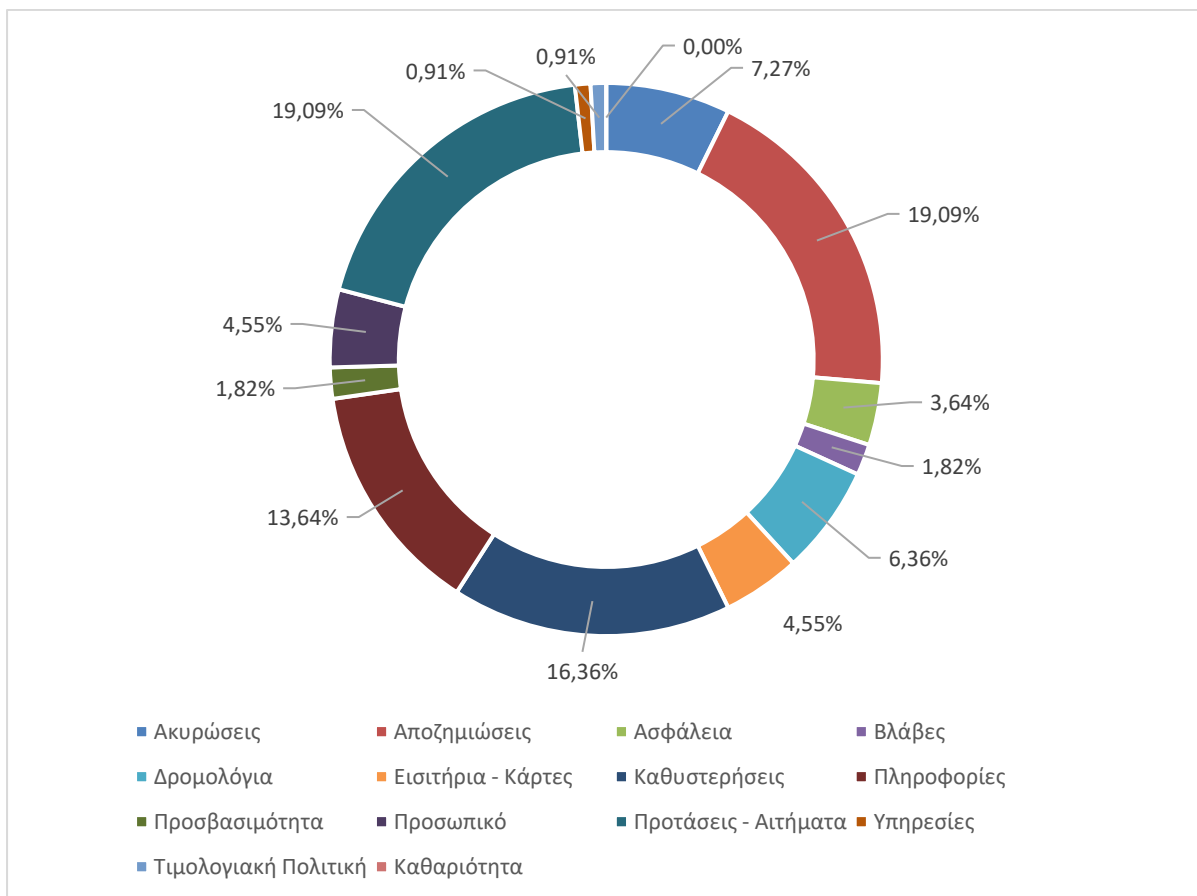
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | Ποσοστιαία Διαφορά |
|----------------------|------------|----------------|-----------|----------------|--------------------|
| | Πλήθος | Ποσοστό | Πλήθος | Ποσοστό | |
| Αποζημιώσεις | 21 | 19.09% | 7 | 11.29% | 200.00% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 21 | 19.09% | 8 | 12.90% | 162.50% |
| Καθυστερήσεις | 18 | 16.36% | 4 | 6.45% | 350.00% |
| Πληροφορίες | 15 | 13.64% | 5 | 8.06% | 200.00% |
| Ακυρώσεις | 8 | 7.27% | 14 | 22.58% | -42.86% |
| Δρομολόγια | 7 | 6.36% | 6 | 9.68% | 16.67% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 5 | 4.55% | 5 | 8.06% | 0.00% |
| Προσωπικό | 5 | 4.55% | 1 | 1.61% | 400.00% |
| Ασφάλεια | 4 | 3.64% | 2 | 3.23% | 100.00% |
| Βλάβες | 2 | 1.82% | 2 | 3.23% | 0.00% |
| Προσβασιμότητα | 2 | 1.82% | 0 | 0.00% | - |
| Υπηρεσίες | 1 | 0.91% | 1 | 1.61% | 0.00% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 1 | 0.91% | 5 | 8.06% | -80.00% |
| Καθαριότητα | 0 | 0.00% | 2 | 3.23% | -100.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 110 | 100.00% | 62 | 100.00% | 77.42% |

Πίνακας 24: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020 (Εκτός από το Λάρισα - Βόλος - Λάρισα περιλαμβάνονται τα δρομολόγια Παλαιοφάρσαλος - Καλαμπάκα - Παλαιοφάρσαλος)

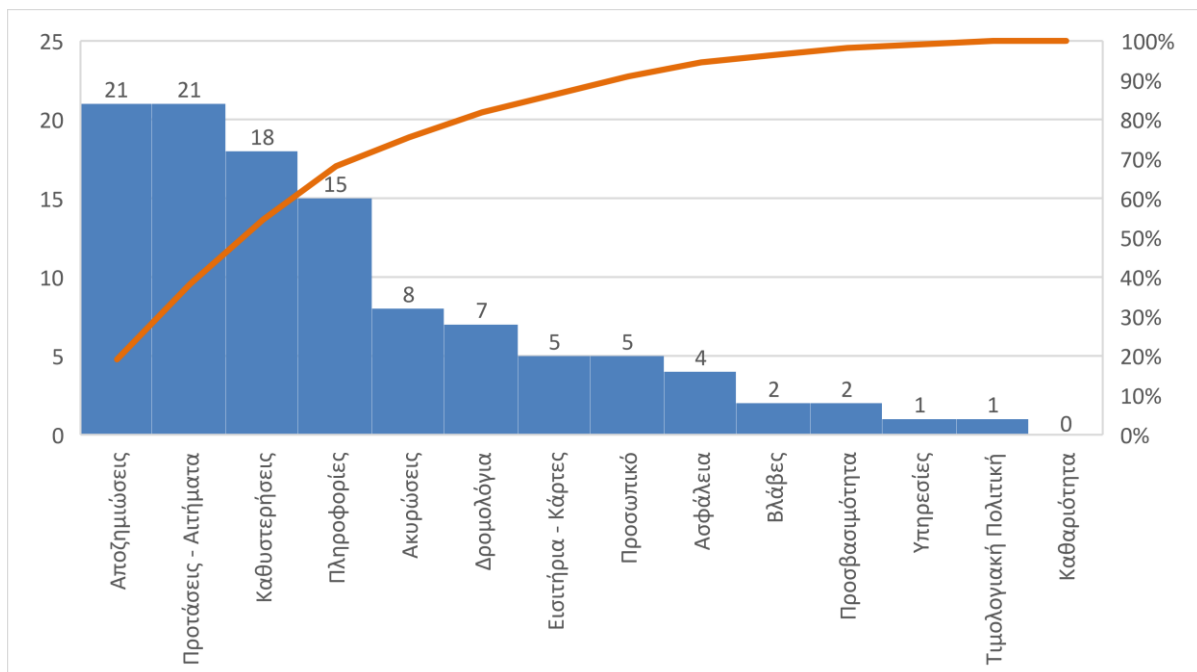
Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2020 είναι οι «Αποζημιώσεις», «Ασφάλεια», «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Προσβασιμότητα», «Προσωπικό» και «Προτάσεις - Αιτήματα».



Γράφημα 50: Πλήθος παραπόνων Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021 - 2020



Γράφημα 51: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία, 2021



Γράφημα 52: Διάγραμμα Pareto στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία, 2021

Από τα παραπάνω Γραφήματα προκύπτει ότι οι πέντε κατηγορίες παραπόνων με το μεγαλύτερο ποσοστό συμμετοχής για το Δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος είναι οι «Αποζημιώσεις», «Προτάσεις – Αιτήματα», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Ακυρώσεις».

4.2 Παράπονα ανά Δρομολόγιο Προαστιακού Σιδηροδρόμου

4.2.1 Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηροδρόμου 2020

Τα περισσότερα παράπονα που αφορούν στα δρομολόγια του Προαστιακού Σιδηροδρόμου προέρχονται κυρίως από τα εξής δρομολόγια:

- Πειραιάς-Αεροδρόμιο: 139 παράπονα
- Πειραιάς-Κιάτο: 292 παράπονα
- Αθήνα – Χαλκίδα: 258 παράπονα
- Θεσσαλονίκη - Λάρισα: 196 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε **77,29%**.

Το έτος 2020 σημειώνεται μείωση του ποσοστού παραπόνων σε σχέση με το 2019 (44,25%).

| ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤ. ΔΙΑΦΟΡΑ |
|---|-------------|----------------|-------------|----------------|-----------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Αεροδρόμιο | 139 | 12.14% | 513 | 24.97% | -72.90% |
| Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Κιάτο | 292 | 25.50% | 505 | 24.59% | -42.18% |
| Προαστιακός Αθηνών Αθήνας - Χαλκίδα -Αθήνα | 258 | 22.53% | 367 | 17.87% | -29.70% |
| Προαστιακός Αθηνών Κορωπί - Α.Λιόσια | 41 | 3.58% | 211 | 10.27% | -80.57% |
| Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Α.Λιόσια | 58 | 5.07% | 193 | 9.40% | -69.95% |
| Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Αθηνών | 788 | 68.82% | 1789 | 87.10% | -55.95% |
| Προαστιακός Θεσσαλονίκης - Λάρισα | 196 | 17.12% | 165 | 8.03% | 18.79% |
| Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Θεσσαλονίκης | 196 | 17.12% | 165 | 8.03% | 18.79% |
| Προαστιακός Πάτρας | 128 | 11.18% | | | |
| Λεωφ. Σύνδεση Καστελ.- Παν.Νοσ. | 1 | 0.09% | 100 | 4.87% | 61.00% |
| Λεωφορειακή σύνδεση Κιάτο - Πάτρα | 32 | 2.79% | | | |
| Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Πάτρας | 161 | 14.06% | 100 | 4.87% | 61.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1145 | 100.00% | 2054 | 100.00% | -44.25% |

Πίνακας 25: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηροδρόμου. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

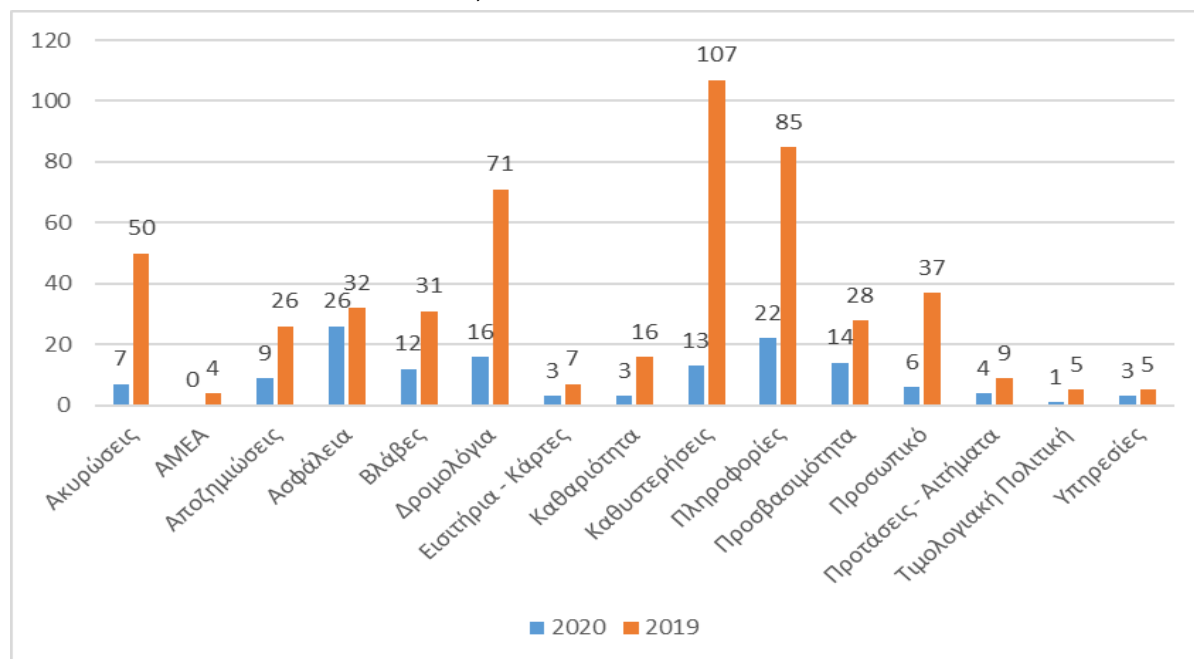
4.2.1.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Αεροδρόμιο

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν μείωση το 2020 (72,90%) και αποτελούν το **12,14%** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

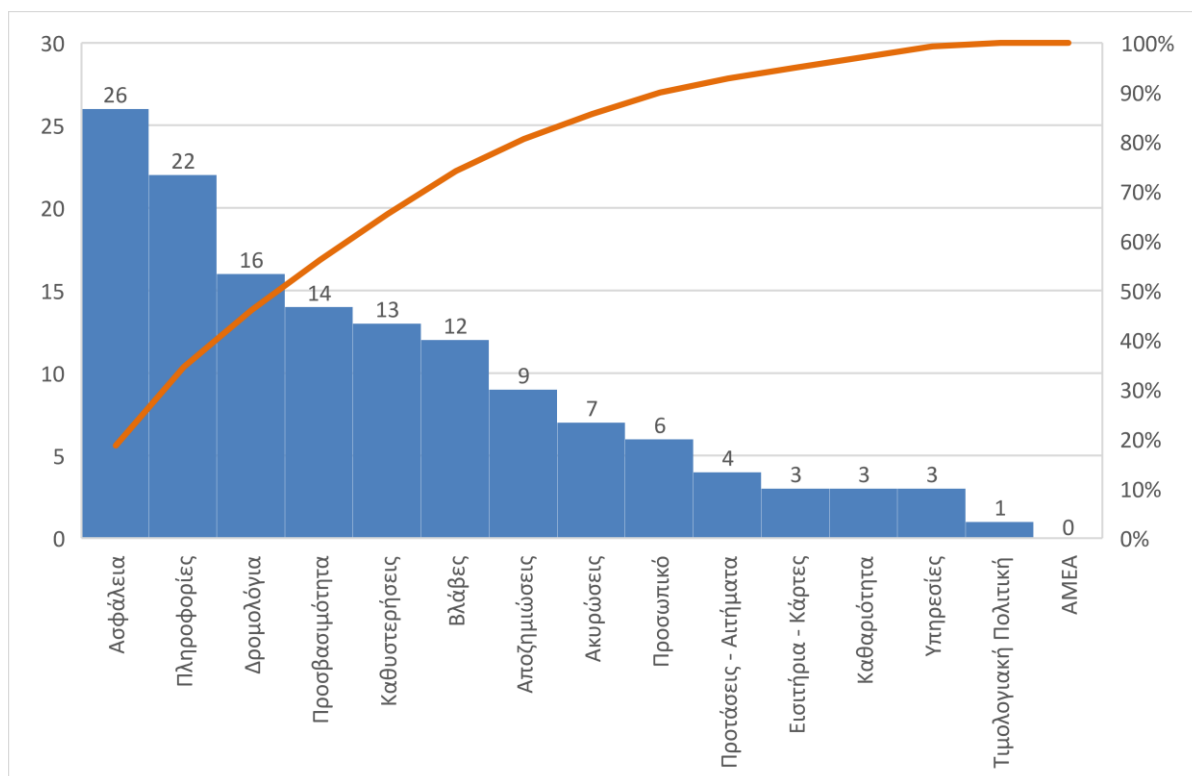
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Ασφάλεια | 26 | 18.71% | 32 | 6.24% | -18.75% |
| Πληροφορίες | 22 | 15.83% | 85 | 16.57% | -74.12% |
| Δρομολόγια | 16 | 11.51% | 71 | 13.84% | -77.46% |
| Προσβασιμότητα | 14 | 10.07% | 28 | 5.46% | -50.00% |
| Καθυστερήσεις | 13 | 9.35% | 107 | 20.86% | -87.85% |
| Βλάβες | 12 | 8.63% | 31 | 6.04% | -61.29% |
| Αποζημιώσεις | 9 | 6.47% | 26 | 5.08% | -65.38% |
| Ακυρώσεις | 7 | 5.04% | 50 | 9.75% | -86.00% |
| Προσωπικό | 6 | 4.32% | 37 | 7.21% | -83.78% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 4 | 2.88% | 9 | 1.75% | -55.56% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 3 | 2.16% | 7 | 1.36% | -57.14% |
| Καθαριότητα | 3 | 2.16% | 16 | 3.12% | -81.25% |
| Υπηρεσίες | 3 | 2.16% | 5 | 0.97% | -40.00% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 1 | 0.72% | 5 | 0.97% | -80.00% |
| ΑΜΕΑ | 0 | 0.00% | 4 | 0.78% | -100.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 139 | 100.00% | 513 | 100.00% | -72.90% |

Πίνακας 26: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Ασφάλεια», «Πληροφορίες», «Δρομολόγια», «Προσβασιμότητα» και «Καθυστερήσεις» που συγκεντρώνουν περίπου το 65,00% του συνόλου, το 2020.



Γράφημα 53. Πλήθος παραπόνων στο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019



Γράφημα 54. Διάγραμμα Pareto στο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία, 2020

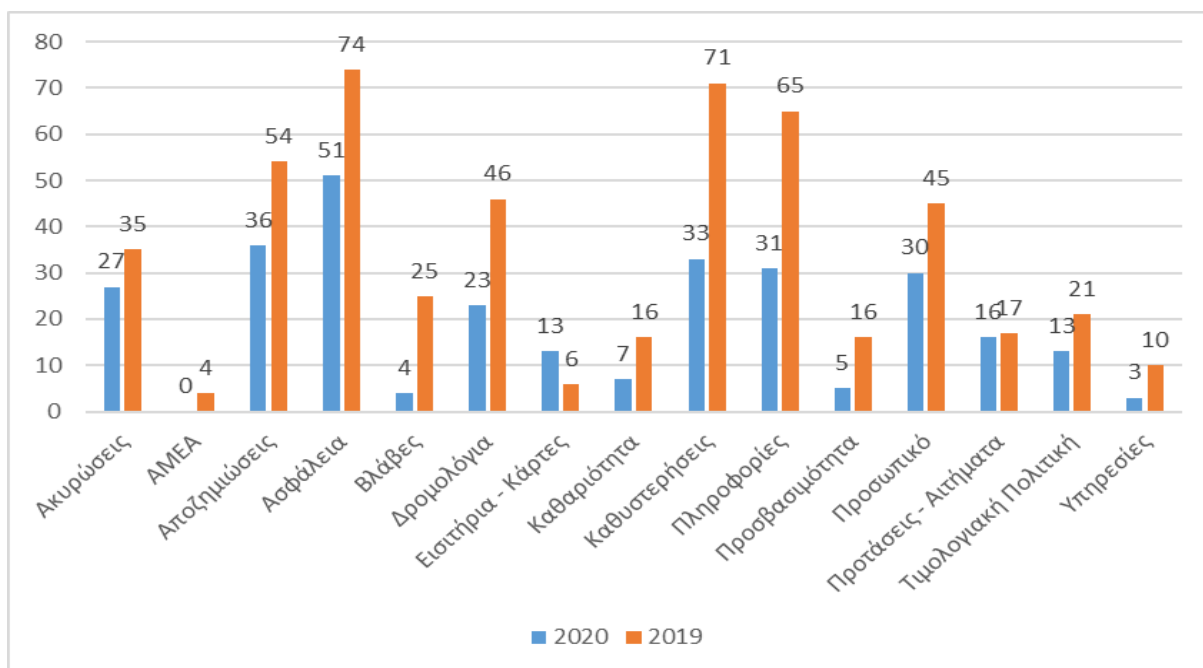
4.2.1.2. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς – Κιάτο – Πειραιάς

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν μείωση το 2020 (42%) και αποτελούν το **25,50%** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

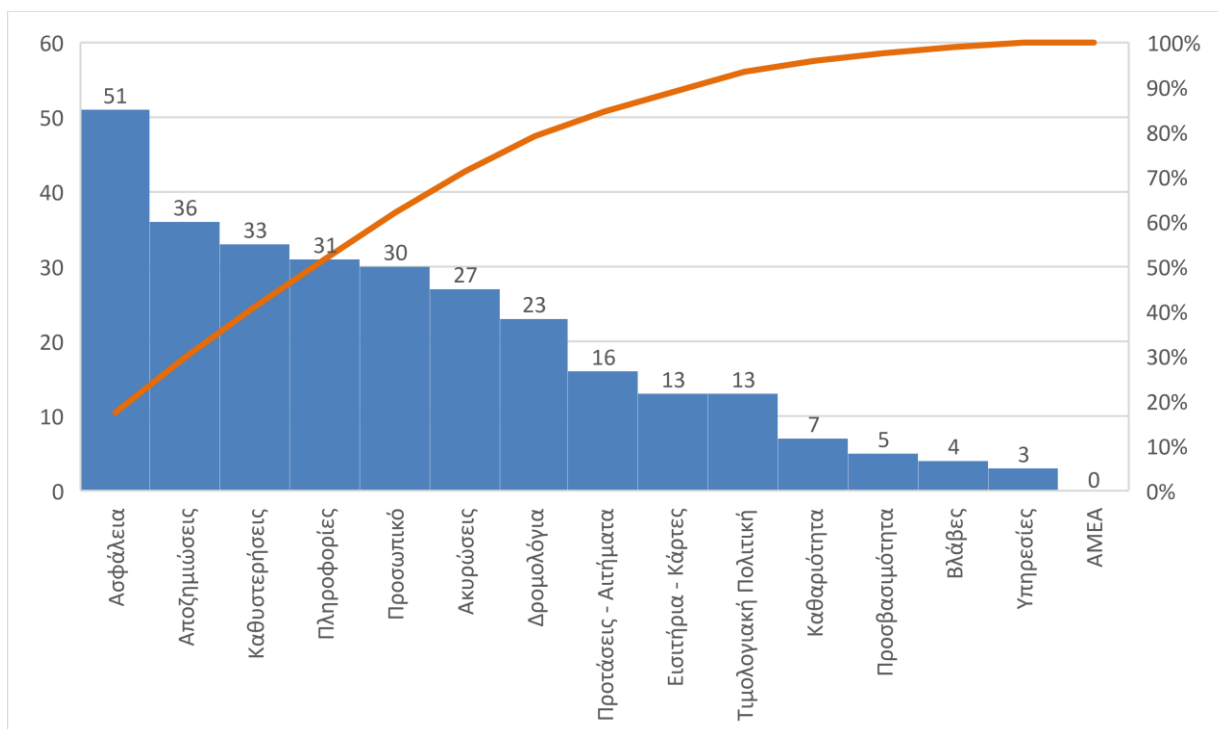
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Ασφάλεια | 51 | 17.47% | 74 | 14.65% | -31% |
| Αποζημιώσεις | 36 | 12.33% | 54 | 10.69% | -33% |
| Καθυστερήσεις | 33 | 11.30% | 71 | 14.06% | -54% |
| Πληροφορίες | 31 | 10.62% | 65 | 12.87% | -52% |
| Προσωπικό | 30 | 10.27% | 45 | 8.91% | -33% |
| Ακυρώσεις | 27 | 9.25% | 35 | 6.93% | -23% |
| Δρομολόγια | 23 | 7.88% | 46 | 9.11% | -50% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 16 | 5.48% | 17 | 3.37% | -6% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 13 | 4.45% | 6 | 1.19% | 117% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 13 | 4.45% | 21 | 4.16% | -38% |
| Καθαριότητα | 7 | 2.40% | 16 | 3.17% | -56% |
| Προσβασιμότητα | 5 | 1.71% | 16 | 3.17% | -69% |
| Βλάβες | 4 | 1.37% | 25 | 4.95% | -84% |
| Υπηρεσίες | 3 | 1.03% | 10 | 1.98% | -70% |
| ΑΜΕΑ | 0 | 0.00% | 4 | 0.79% | -100% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 292 | 100.00% | 505 | 100.00% | -42% |

Πίνακας 27 Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Ασφάλεια», «Αποζημιώσεις», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Προσωπικό» που συγκεντρώνουν το **62,00 %** του συνόλου, το 2020.



Γράφημα 55. Πλήθος παραπόνων στο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019



Γράφημα 56. Διάγραμμα Pareto στο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία, 2020

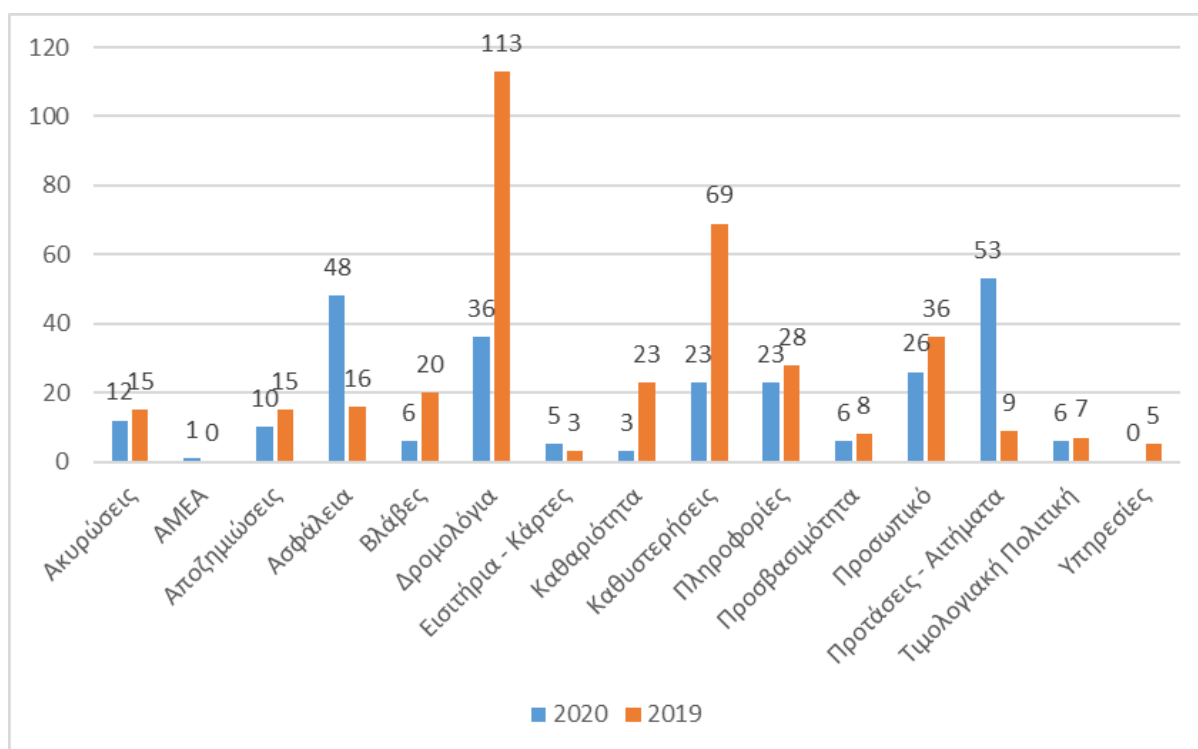
4.2.1.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Χαλκίδα – Αθήνα

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν μείωση το 2020 (30%) και αποτελούν το **22,53%** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

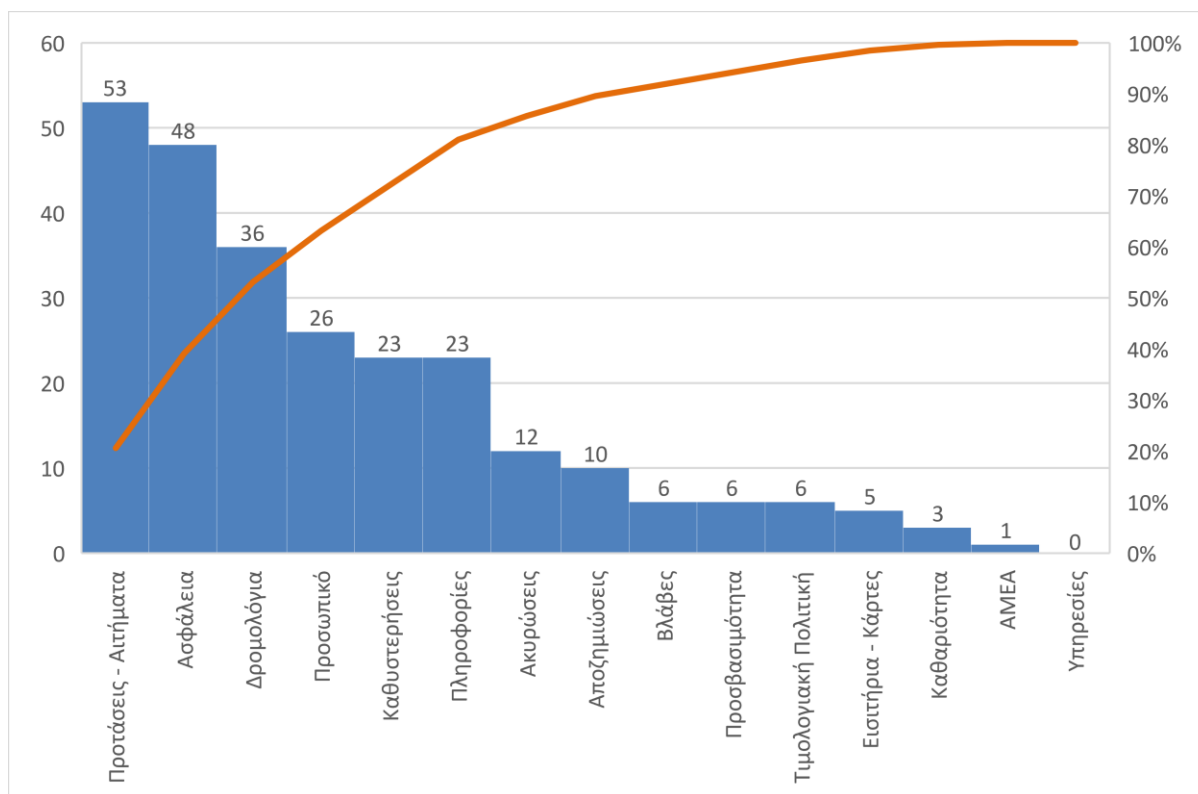
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 53 | 20.54% | 9 | 2.45% | 489% |
| Ασφάλεια | 48 | 18.60% | 16 | 4.36% | 200% |
| Δρομολόγια | 36 | 13.95% | 113 | 30.79% | -68% |
| Προσωπικό | 26 | 10.08% | 36 | 9.81% | -28% |
| Καθυστερήσεις | 23 | 8.91% | 69 | 18.80% | -67% |
| Πληροφορίες | 23 | 8.91% | 28 | 7.63% | -18% |
| Ακυρώσεις | 12 | 4.65% | 15 | 4.09% | -20% |
| Αποζημιώσεις | 10 | 3.88% | 15 | 4.08% | -33% |
| Βλάβες | 6 | 2.33% | 20 | 5.45% | -70% |
| Προσβασιμότητα | 6 | 2.33% | 8 | 2.18% | -25% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 6 | 2.33% | 7 | 1.91% | -14% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 5 | 1.94% | 3 | 0.82% | 67% |
| Καθαριότητα | 3 | 1.16% | 23 | 6.27% | -87% |
| ΑΜΕΑ | 1 | 0.39% | 0 | 0.00% | - |
| Υπηρεσίες | 0 | 0.00% | 5 | 1.36% | - |
| ΣΥΝΟΛΟ | 258 | 100.00% | 367 | 100.00% | -30% |

Πίνακας 28: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Προτάσεις - Αιτήματα», «Ασφάλεια», «Δρομολόγιο» και «Προσωπικό» και «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» που συγκεντρώνουν το 80,00% του συνόλου, το 2020.



Γράφημα 57. Πλήθος παραπόνων στο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019



Γράφημα 58. Διάγραμμα Pareto στο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία, 2020

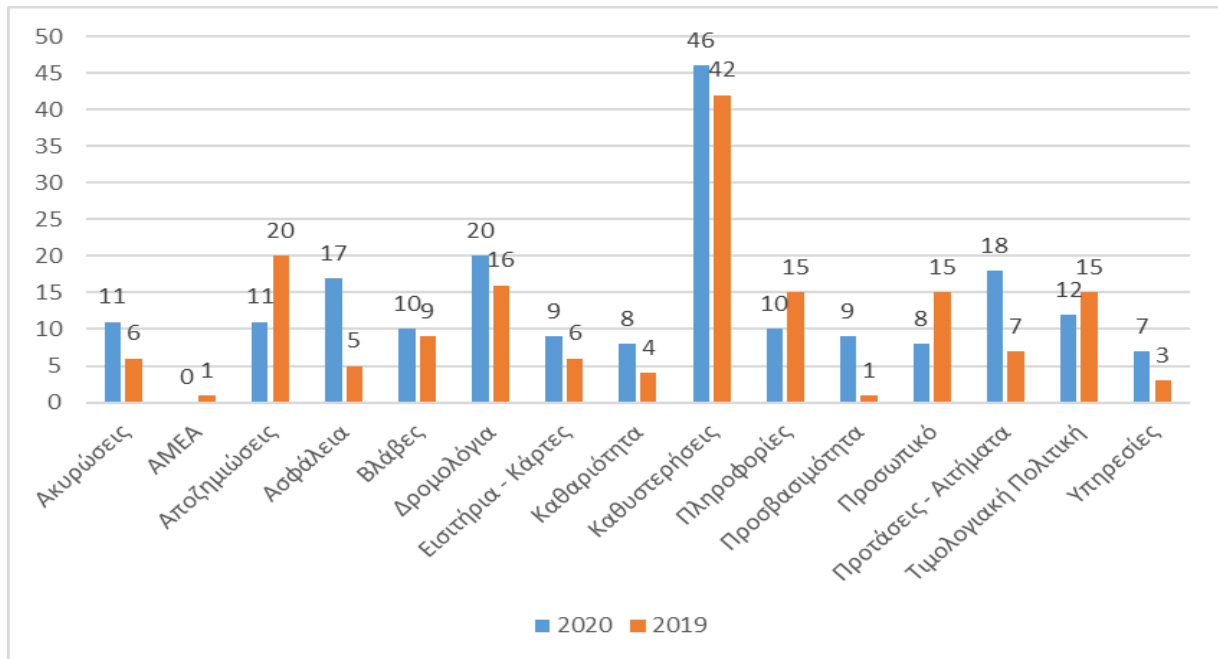
4.2.1.4. Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα – Θεσσαλονίκη – Λάρισα

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2020 (18,79%) και αποτελούν το **17,12%** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

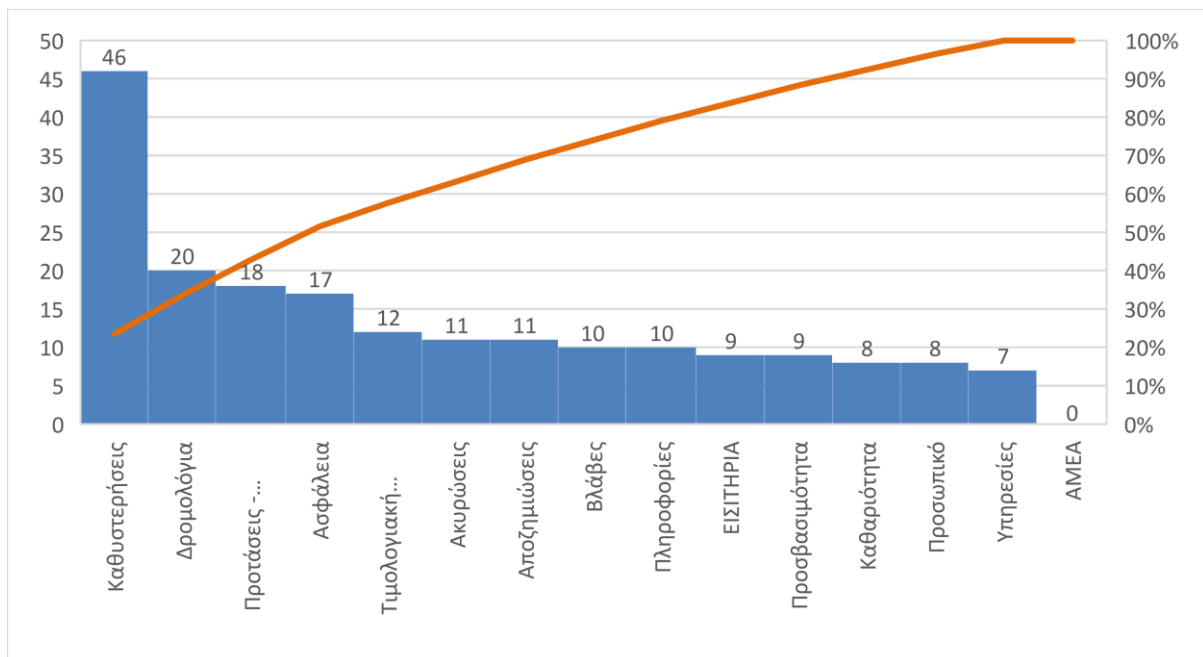
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Καθυστερήσεις | 46 | 23.47% | 42 | 25.45% | 9.52% |
| Δρομολόγια | 20 | 10.20% | 16 | 9.70% | 25.00% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 18 | 9.18% | 7 | 4.24% | 157.14% |
| Ασφάλεια | 17 | 8.67% | 5 | 3.03% | 240.00% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 12 | 6.12% | 15 | 9.09% | -20.00% |
| Ακυρώσεις | 11 | 5.61% | 6 | 3.64% | 83.33% |
| Αποζημιώσεις | 11 | 5.61% | 20 | 12.12% | -45.00% |
| Βλάβες | 10 | 5.10% | 9 | 5.45% | 11.11% |
| Πληροφορίες | 10 | 5.10% | 15 | 9.09% | -33.33% |
| ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ | 9 | 4.59% | 6 | 3.64% | 50.00% |
| Προσβασιμότητα | 9 | 4.59% | 1 | 0.61% | 800.00% |
| Καθαριότητα | 8 | 4.08% | 4 | 2.42% | 100.00% |
| Προσωπικό | 8 | 4.08% | 15 | 9.09% | -46.67% |
| Υπηρεσίες | 7 | 3.57% | 3 | 1.82% | 133.33% |
| ΑΜΕΑ | 0 | 0.00% | 1 | 0.61% | -100.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 196 | 100.00% | 165 | 100.00% | 18.79% |

Πίνακας 294: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Καθυστερήσεις», «Δρομολόγια», «Προτάσεις - Αιτήματα», «Ασφάλεια» και «Τιμολογιακή Πολιτική», που συγκεντρώνουν το 58,00% του συνόλου, το 2020.



Γράφημα 5940. Πλήθος παραπόνων στο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019



Γράφημα 60. Διάγραμμα Pareto στο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία, 2020

4.2.2. Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηρόδρομου έτους 2021

Τα περισσότερα παράπονα που αφορούν στα δρομολόγια του Προαστιακού Σιδηρόδρομου προέρχονται κυρίως από τα εξής δρομολόγια:

- Θεσσαλονίκη - Λάρισα: 319 παράπονα
- Πειραιάς-Κιάτο: 303 παράπονα
- Αθήνα – Χαλκίδα: 180 παράπονα
- Πειραιάς Αεροδρόμιο: 135 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε **82,71%**.

Το έτος 2021 σημειώνεται μείωση του ποσοστού παραπόνων σε σχέση με το 2020 (1,05%).

| ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|---|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Αεροδρόμιο | 135 | 11.92% | 139 | 12.14% | -2.88% |
| Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Κιάτο | 303 | 26.74% | 292 | 25.50% | 3.77% |
| Προαστιακός Αθηνών Αθήνας - Χαλκίδα - Αθήνα | 180 | 15.89% | 258 | 22.53% | -30.23% |
| Προαστιακός Αθηνών Κορωπί - Α.Λιόσια | 53 | 4.68% | 41 | 3.58% | 29.27% |
| Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Α.Λιόσια | 54 | 4.77% | 58 | 5.07% | -6.90% |
| Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Αθηνών | 725 | 63.99% | 788 | 68.82% | -7.99% |
| Προαστιακός Θεσσαλονίκης - Λάρισα | 319 | 28.16% | 196 | 17.12% | 62.76% |
| Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Θεσσαλονίκης | 319 | 28.16% | 196 | 17.12% | 62.76% |
| Προαστιακός Πάτρας | 22 | 1.94% | 128 | 11.18% | -82.81% |
| Λεωφ. Σύνδεση Καστελ.- Παν.Νοσ. | 0 | 0.00% | 1 | 0.09% | -100.00% |
| Λεωφορειακή σύνδεση Κιάτο - Πάτρα | 67 | 5.91% | 32 | 2.79% | 109.38% |
| Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Πάτρας | 89 | 7.86% | 161 | 14.06% | -44.72% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1133 | 100.00% | 1145 | 100.00% | -1.05% |

Πίνακας 30: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηρόδρομου. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

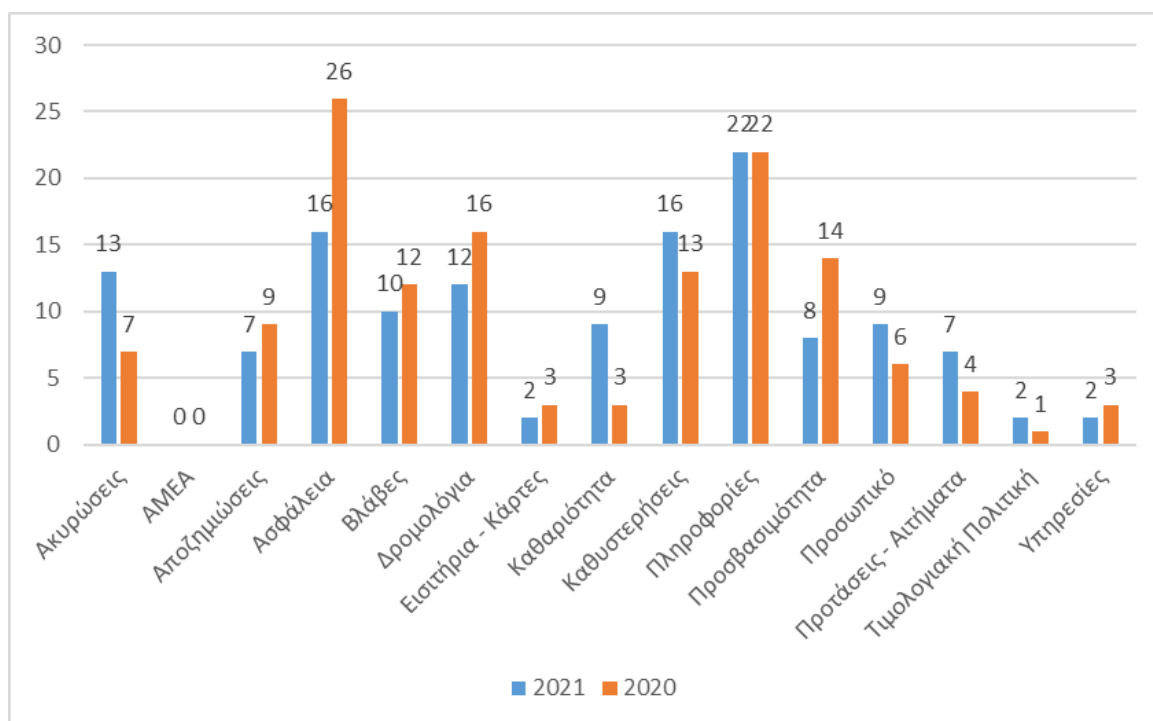
4.2.2.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Αεροδρόμιο

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν μείωση το 2021 (2,88%) και αποτελούν το **11,92 %** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

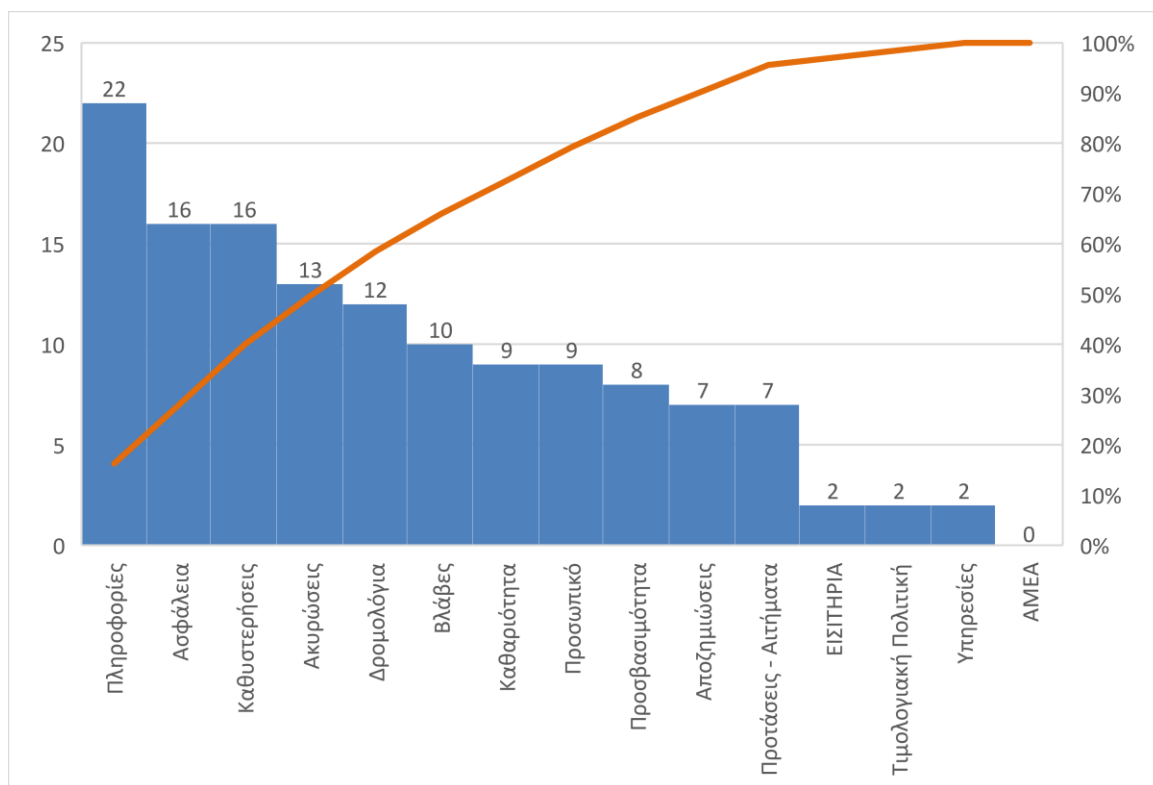
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Πληροφορίες | 22 | 16.30% | 22 | 15.83% | 0.00% |
| Ασφάλεια | 16 | 11.85% | 26 | 18.71% | -38.46% |
| Καθυστερήσεις | 16 | 11.85% | 13 | 9.35% | 23.08% |
| Ακυρώσεις | 13 | 9.63% | 7 | 5.04% | 85.71% |
| Δρομολόγια | 12 | 8.89% | 16 | 11.51% | -25.00% |
| Βλάβες | 10 | 7.41% | 12 | 8.63% | -16.67% |
| Καθαριότητα | 9 | 6.67% | 3 | 2.16% | 200.00% |
| Προσωπικό | 9 | 6.67% | 6 | 4.32% | 50.00% |
| Προσβασιμότητα | 8 | 5.93% | 14 | 10.07% | -42.86% |
| Αποζημιώσεις | 7 | 5.19% | 9 | 6.47% | -22.22% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 7 | 5.19% | 4 | 2.88% | 75.00% |
| ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ | 2 | 1.48% | 3 | 2.16% | -33.33% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 2 | 1.48% | 1 | 0.72% | 100.00% |
| Υπηρεσίες | 2 | 1.48% | 3 | 2.16% | -33.33% |
| ΑΜΕΑ | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 135 | 100.00% | 139 | 100.00% | -2.88% |

Πίνακας 31: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Πληροφορίες», «Ασφάλεια» και «Καθυστερήσεις», «Ακυρώσεις» και «Δρομολόγια» που συγκεντρώνουν το **58,00%** του συνόλου, το 2021.



Γράφημα 61. Πλήθος παραπόνων στο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020



Γράφημα 62. Διάγραμμα Pareto στο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία, 2021

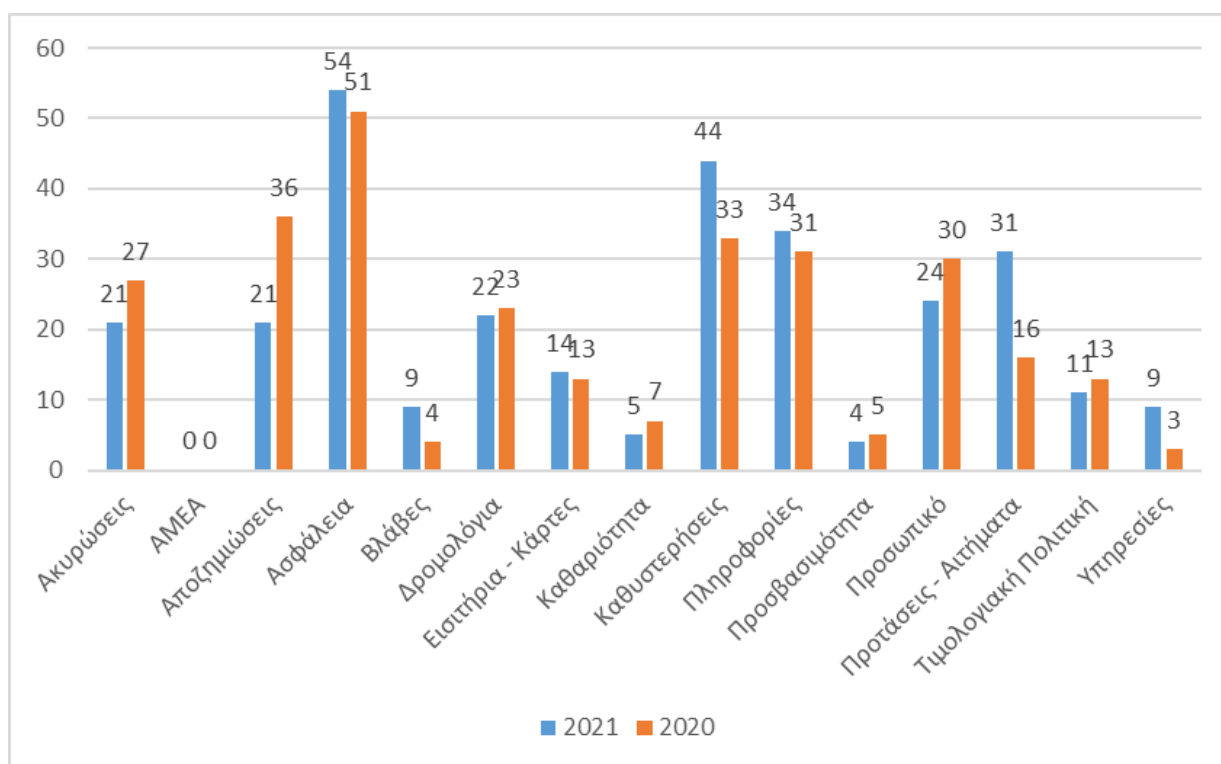
4.2.2.2. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς – Κιάτο – Πειραιάς

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2021 (3,77%) και αποτελούν το **26,74%** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

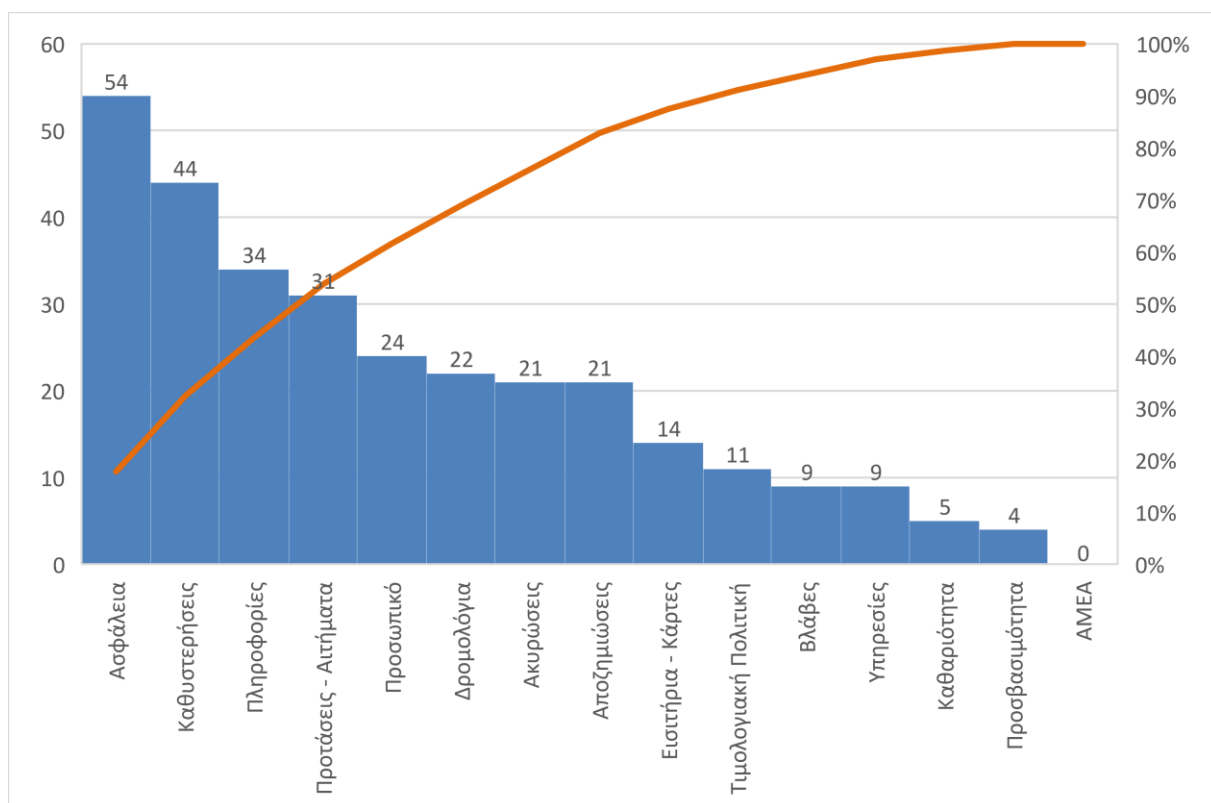
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Ασφάλεια | 54 | 17.82% | 51 | 17.47% | 5.88% |
| Καθυστερήσεις | 44 | 14.52% | 33 | 11.30% | 33.33% |
| Πληροφορίες | 34 | 11.22% | 31 | 10.62% | 9.68% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 31 | 10.23% | 16 | 5.48% | 93.75% |
| Προσωπικό | 24 | 7.92% | 30 | 10.27% | -20.00% |
| Δρομολόγια | 22 | 7.26% | 23 | 7.88% | -4.35% |
| Ακυρώσεις | 21 | 6.93% | 27 | 9.25% | -22.22% |
| Αποζημιώσεις | 21 | 6.93% | 36 | 12.33% | -41.67% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 14 | 4.62% | 13 | 4.45% | 7.69% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 11 | 3.63% | 13 | 4.45% | -15.38% |
| Βλάβες | 9 | 2.97% | 4 | 1.37% | 125.00% |
| Υπηρεσίες | 9 | 2.97% | 3 | 1.03% | 200.00% |
| Καθαριότητα | 5 | 1.65% | 7 | 2.40% | -28.57% |
| Προσβασιμότητα | 4 | 1.32% | 5 | 1.71% | -20.00% |
| ΑΜΕΑ | 0 | 0.00% | 0 | 0.00% | 0.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 303 | 100.00% | 292 | 100.00% | 3.77% |

Πίνακας 32: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Ασφάλεια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» «Προτάσεις - Αιτήματα» και «Προσωπικό» που συγκεντρώνουν το **62,00%** του συνόλου, το 2021.



Γράφημα 63. Πλήθος παραπόνων στο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020



Γράφημα 64. Διάγραμμα Pareto στο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία, 2021

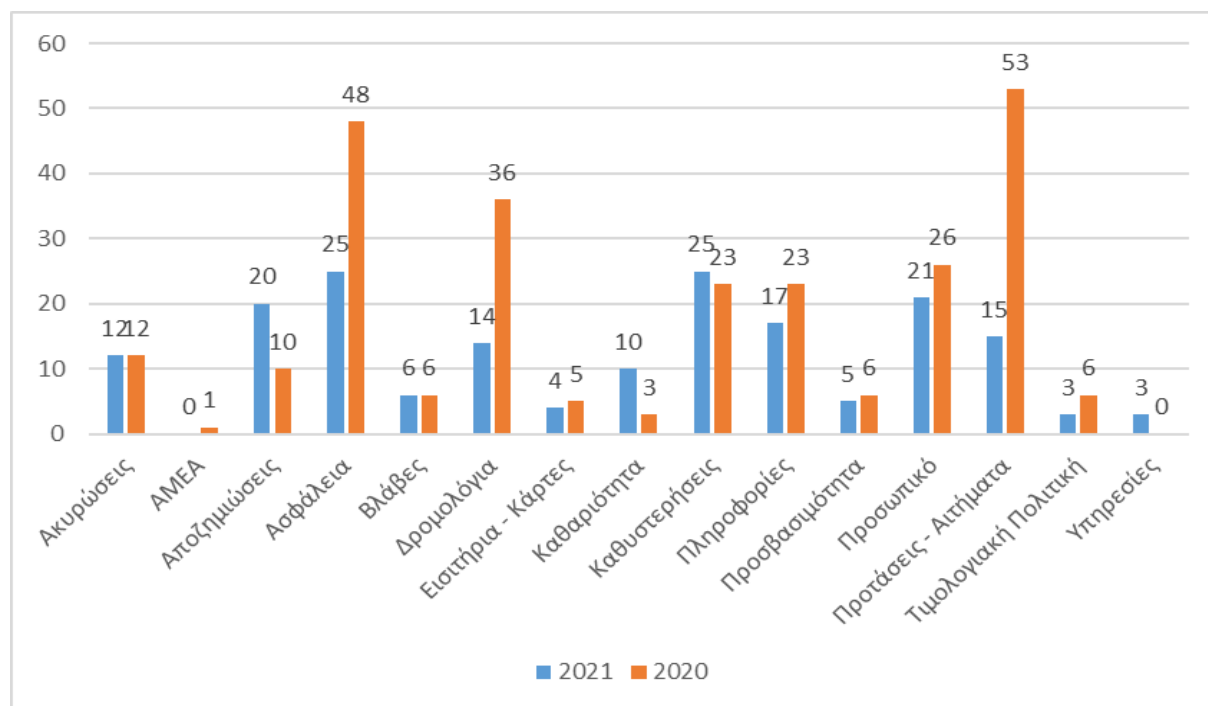
4.2.2.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Χαλκίδα – Αθήνα

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν μείωση το 2021 (30%) και αποτελούν το **15,89%** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

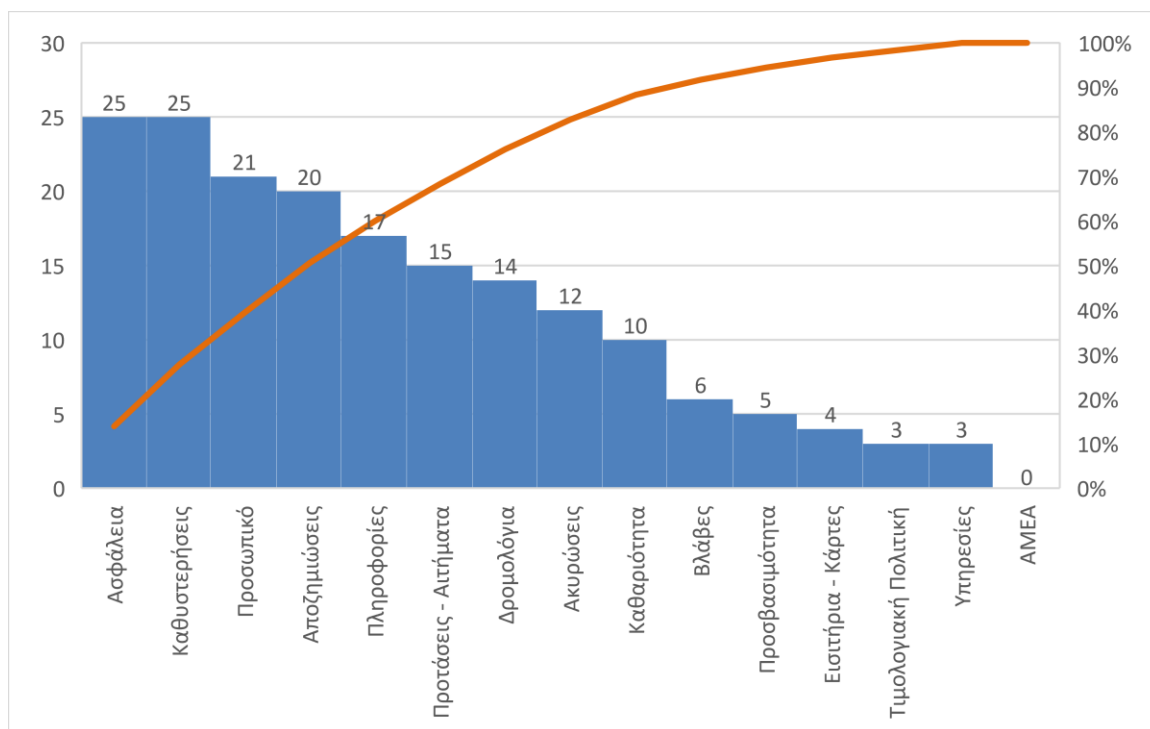
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Ασφάλεια | 25 | 13.89% | 48 | 18.60% | -48% |
| Καθυστερήσεις | 25 | 13.89% | 23 | 8.91% | 9% |
| Προσωπικό | 21 | 11.67% | 26 | 10.08% | -19% |
| Αποζημιώσεις | 20 | 11.11% | 10 | 3.88% | 100% |
| Πληροφορίες | 17 | 9.44% | 23 | 8.91% | -26% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 15 | 8.33% | 53 | 20.54% | -72% |
| Δρομολόγια | 14 | 7.78% | 36 | 13.95% | -61% |
| Ακυρώσεις | 12 | 6.67% | 12 | 4.65% | 0% |
| Καθαριότητα | 10 | 5.56% | 3 | 1.16% | 233% |
| Βλάβες | 6 | 3.33% | 6 | 2.33% | 0% |
| Προσβασιμότητα | 5 | 2.78% | 6 | 2.33% | -17% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 4 | 2.22% | 5 | 1.94% | -20% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 3 | 1.67% | 6 | 2.33% | -50% |
| Υπηρεσίες | 3 | 1.67% | 0 | 0.00% | - |
| ΑΜΕΑ | 0 | 0.00% | 1 | 0.39% | - |
| ΣΥΝΟΛΟ | 180 | 100.00% | 258 | 100.00% | -30% |

Πίνακας 33: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Ασφάλεια», «Καθυστερήσεις», «Προσωπικό», «Αποζημιώσεις» και «Πληροφορίες» που συγκεντρώνουν το **60,00%** του συνόλου, το 2021.



Γράφημα 65. Πλήθος παραπόνων στο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020



Γράφημα 66. Διάγραμμα Pareto στο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία, 2021

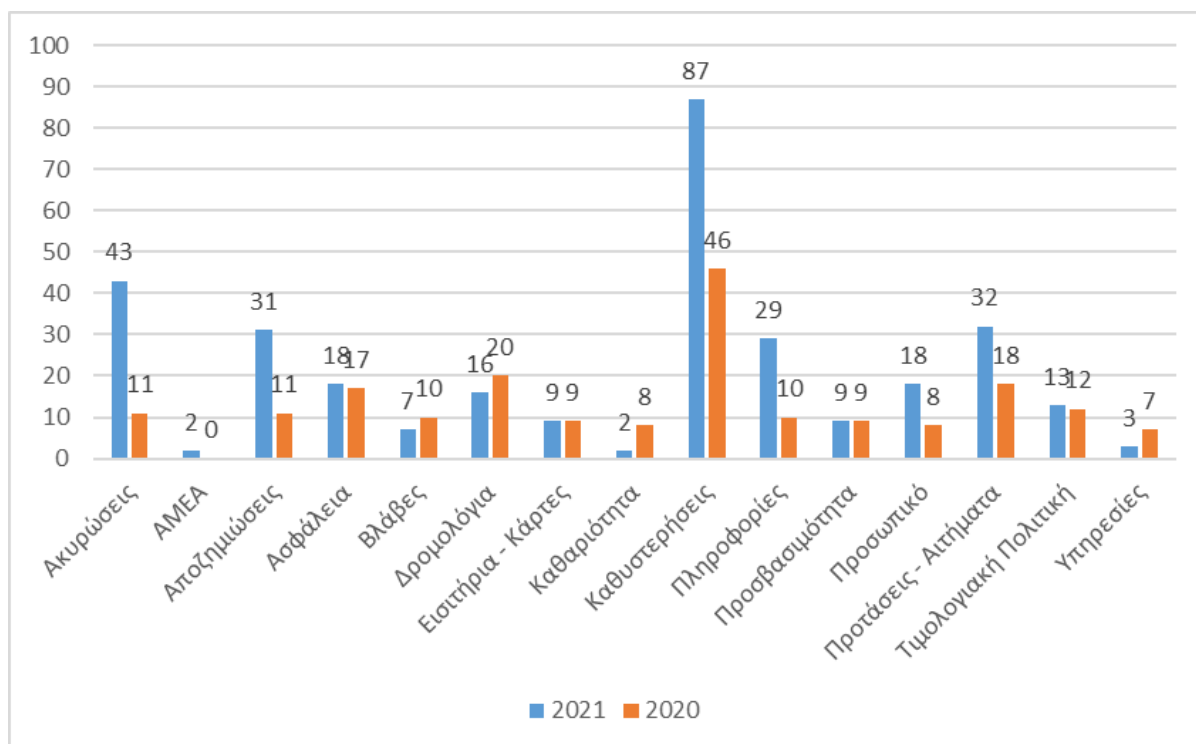
4.2.2.4. Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα – Θεσσαλονίκη – Λάρισα

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2021 (**62,76%**) και αποτελούν το **28,16%** των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

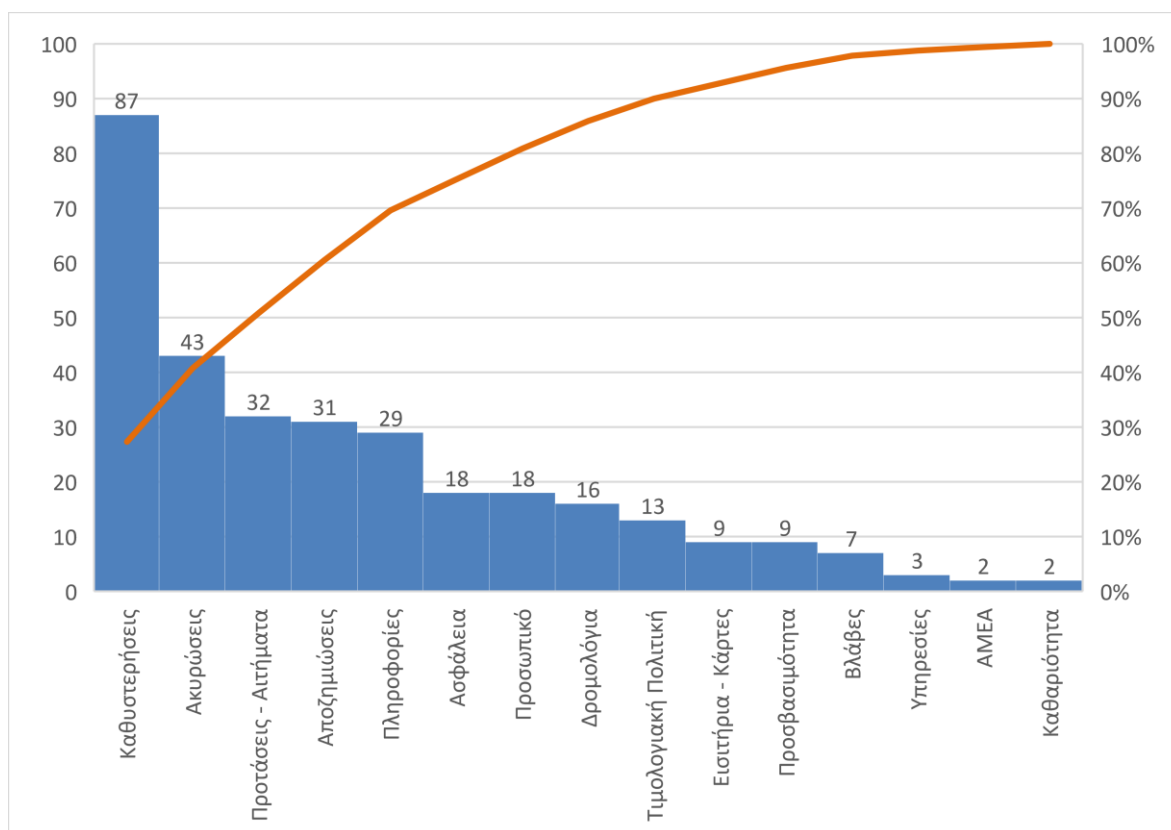
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Καθυστερήσεις | 87 | 27.27% | 46 | 23.47% | 89.13% |
| Ακυρώσεις | 43 | 13.48% | 11 | 5.61% | 290.91% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 32 | 10.03% | 18 | 9.18% | 77.78% |
| Αποζημιώσεις | 31 | 9.72% | 11 | 5.61% | 181.82% |
| Πληροφορίες | 29 | 9.09% | 10 | 5.10% | 190.00% |
| Ασφάλεια | 18 | 5.64% | 17 | 8.67% | 5.88% |
| Προσωπικό | 18 | 5.64% | 8 | 4.08% | 125.00% |
| Δρομολόγια | 16 | 5.02% | 20 | 10.20% | -20.00% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 13 | 4.08% | 12 | 6.12% | 8.33% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 9 | 2.82% | 9 | 4.59% | 0.00% |
| Προσβασιμότητα | 9 | 2.82% | 9 | 4.59% | 0.00% |
| Βλάβες | 7 | 2.19% | 10 | 5.10% | -30.00% |
| Υπηρεσίες | 3 | 0.94% | 7 | 3.57% | -57.14% |
| ΑΜΕΑ | 2 | 0.63% | 0 | 0.00% | - |
| Καθαριότητα | 2 | 0.63% | 8 | 4.08% | -75.00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 319 | 100.00% | 196 | 100.00% | 62.76% |

Πίνακας 34: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Καθυστερήσεις», «Ακυρώσεις», «Προτάσεις - Αιτήματα», «Αποζημιώσεις και «Πληροφορίες» που συγκεντρώνουν το 70,00% του συνόλου, το 2021.



Γράφημα 67. Πλήθος παραπόνων στο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020



Γράφημα 68. Διάγραμμα Pareto στο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία, 2021

4.3. Παράπονα στα Διεθνή Δρομολόγια έτους 2020 & 2021

Σχετικά με τα Διεθνή δρομολόγια δεν πραγματοποιήθηκε ανάλυση καθώς αυτά είναι σε αναστολή από το 2020 και μέχρι νεότερης ανακοίνωσης της εταιρείας ΤΡΑΙΝΟΣΕ.

4.4. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο

4.4.1. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2020

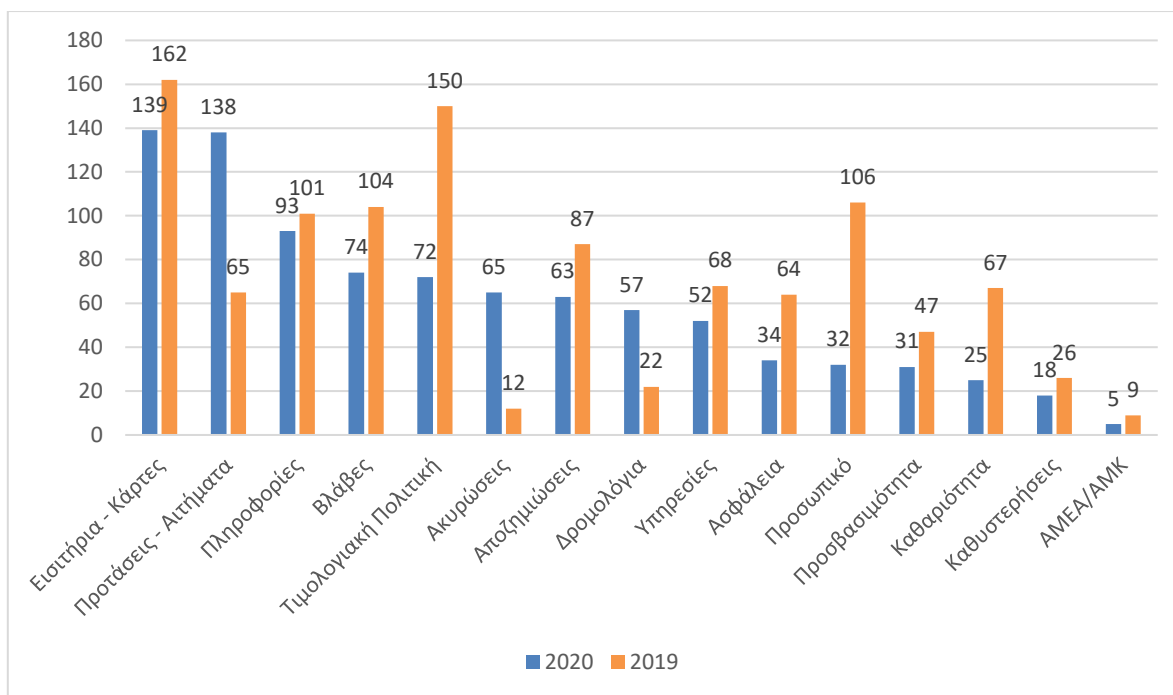
Υπάρχει μια ομάδα παραπόνων τα οποία υποβάλλονται στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., χωρίς, όμως, να αναφέρονται σε αυτά το συγκεκριμένο δρομολόγιο στο οποίο αφορούν ή χωρίς να μπορεί να αντιστοιχηθούν τα παράπονα σε ένα συγκεκριμένο δρομολόγιο λόγω ελλείπων δεδομένων.

Για το έτος 2020 παρατηρούνται τα εξής:

Ο μεγαλύτερος αριθμός αφορά στις κατηγορίες «Προτάσεις- Αιτήματα», «Εισιτήρια - Κάρτες», «Πληροφορίες» και «Βλάβες», όπως συνήθως αποτυπώθηκε και στους πίνακες των επιμέρους δρομολογίων και αποτελεί σχεδόν το 50% του συνόλου.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2020 | | 2019 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|------------|----------------|-------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 139 | 15,48% | 162 | 14.86% | -14,20% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 138 | 15,37% | 65 | 5.96% | 112,31% |
| Πληροφορίες | 93 | 10,36% | 101 | 9.27% | -7,92% |
| Βλάβες | 74 | 8,24% | 104 | 9.54% | -28,85% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 72 | 8,02% | 150 | 13.76% | -52,00% |
| Ακυρώσεις | 65 | 7,24% | 12 | 1.10% | 441,67% |
| Αποζημιώσεις | 63 | 7,02% | 87 | 7.98% | -27,59% |
| Δρομολόγια | 57 | 6,35% | 22 | 2.02% | 159,09% |
| Υπηρεσίες | 52 | 5,79% | 68 | 6.24% | -23,53% |
| Ασφάλεια | 34 | 3,79% | 64 | 5.87% | -46,88% |
| Προσωπικό | 32 | 3,56% | 106 | 9.72% | -69,81% |
| Προσβασιμότητα | 31 | 3,45% | 47 | 4.31% | -34,04% |
| Καθαριότητα | 25 | 2,78% | 67 | 6.15% | -62,69% |
| Καθυστερήσεις | 18 | 2,00% | 26 | 2.39% | -30,77% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 5 | 0,56% | 9 | 0.83% | -44,44% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 898 | 100.00% | 1090 | 100.00% | -17,61% |

Πίνακας 35: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου. Συγκριτικά στοιχεία 2020 -2019



Γράφημα 69: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2019

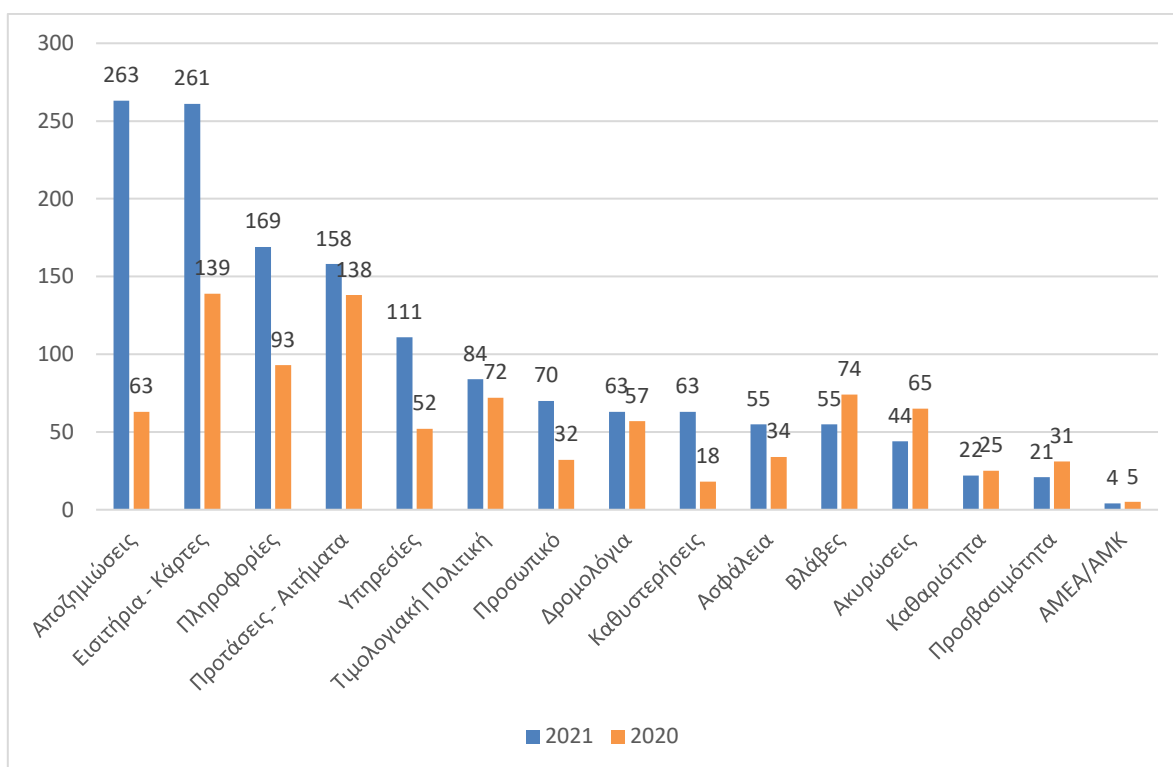
4.4.2. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2021

Υπάρχει μια ομάδα παραπόνων τα οποία υποβάλλονται στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., χωρίς, όμως, να αναφέρονται σε αυτά το συγκεκριμένο δρομολόγιο στο οποίο αφορούν ή χωρίς να μπορεί να αντιστοιχηθούν τα παράπονα σε ένα συγκεκριμένο δρομολόγιο λόγω ελλείπων δεδομένων.

Για το έτος 2021 παρατηρούνται τα εξής: Ο μεγαλύτερος αριθμός αφορά στις κατηγορίες «Αποζημιώσεις» «Εισιτήρια - Κάρτες», και «Πληροφορίες», και αποτελεί το 48,03% του συνόλου.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ | 2021 | | 2020 | | ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ |
|----------------------|-------------|----------------|------------|----------------|--------------------|
| | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ | |
| Αποζημιώσεις | 263 | 18,23% | 63 | 7,02% | 317,46% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | 261 | 18,09% | 139 | 15,48% | 87,77% |
| Πληροφορίες | 169 | 11,71% | 93 | 10,36% | 81,72% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 158 | 10,95% | 138 | 15,37% | 14,49% |
| Υπηρεσίες | 111 | 7,69% | 52 | 5,79% | 113,46% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | 84 | 5,82% | 72 | 8,02% | 16,67% |
| Προσωπικό | 70 | 4,85% | 32 | 3,56% | 118,75% |
| Δρομολόγια | 63 | 4,37% | 57 | 6,35% | 10,53% |
| Καθυστερήσεις | 63 | 4,37% | 18 | 2,00% | 250,00% |
| Ασφάλεια | 55 | 3,81% | 34 | 3,79% | 61,76% |
| Βλάβες | 55 | 3,81% | 74 | 8,24% | -25,68% |
| Ακυρώσεις | 44 | 3,05% | 65 | 7,24% | -32,31% |
| Καθαριότητα | 22 | 1,52% | 25 | 2,78% | -12,00% |
| Προσβασιμότητα | 21 | 1,46% | 31 | 3,45% | -32,26% |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | 4 | 0,28% | 5 | 0,56% | -20,00% |
| ΣΥΝΟΛΟ | 1443 | 100,00% | 898 | 100,00% | 60,69% |

Πίνακας 36: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου. Συγκριτικά στοιχεία 2021-2020



Γράφημα 70: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου Προαστιακού, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2020-2021

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Γενικά Συμπεράσματα Ανάλυσης

Πριν την καταγραφή των συμπερασμάτων, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν ορισμένοι παράγοντες που επηρέασαν θετικά ή αρνητικά τη διαμόρφωση των παραπόνων τα έτη 2020- 2021:

- Πανδημία COVID: Στις 26 Φεβρουαρίου 2020 ανακοινώνεται το πρώτο επιβεβαιωμένο κρούσμα στην Ελλάδα. Άμεσα, από τις 4 Μαρτίου 2020 αποφασίζεται η λήψη των πρώτων εκτάκτων μέτρων αντιμετώπισης της πανδημίας ενώ από τις 9 Μαρτίου 2020 η Επιτροπή Εμπειρογνομόνων του υπουργείου Υγείας απευθύνει ισχυρή σύσταση για αποφυγή των μη αναγκαίων ταξιδιών και συγχρωτισμού σε ανθρώπους που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες. Η εξέλιξη της πανδημίας οδηγεί στην λήψη της απόφασης για απαγόρευση κάθε άσκοπης κυκλοφορίας και μετακίνησης πολιτών σε όλη τη χώρα στις **23 Μαρτίου 2020** η οποία διήρκησε μέχρι τις **4 Μαΐου 2020**. Οι περιορισμοί αφορούσαν στην κυκλοφορία και μετακίνηση των πολιτών σε ολόκληρη την επικράτεια, πλην εξαιρέσεων που αφορούσαν σε όσους κινούνταν από και προς την εργασία τους, σε όσους ήθελαν να προμηθευτούν αγαθά πρώτης ανάγκης ή φάρμακα ή επισκέπτονταν γιατρό ή άτομο το οποίο έχει ανάγκη για βοήθεια και όσους μετέβαιναν σε τελετή (κηδεία, γάμο ή βάφτιση), κλπ. Επιτρεπτή ήταν επίσης και η μετακίνηση για την εφάπαξ μετάβαση στον τόπο της μόνιμης κατοικίας. Από τις 18 Μαΐου ήρθαν όλοι οι περιορισμοί κυκλοφορίας, με την απελευθέρωση της δυνατότητας μετακίνησης και εκτός της οικείας περιφερειακής ενότητας. Η αύξηση των κρουσμάτων φέρνει νέα μέτρα τον Οκτώβριο του 2020. Έτσι ανακοινώνεται απαγόρευση νυχτερινής κυκλοφορίας στις «πορτοκαλί» και «κόκκινες» περιοχές ενώ εφαρμόζεται νέος καθολικός περιορισμός των μετακινήσεων σε ολόκληρη τη χώρα από τις **7 Νοεμβρίου 2020**. Οι νέοι περιορισμοί στην μετακίνηση ήρθαν την **14η Μαΐου του 2021** όπου και καταργήθηκαν οι περιορισμοί στις διαπεριφερειακές μετακινήσεις.

5.1.1 Συμπεράσματα ανάλυσης ποσοτικών στοιχείων ετών 2020-2021

- Ετήσια ποσοστιαία μείωση του αριθμού των παραπόνων έτους 2020 σε σχέση με έτος 2019 για την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (-34,67%) και τη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. (-21,82%). Υπενθυμίζονται ότι τόσο το έτος 2020 όσο και το έτος 2021 είναι τα έτη που απορρόφησαν το μεγαλύτερο μέρος των επιπτώσεων της Πανδημίας Covid καθώς για τα διαστήματα 23/3/20-4/5/20 και 7/11/20-14/5/21 υπήρχαν περιορισμοί στις μετακινήσεις.
- Ετήσια ποσοστιαία αύξηση του αριθμού των παραπόνων έτους 2021 σε σχέση με το έτος 2020 για την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (25,14%) και τη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. (32,56%).
- Ο αριθμός παραπόνων της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. παραμένει χαμηλός το 2020 με τα παράπονα (43) να αναφέρονται κυρίως στις Καθυστερήσεις (32,56%) στον τρόπο διάχυσης της Πληροφορίας (20,9%) και στα Εισιτήρια-Κάρτες (20,93), ενώ το 2021 ο αριθμός των παραπόνων της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. αυξήθηκε αν και παραμένει χαμηλός (57) με τα παράπονα να αφορούν κυρίως τις κατηγορίες «Τιμολογιακά» (22,81%) και «Εισιτήρια-Κάρτες» (19,30%).
- Η βελτίωση στο χειρισμό των παραπόνων από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ αναφορικά με το χρόνο απόκρισης απεικονίζεται και στα αποτελέσματα του 2020. Από τα παράπονα που έλαβε η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το 2020, εντός της προθεσμίας των 30 ημερών απαντήθηκε το 88,38%. Σημαντικά μειωμένες είναι και οι εκπρόθεσμες απαντήσεις και τα αναπάντητα παράπονα το

2020 έναντι του 2019. Από τα παράπονα που έλαβε η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το 2021 εντός της προθεσμίας των 30 ημερών απαντήθηκε το 75,25% παρουσιάζοντας μικρή μείωση σε σχέση με το 2020 υπενθυμίζοντας ωστόσο ότι το 2021 η ΤΡΑΙΝΟΣΕ διαχειρίστηκε 25,12% παραπάνω παράπονα σε σχέση με το 2020.

- Η ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το 2020 απάντησε στο σύνολο των παραπόνων είτε εμπρόθεσμα (52,94%) είτε εντός 90 ημερών (47,06%) αφού προηγήθηκε ενημέρωση του επιβάτη που υπέβαλε το παράπονο. Αντίστοιχα το 2021 απάντησε εμπρόθεσμα σε ποσοστό 60,47% επί του συνόλου, εντός 90 ημερών σε ποσοστό 37,21% αφού προηγήθηκε ενημέρωση του επιβάτη που υπέβαλε το παράπονο ενώ οι εκπρόθεσμες απαντήσεις ανήλθαν στο 2,33%.
- Από το πλήθος των υποβαλλόμενων παραπόνων στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις το 2020, το 46,03% της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και το 51,16% της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. εμπίπτει στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, ενώ αντίστοιχα το 53,97% και 48,84% δεν εμπίπτει. Αντίστοιχα για το 2021 το 44,97% της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και το 47,36% της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. εμπίπτει στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, ενώ αντίστοιχα το 55,03% και 52,62% δεν εμπίπτει.
- Το έτος 2020 σημειώνεται μείωση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο σε σχέση με το έτος 2019 (-31,81%) . Αντίθετα το έτος 2021 σημειώνεται αύξηση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο σε σχέση με το έτος 2020 (26.30%).
- Όπως παρουσιάζεται και στις αναφορές των προηγούμενων ετών το Δρομολόγιο στο οποίο αναφέρονται τα περισσότερα παράπονα είναι το Δρομολόγιο Αθήνα-Θεσσαλονίκη-Αθήνα. Συγκεκριμένα για το 2020 το ποσοστό παραπόνων ανήλθε στο 70,12% του συνόλου των παραπόνων από όλα τα δρομολόγια του υπεραστικού δικτύου της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ενώ το 2021 το ποσοστό παραπόνων μειώθηκε στο 68,5% του συνόλου.
- Τα παράπονα στα δρομολόγια του Προαστιακού Σιδηρόδρομου μειώθηκαν το 2020 σε σχέση με το 2019 κατά 44,25%. Η μείωση αυτή προέρχεται κυρίως από τις γραμμές του Προαστιακού Δικτύου Αττικής όπου μειώθηκαν τα παράπονα κατά 55,95%. Στο πλέγμα της Θεσσαλονίκης και της Πάτρας ωστόσο τα ποσοστά εμφανίζονται αυξημένα σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Το ποσοστό συμμετοχής των παραπόνων του Προαστιακού Δικτύου Αττικής στο σύνολο των παραπόνων του Προαστιακού Σιδηρόδρομου για το 2020 ανήλθε στο 68,28%

5.1.2 Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2020 – 2021

- Κατά τα έτη 2020 – 2021, εξακολουθούν να υφίστανται προβλήματα που σχετίζονται με τις **υποδομές** στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και τις αποβάθρες που παρέχονται από το Διαχειριστή Υποδομής και Υπεύθυνο Σταθμού, όπως ανελκυστήρες, κυλιόμενες κλίμακες που δεν βρίσκονται σε λειτουργία. Παράλληλα, εκφράστηκαν παράπονα για τη μη άμεση επίλυση των βλαβών κατά τη διάρκεια του δρομολογίου είτε στο ίδιο όχημα είτε με αντικατάστασή του, για τη συνέχιση του δρομολογίου (αφορά κυρίως λεωφορειακή γραμμή).
- Εξακολουθούν να υφίστανται καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών από τον Διαχειριστή Υποδομής που αφορούν σε υπηρεσίες συντήρησης, ανακαίνισης, επισκευής για τη λειτουργία ηχητικών εγκαταστάσεων ή ηλεκτρονικών πινάκων δρομολογίων για την **ενημέρωση** των επιβατών τόσο των τακτικών όσο και των έκτακτων γεγονότων καθώς οι ηλεκτρονικοί πίνακες, όπου υπάρχουν, παρέχουν κυρίως στατική πληροφορία.
- Ομοίως, εξακολουθεί να καταγράφεται έλλειψη **πληροφόρησης** σε μεγάλο αριθμό παραπόνων η οποία και συνδέεται συχνά με τις ακυρώσεις ή τις διαταραχές δρομολογίων. Η

ΤΡΑΙΝΟΣΕ φαίνεται να μην ενημερώνεται έγκαιρα από την αρμόδια αρχή για βλάβες στο σιδηροδρομικό δίκτυο καθώς και για την ύπαρξη απεργιακών κινητοποιήσεων με αποτέλεσμα να μην παρέχει στους επιβάτες της σωστή πληροφόρηση.

- Στα παράπονα που σχετίζονται με τις **καθυστερήσεις** εξακολουθεί να απεικονίζεται η έλλειψη έγκαιρης, έγκυρης και αιτιολογημένης ενημέρωσης για τις καθυστερήσεις των αμαξοστοιχιών. Παρατηρείται έλλειψη συντονισμού πληροφόρησης μεταξύ Διαχειριστή Υποδομής και Σιδηροδρομικής Επιχείρησης, με αποτέλεσμα το επιβατικό κοινό είτε να ενημερώνεται ετεροχρονισμένα είτε να μην ενημερώνεται σωστά, ή και καθόλου για τυχόν καθυστερήσεις, οπότε δημιουργούνται τριβές μεταξύ σιδηροδρομικής επιχείρησης και επιβάτη. Μάλιστα, σε πολλές περιπτώσεις οι καθυστερήσεις αυτές οδηγούσαν στο να χαθεί το δρομολόγιο ανταπόκρισης με μη δυνατότητα αποζημίωσης.
- Σημαντικά μεγάλος αριθμός παραπόνων προέρχεται από τακτικούς επιβάτες που κινούνται, σε καθημερινή βάση, από τον τόπο κατοικίας τους στην εργασία τους και το αντίστροφο, και αφορούν σε συγκεκριμένα δρομολόγια, ιδιαίτερα των προαστιακών γραμμών. Το φαινόμενο αυτό, αν και παρατηρήθηκε και σε προηγούμενα έτη, πιθανώς επηρεάζεται και από τη μείωση των δρομολογίων λόγω της πανδημίας Covid-19 και της μη έγκαιρης επαναφοράς τους με το πέρας των κυβερνητικών μέτρων. Επίσης, εξακολουθούν να αφορούν τις ώρες αιχμής με αποτέλεσμα την δημιουργία συνθηκών συνωστισμού και καθυστερήσεων και επακόλουθα την πιθανή αύξηση του βαθμού μετάδοσης του ιού.
- Υπάρχουν κατηγορίες παραπόνων που συνδέονται μεταξύ τους, έχουν δηλαδή ανάλογη συμπεριφορά εφόσον η ύπαρξη της μιας καθοδηγείται ή επηρεάζεται από την ύπαρξη της άλλης π.χ. καθυστερήσεις/ ακυρώσεις και τιμολογιακά (αποζημιώσεις) ή πληροφορίες και καθυστερήσεις κ.ο.κ.
- Η ύπαρξη πανδημίας και η πρωτόγνωρη κατάσταση στην οποία επήλθαμε είχε ως αποτέλεσμα μεγάλο αριθμό παραπόνων που σχετίζεται με τη μη τήρηση των μέτρων πρόληψης διασποράς κατά του Covid-19 τόσο από το επιβατικό κοινό όσο και από το προσωπικό της ΤΡΑΙΝΟΣΕ. Συγκεκριμένα, το **προσωπικό** των αμαξοστοιχιών και των σταθμών, ορισμένες φορές, παρουσιάζει συμπεριφορές που δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του επιβάτη (πχ. σύσταση για τη χρήση μάσκας) ή δυσκολεύεται να χειριστεί περιστατικά παραβατικών συμπεριφορών (πχ. βίαιες συμπεριφορές εντός του βαγονιού). Ασαφής ή ελλιπής επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού των Σ.Ε. με τους επιβάτες, πέρα από την ένταση που μπορεί να δημιουργήσει, δυνητικά οδηγεί σε λανθασμένα συμπεράσματα.
- Η **πολιτική ακυρώσεων** της ΤΡΑΙΝΟΣΕ εξακολουθεί να παραμένει σύνθετη, να αποκλείει πολλά δρομολόγια, ενώ δεν είναι γνωστή /κατανοητή σε λεπτομερές επίπεδο στο επιβατικό κοινό και υπάρχουν παρανοήσεις.
- Στα παράπονα που σχετίζονται με τα **εισιτήρια**, καταγράφεται έντονη ανάγκη των επιβατών να χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό σύστημα των εισιτηρίων το οποίο όμως εμφανίζει αρκετές δυσλειτουργίες τόσο ως προς την κράτηση συγκεκριμένων δρομολογίων που δεν περιλαμβάνονται (π.χ. μετεπιβιβάσεις) όσο και για την επιλογή συγκεκριμένης θέσης στο βαγόνι.
- Επιπλέον το 2021, τα υποβληθέντα παράπονα που αφορούν τα **εισιτήρια** εντοπίζονται κυρίως σε δυσλειτουργία του συστήματος ηλεκτρονικών κρατήσεων, με αδυναμία αποστολής επιβεβαιωτικού e-mail. Έτσι, ο επιβάτης πολλές φορές πραγματοποιεί διπλή και τριπλή κράτηση αφού δεν ενημερώνεται από το σύστημα εγκαίρως. Παράλληλα, πολλές φορές προκαλείται σύγχυση στους επιβάτες καθώς δεν είναι ενήμεροι ότι η έκδοση των

εισιτηρίων δεν πραγματοποιείται 10 λεπτά πριν την αναχώρηση του συρμού για προφύλαξη των επιβατών και έτσι εκδίδεται εισιτήριο με την επόμενη διαθέσιμη ώρα αναχώρησης. Ακόμη, σημειώθηκε από επιβάτες ότι δεν τηρούνται οι θέσεις στα βαγόνια. Τέλος, γενικά παρατηρούνται λάθη των υπαλλήλων είτε όσον αφορά την έκδοση είτε όσον αφορά την επικύρωση των εισιτηρίων.

- Αναφορές υπήρξαν για το επίπεδο **καθαριότητας** των χώρων υγιεινής τόσο εντός συρμών όσο και σε σιδηροδρομικούς σταθμούς.
- Άλλη μία κατηγορία παραπόνων σχετίζεται με την δυσλειτουργία των συστημάτων κλιματισμού ψύξης – θέρμανσης μέσα στο συρμό ιδιαίτερα σε ακραίες καιρικές συνθήκες καύσωνα – ψύχους. Το φαινόμενο αυτό εντάθηκε και από τις υγειονομικές συστάσεις για τις αντιμετώπιση της πανδημίας Covid-19 όπως η ανάγκη για εισροή καθαρού αέρα μέσω των συστημάτων εξαερισμού η οποία φαίνεται ότι μειώνει την απόδοση των συστημάτων κλιματισμού. Η μείωση αυτή σε συνδυασμό πολλές φορές και με την αδυναμία ανοίγματος των παραθύρων των συρμών για την αύξηση της ροής του αέρα στους συρμούς δημιουργήσε συνθήκες δυσφορίας και ανασφάλειας των επιβατών.
- Τα συνηθέστερα προβλήματα που σχετίζονται με την προσωπική **ασφάλεια** και την ασφάλεια γενικότερα των επιβατών σχετίζονται με παρουσία ανθρώπων στους σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες που επαιτούν ή είναι χρήστες ουσιών η προβαίνουν σε μικροκλοπές. Ακόμα σχετίζονται με τη δυσκολία ή / και αδυναμία επικοινωνίας εντός του συρμού, ιδιαίτερα με το ιδιωτικό προσωπικό ασφαλείας/φύλαξης ή και με το προσωπικό των συρμών, στην περίπτωση που προκύψει κάποιο έκτακτο γεγονός όπως βιαιοπραγία κλπ.
- Τέλος το 2021, τα συνηθέστερα προβλήματα που σχετίζονται με τα **ΑΜΕΑ** αφορούν τις μη κατάλληλες προδιαγραφές και συγκεκριμένα τη μη λειτουργία ανελκυστήρων στους σταθμούς που καθιστούν δύσκολη την πρόσβαση.

Στο πλαίσιο της ποιοτικής ανάλυσης και της καλύτερης κατανόησης του περιεχόμενου των παραπόνων επιχειρήθηκε, για πρώτη φορά, και η ένταξη των παραπόνων σε υποκατηγορίες. Έτσι για το 2020 σχετικά με τη **κατηγορία**:

- **ΑΜΕΑ/ΑΜΚ** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στους **σταθμούς**,
- **Ασφάλεια** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στους **συρμούς**,
- **Βλάβες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στους **σταθμούς**,
- **Εισιτήρια-Κάρτες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε **μεταβολές ακυρώσεις εισιτηρίων**.
- **Πληροφορίες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε **πληροφορίες δρομολογίων από το προσωπικό των σταθμών**,
- **Προσβασιμότητα** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν τους **συρμούς**,
- **Προσωπικό** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν το προσωπικό την ΤΡΑΙΝΟΣΕ στους **συρμούς**,
- **Υπηρεσίες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν το **τηλεφωνικό κέντρο**,
- **Ακυρώσεις** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε **ακυρώσεις από αναστολές**,
- **Αποζημιώσεις** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε **καθυστερήσεις και ακυρώσεις**

- **Δρομολόγια** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **το δίκτυο των δρομολογίων,**
- **Καθαριότητα** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **στον αέρα των συρμών**
- **Προτάσεις -Αιτήματα** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα περιέχουν προτάσεις και αιτήματα που αφορούν σε **δρομολόγια (συχνότητα και ώρες αιχμής),**
- **Τιμολογιακή Πολιτική** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στην **ακολουθούμενη πολιτική σχετικά με την μεταβολή και ακύρωση των εισιτηρίων.**

| Κατηγορία Παραπόνου | Υποκατηγορία Παραπόνου | Ποσοστό |
|--|--|-------------|
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 36,36% |
| | - σε σταθμό | 36,36% |
| | - σε συρμό | 18,18% |
| | - πληροφόρηση | 9,09% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | | 100% |
| Ασφάλεια | - σε συρμό | 75,26% |
| | - σε σταθμό | 15,33% |
| | - σιδηροδρομικής γραμμής | 6,97% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,39% |
| | - ατύχημα σε σταθμό | 0,70% |
| | - ατύχημα σε συρμό | 0,35% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Ασφάλεια | | 100% |
| Βλάβες | - βλάβες σταθμού | 59,74% |
| | - βλάβες συρμού | 31,82% |
| | - βλάβες σιδ. Γραμμής | 5,19% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 3,25% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Βλάβες | | 100% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | - μεταβολή-ακύρωση εισιτηρίου | 32,94% |
| | - web ticketing | 31,47% |
| | - λανθασμένη έκδοση εισιτηρίου | 15,29% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 9,71% |
| | - δυσλειτουργία σύστημα έκδοσης εισιτηρίων | 8,82% |
| | - λανθασμένη έκδοση κάρτας | 1,47% |
| | - διπλοθεσία | 0,29% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Εισιτήρια - Κάρτες | | 100% |
| Πληροφορίες | - δρομολογίων/προσωπ. σταθμού | 14,05% |
| | - δρομολογίων/ηχητικές σταθμού | 13,14% |
| | - δρομολογίων/web site | 10,77% |
| | - δρομολογίων/οθόνες σταθμού | 9,49% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 6,57% |
| | - τιμολογιακές/προσωπ. σταθμού | 6,39% |
| | - δρομολογίων/προσωπ. συρμού | 5,84% |
| | - δρομολογίων/ηχητικές συρμού | 5,29% |
| | - δρομολογίων/web ticketing | 4,56% |
| | - δρομολογίων/τηλ. κέντρο | 4,20% |

| | | |
|--|--|-------------|
| | - τιμολογιακές/τηλ. κέντρο | 3,83% |
| | - τιμολογιακές/web ticketing | 3,28% |
| | - ειδικές ταξιδιωτικές πληροφορίες | 2,92% |
| | - δρομολογίων/οθόνες συρμού | 2,19% |
| | - δρομολογίων/πίνακες σταθμού | 2,01% |
| | - τιμολογιακές/προσωπ. συρμού | 1,46% |
| | - σήμανση σταθμού | 1,28% |
| | - σήμανση συρμού | 1,09% |
| | - τιμολογιακές/web site | 0,73% |
| | - δρομολογίων/προσωπ. πληροφ. | 0,73% |
| | - τιμολογιακές/προσωπ. πληροφ. | 0,18% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Πληροφορίες | | 100% |
| Προσβασιμότητα | - σε συρμό | 63,87% |
| | - σε σταθμό | 33,61% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 2,52% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προσβασιμότητα | | 100% |
| Προσωπικό | - ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε συρμό | 57,51% |
| | - άλλων εταιριών σε σταθμό | 12,44% |
| | - αναδόχων σε σταθμό | 11,92% |
| | - ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε σταθμό | 7,25% |
| | - Οδηγοί λεωφορείων | 4,15% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 3,63% |
| | - άλλων εταιριών σε συρμό | 2,59% |
| | - αναδόχων σε συρμό | 0,52% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προσωπικό | | 100% |
| Υπηρεσίες | - τηλ. κέντρο | 56,76% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 17,12% |
| | - μεταφορά ποδηλάτων | 7,21% |
| | - αποσκευές | 4,50% |
| | - συνοδευόμενα αυτοκίνητα | 3,60% |
| | - απολεσθέντα | 2,70% |
| | - μεταφορά ζώων | 2,70% |
| | - lockers | 2,70% |
| | - κυλικεία | 1,80% |
| | - wi-fi συρμών | 0,90% |
| | Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων – Υπηρεσίες` | |
| Ακυρώσεις | - από αναστολές | 48,36% |
| | - από καταργήσεις | 45,45% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 6,18% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Ακυρώσεις | | 100% |
| Αποζημιώσεις | - για καθυστερήσεις/ ακυρώσεις | 55,91% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 15,76% |
| | - για ποιότητα υπηρεσιών | 11,58% |
| | - για έξοδα για άλλα ΜΜΜ | 9,11% |

| | | |
|--|--|-------------|
| | - για ζημιά | 3,45% |
| | - για διαμονή/ σίτιση | 1,72% |
| | - για έξοδα αεροπλάνων | 1,23% |
| | - για κλοπή | 1,23% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Αποζημιώσεις | | 100% |
| Δρομολόγια | - πλέγμα δρομολογίων | 29,15% |
| | - αναμεταβιβάσεις | 26,65% |
| | - συχνότητα δρομολογίων | 19,12% |
| | - πληρότητα δρομολογίων | 14,11% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 10,66% |
| | - προδρομολογική αναχώρηση | 0,31% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Δρομολόγια | | 100% |
| Καθαριότητα | - αέρα συρμού | 27,55% |
| | - εσωτερικά του συρμού | 24,49% |
| | - τουαλετών σταθμού | 12,24% |
| | - λοιπών χώρων σταθμού | 12,24% |
| | - σιδηροδρομικής γραμμής | 9,18% |
| | - τουαλετών συρμού | 8,16% |
| | - αέρα σταθμού | 4,08% |
| | - εξωτερικά του συρμού | 2,04% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Καθαριότητα | | 100% |
| Καθυστερήσεις | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 100% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Καθυστερήσεις | | 100% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | - δρομολόγια | 30,98% |
| | - τιμολογιακή πολιτική | 26,99% |
| | - εισιτήρια-κάρτες | 18,40% |
| | - αποζημιώσεις | 10,43% |
| | - ασφάλεια | 3,37% |
| | - υπηρεσίες | 1,53% |
| | - πληροφορίες | 1,53% |
| | - προσβασιμότητα | 1,53% |
| | - προσωπικό | 1,23% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,23% |
| | - καθαριότητα | 0,92% |
| | - ΑμΕΑ/ΑμΚ | 0,61% |
| | - καθυστερήσεις | 0,61% |
| | - βλάβες | 0,31% |
| | - ακυρώσεις | 0,31% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προτάσεις - Αιτήματα | | 100% |
| Τιμολογιακή Πολιτική | - πολιτική μεταβολής-ακύρωσης εισιτηρίου | 24,55% |
| | - κάρτες συνδρομής | 19,76% |
| | - εκπτώσεις-προσφορές | 16,77% |
| | - πρόστιμα | 14,97% |
| | - τιμές εισιτηρίων | 14,37% |

| | |
|--|-------------|
| - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 9,58% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Τιμολογιακή Πολιτική | 100% |

Πίνακας 5: Ανάλυση παραπόνων σε υποκατηγορίες - 2020

Αντίστοιχα με το 2020 υλοποιήθηκε και για το 2021 η ένταξη των παραπόνων σε υποκατηγορίες. Έτσι για το 2021 σχετικά με τη **κατηγορία**

- **ΑΜΕΑ/ΑΜΚ** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα είναι ισομοιρασμένα στις αντίστοιχες υποκατηγορίες
- **Ασφάλεια** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στους **συρμούς,**
- **Βλάβες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στους **συρμούς,**
- **Εισιτήρια-Κάρτες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **στο σύστημα που υλοποιεί το web ticketing.**
- **Πληροφορίες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **σε πληροφορίες δρομολογίων από την ιστοσελίδα της ΤΡΑΙΝΟΣΕ,**
- **Προσβασιμότητα** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στους **συρμούς,**
- **Προσωπικό** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν το προσωπικό της ΤΡΑΙΝΟΣΕ στους **συρμούς,**
- **Υπηρεσίες** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν το **τηλεφωνικό κέντρο,**
- **Ακυρώσεις** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **σε ακυρώσεις από καταργήσεις δρομολογίων,**
- **Αποζημιώσεις** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **σε καθυστερήσεις και ακυρώσεις**
- **Δρομολόγια** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **στην πληρότητα των δρομολογίων**
- **Καθαριότητα** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν **στον αέρα των συρμών**
- **Προτάσεις -Αιτήματα** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα περιέχουν προτάσεις και αιτήματα **που αφορούν σε αποζημιώσεις,**
- **Τιμολογιακή Πολιτική** παρατηρούμε ότι τα περισσότερα παράπονα αφορούν στην **ακολουθούμενη πολιτική σχετικά με την μεταβολή και ακύρωση των εισιτηρίων.**

| Κατηγορία Παραπόνου | Υποκατηγορία Παραπόνου | Ποσοστό |
|--|--------------------------------|-------------|
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 25,0% |
| | - σε συρμό | 25,0% |
| | - πληροφόρηση | 25,0% |
| | - σε σταθμό | 25,0% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - ΑΜΕΑ/ΑΜΚ | | 100% |
| Ασφάλεια | - σε συρμό | 75,7% |
| | - σε σταθμό | 13,2% |
| | - σιδηροδρομικής γραμμής | 4,8% |
| | - ατύχημα σε συρμό | 2,2% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,8% |

| | | |
|--|--|-------------|
| | - ατύχημα σε σταθμό | 1,5% |
| | - GDPR | 0,7% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Ασφάλεια | | 100% |
| Βλάβες | - βλάβες συρμού | 46,9% |
| | - βλάβες σταθμού | 45,0% |
| | - βλάβες σιδ. Γραμμής | 6,3% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,9% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Βλάβες | | 100% |
| Εισιτήρια - Κάρτες | - web ticketing | 49,1% |
| | - μεταβολή-ακύρωση εισιτηρίου | 25,7% |
| | - δυσλειτουργία σύστημα έκδοσης εισιτηρίων | 10,4% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 8,6% |
| | - λανθασμένη έκδοση εισιτηρίου | 5,9% |
| | - λανθασμένη έκδοση κάρτας | 0,2% |
| | - διπλοθεσία | 0,2% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Εισιτήρια - Κάρτες | | 100% |
| Πληροφορίες | - δρομολογίων/web site | 20,3% |
| | - δρομολογίων/προσωπ. σταθμού | 18,1% |
| | - δρομολογίων/web ticketing | 12,2% |
| | - δρομολογίων/ηχητικές σταθμού | 11,0% |
| | - δρομολογίων/οθόνες σταθμού | 8,4% |
| | - τιμολογιακές/προσωπ. σταθμού | 7,1% |
| | - δρομολογίων/προσωπ. συρμού | 3,9% |
| | - δρομολογίων/ηχητικές συρμού | 3,9% |
| | - δρομολογίων/πίνακες σταθμού | 3,3% |
| | - δρομολογίων/τηλ. κεντρο | 3,0% |
| | - ειδικές ταξιδιωτικές πληρ. | 1,5% |
| | - τιμολογιακές/τηλ. κεντρο | 1,5% |
| | - τιμολογιακές/web site | 1,5% |
| | - τιμολογιακές/προσωπ. συρμού | 1,2% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,2% |
| | - σήμανση συρμού | 0,9% |
| | - σήμανση σταθμού | 0,4% |
| | - δρομολογίων/προσωπ. πληροφ. | 0,3% |
| | - τιμολογιακές/web ticketing | 0,3% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Πληροφορίες | | 100% |
| Προσβασιμότητα | - σε συρμό | 58,6% |
| | - σε σταθμό | 38,6% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 2,9% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προσβασιμότητα | | 100% |
| Προσωπικό | - ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε συρμό | 45,4% |
| | - αναδόχων σε σταθμό | 23,0% |
| | - ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε σταθμό | 10,4% |
| | - άλλων εταιριών σε σταθμό | 8,9% |

| | | |
|--|--|-------------|
| | - Οδηγοί λεωφορείων | 8,2% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,9% |
| | - άλλων εταιριών σε συρμό | 1,9% |
| | - αναδόχων σε συρμό | 0,4% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προσωπικό | | 100% |
| Υπηρεσίες | - τηλ. κέντρο | 56,1% |
| | - τμήμα παραπόνων | 19,3% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 7,9% |
| | - απολεσθέντα | 4,4% |
| | - αποσκευές | 3,5% |
| | - wi-fi συρμών | 3,1% |
| | - συνοδευόμενα αυτοκίνητα | 2,6% |
| | - κυλικεία | 2,2% |
| | - μεταφορά ποδηλάτων | 0,9% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Υπηρεσίες | | 100% |
| Ακυρώσεις | - από καταργήσεις | 55,1% |
| | - από αναστολές | 39,6% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 5,3% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Ακυρώσεις | | 100% |
| Αποζημιώσεις | - για καθυστερήσεις/ ακυρώσεις | 63,9% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 28,4% |
| | - για έξοδα για άλλα ΜΜΜ | 3,4% |
| | - για ποιότητα υπηρεσιών | 3,0% |
| | - για διαμονή/ σίτιση | 0,8% |
| | - για ζημιά | 0,5% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Αποζημιώσεις | | 100% |
| Δρομολόγια | - πληρότητα δρομολογίων | 25,2% |
| | - πλέγμα δρομολογίων | 24,8% |
| | - αναμεταβιβάσεις | 23,4% |
| | - συχνότητα δρομολογίων | 13,8% |
| | - προδρομολογιακή αναχώρηση | 8,3% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 4,6% |
| | Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Δρομολόγια | |
| Καθαριότητα | - αέρα συρμού | 23,9% |
| | - λοιπών χώρων σταθμού | 22,4% |
| | - εσωτερικά του συρμού | 22,4% |
| | - σιδηροδρομικής γραμμής | 9,0% |
| | - τουαλετών σταθμού | 6,0% |
| | - αέρα σταθμού | 6,0% |
| | - αίθουσα αναμονής σταθμού | 4,5% |
| | - εξωτερικά του συρμού | 3,0% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,5% |
| | - τουαλετών συρμού | 1,5% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Καθαριότητα | | 100% |

| | | |
|--|--|-------------|
| Καθυστερήσεις | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 100% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Καθυστερήσεις | | 100% |
| Προτάσεις - Αιτήματα | - αποζημιώσεις | 31,8% |
| | - εισιτήρια-κάρτες | 27,2% |
| | - δρομολόγια | 17,4% |
| | - τιμολογιακή πολιτική | 13,0% |
| | - υπηρεσίες | 2,7% |
| | - ασφάλεια | 2,7% |
| | - πληροφορίες | 1,6% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 1,4% |
| | - καθυστερήσεις | 1,1% |
| | - προσβασιμότητα | 0,3% |
| | - βλάβες | 0,3% |
| | - GDPR | 0,3% |
| | - καθαριότητα | 0,3% |
| | Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προτάσεις - Αιτήματα | |
| Τιμολογιακή Πολιτική | - πολιτική μεταβολής-ακύρωσης εισιτηρίου | 40,5% |
| | - εκπτώσεις-προσφορές | 16,8% |
| | - Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία | 13,9% |
| | - πρόστιμα | 10,4% |
| | - τιμές εισιτηρίων | 9,8% |
| | - κάρτες συνδρομής | 8,7% |
| Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Τιμολογιακή Πολιτική | | 100% |

Πίνακας 6: Ανάλυση παραπόνων σε υποκατηγορίες - 2021

5.1.3. Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2020 (ΣΤΑΣΥ)

- Σημαντικά μεγάλος όγκος των παραπόνων αφορούσε το δρομολόγιο προς το αεροδρόμιο και προερχόταν και από πολίτες ξένων χωρών.
- Στα παράπονα που αφορούσαν στις **καθυστερήσεις** δρομολογίων καταγράφεται καθυστέρηση διέλευσης συρμών από 15' έως και 30' με κατεύθυνση προς το αεροδρόμιο γεγονός που προκαλεί προβλήματα στους επιβάτες που πρόκειται να προλάβουν την πτήση τους. Παράλληλα, τα αναγραφόμενα δρομολόγια στον **ιστότοπο** δεν ανταποκρίνονται στους πραγματικούς χρόνους διέλευσης, γεγονός που πιθανότητα οφείλεται στις προαναφερθείσες καθυστερήσεις. Αντίστοιχα προβλήματα αντιμετωπίζονται και σε άλλα δρομολόγια με το επιβατικό κοινό να κάνει παράπονα για καθυστερημένη προσέλευση στην εργασία του. Όλοι οι παραπάνω λόγοι οδηγούν σε αιτήματα αποζημίωσης χρημάτων.
- Όσον αφορά τις **αποζημιώσεις** προκύπτουν λόγω κυρίως καθυστερήσεων των δρομολογίων ή και ακυρώσεων δρομολογίων δημιουργώντας προβλήματα στους επιβάτες.
- Στα **παράπονα που σχετίζονται με τα εισιτήρια** παρατηρήθηκε κατά κόρον διπλοχρέωση εισιτηρίων από το μηχάνημα των σταθμών ή και παρακράτηση χρημάτων λόγω δυσλειτουργίας του μηχανήματος κατά την πληρωμή κυρίως με τη χρήση πιστωτικής κάρτας.

- Αναφορές σχετικά με την **ασφάλεια** καταδείκνυαν συμμορία ατόμων που έκλεβαν πορτοφόλια μπλοκάροντας τις πόρτες του συρμού.
- Το προσωπικό των συρμών παρατηρείται να είναι αδιάφορο ως προς τη σωστή εκπόνηση της εργασίας του με καθυστερημένο κλείσιμο αποβαθρών, γεγονός που δημιουργεί θέματα καθώς οι επιβάτες δε γνωρίζουν ότι δε θα υπάρξει άλλο δρομολόγιο. Σε ελάχιστες περιπτώσεις, ακόμη, παρατηρήθηκε ξενοφοβική συμπεριφορά.
- Τέλος, υπήρξαν παράπονα για τα αναπροσαρμοσμένα πρώτα πρωινά δρομολόγια με κατεύθυνση από και προς το αεροδρόμιο, καθώς παρατηρείται έντονος συνωστισμός στους συρμούς.

5.1.3 Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2021 (ΣΤΑΣΥ)

- Η έλλειψη **πληροφόρησης** ή η μη ορθή πληροφόρηση καταγράφεται σε μεγάλο αριθμό παραπόνων και συνδέεται συχνά με τις ακυρώσεις ή τις διαταραχές όλων των δρομολογίων. Παρατηρείται ιδιαίτερο πρόβλημα στα δρομολόγια του αεροδρομίου, που εξυπηρετούν μεγάλο αριθμό τουριστών αλλά και εργαζόμενων, που έχουν χρονικό περιορισμό. Παρατηρείται, ότι δεν επικοινωνούνται από τη ΣΕ οι διαταραχές κυκλοφορίας είτε έγκαιρα είτε ορθά. Επιπλέον, υπάρχουν και αρκετές αναφορές έλλειψης πληροφόρησης σε ημέρες απεργίας, στάσης εργασίας αλλά και σε περίπτωση βλάβης.
- Οι εγκαταστάσεις ηλεκτρονικών οθονών για τις ανακοινώσεις ταξιδιωτικών πληροφοριών, είναι προβληματική. Σε κάποια σημεία είναι εκτός λειτουργίας, οπότε η **πληροφόρηση** είναι περιορισμένη ή μόνο ηχητική. Επιπλέον, πολλά παράπονα σχετίζονται με την μη ορθή ή ελλιπή πληροφόρηση των τουριστών σχετικά με τα εισιτήρια και τα δρομολόγια από το προσωπικό, με αποτέλεσμα να τους επιβάλλονται πρόστιμα σε περίπτωση ελέγχου.
- Το **προσωπικό** των αμαξοστοιχιών και των σταθμών, μερικές φορές, παρουσιάζει αντιδεοντολογική συμπεριφορά, με συμπεριφορές, που δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επιβατών. Η ασαφής ή η ελλιπής επικοινωνία (ή ακόμα και η εν γένει απουσία του προσωπικού) με το επιβατικό κοινό έχει ως αποτέλεσμα τις εντάσεις, που δυνητικά οδηγεί σε λανθασμένα συμπεράσματα.
- Υπάρχουν σημαντικά προβλήματα που αφορούν στις **εγκαταστάσεις** των σιδηροδρομικών σταθμών. Υπάρχουν παράπονα για την μη ορθή λειτουργία των θυρών των αμαξοστοιχιών. Με αποτέλεσμα οι επιβάτες είτε να μην προλαβαίνουν να επιβιβαστούν/ αποβιβαστούν είτε να τραυματίζονται. Επιπλέον, υπάρχουν παράπονα, ότι οι υποδομές δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ευπαθών ομάδων.
- Πολλά παράπονα σχετίζονται με την μη ορθή λειτουργία των **αυτόματων πωλητών**, που βρίσκονται εντός των σταθμών, για να προμηθεύουν το επιβατικό κοινό με εισιτήρια. Τα μηχανήματα επανειλημμένα είτε παρακρατούν χρήματα είτε δεν δίνουν τα ρέστα. Επίσης, υπάρχουν παράπονα, ότι χρεώνουν περισσότερα εισιτήρια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων

Τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η μελέτη που αναλύονται στο προηγούμενο κεφάλαιο, οδηγούν σε μια σειρά προτεινόμενων ενεργειών τόσο από την πλευρά των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων όσο και από το Διαχειριστή Υποδομής, που εμπίπτουν είτε στο πεδίο αρμοδιοτήτων τους ή αποτελούν καλή πρακτική για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους επιβάτες.

Εισιτήρια

- Συνεχή αναβάθμιση της εφαρμογής «TRAINOSE APP», έτσι ώστε να είναι πιο εύχρηστη / λιγότερο χρονοβόρα, ιδιαίτερα κατά τη διαδικασία πληρωμής.
- προεπιλογή χώρας (Ελλάδα) στην καρτέλα «Στοιχεία Χρέωσης».
- διενέργεια αλλαγής / ακύρωσης εισιτηρίου μέσω της εφαρμογής «TRAINOSE APP».
- Δυνατότητα αυτόματης πίστωσης των χρημάτων στον τραπεζικό λογαριασμό, όταν ο επιβάτης δικαιούται αποζημίωση και έχει εκδοθεί ηλεκτρονικά το εισιτήριο.
- Δυνατότητα αγοράς όλων των τύπων των εισιτηρίων από όλα τα σημεία πώλησης (γραφεία εισιτηρίων, διαδίκτυο, επί της αμαξοστοιχίας).

ΑμεΑ και Προσβασιμότητα

- Εκπαίδευση του προσωπικού που είναι αρμόδιο για τη συνδρομή των ΑμεΑ/ΑΜΚ σε κάθε στάδιο της μετακίνησής του στο σιδηροδρομικό σταθμό και στις αμαξοστοιχίες τόσο για την παροχή βοήθειας όσο και για την πρόληψη κινδύνων / ατυχημάτων.
- Άμεση αποκατάσταση βλαβών που παρουσιάζονται στους ανελκυστήρες και στις κυλιόμενες κλίμακες ώστε να εξυπηρετούνται, κατά προτεραιότητα, άτομα με κινητικό πρόβλημα και να βελτιώνεται η προσβασιμότητα στις υποδομές.
- Συστηματική ενημέρωση με κάθε πρόσφορο τρόπο της δυνατότητας καλύτερης εξυπηρέτησης των επιβατών με κινητικά προβλήματα για πρότερη ενημέρωση της αρμόδιας σιδηροδρομικής επιχείρησης 48 ώρες πριν το ταξίδι.
- Μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών ΑμεΑ/ΑΜΚ ώστε να βελτιώνεται συνεχώς η εξυπηρέτησή τους.

Ασφάλεια

- Άμεση ενημέρωση του επιβατικού κοινού εντός και εκτός συρμών για την ύπαρξη εκτάκτων περιστατικών/συμβάντων.
- Επαρκής φωτισμός και κάμερες ασφαλείας σε καίρια σημεία στους σταθμούς, ώστε να αποθαρρύνονται πιθανές παραβατικές συμπεριφορές.
- Έλεγχος εισόδου στις πλατφόρμες των σιδηροδρομικών σταθμών (τουλάχιστον των σταθμών με μεγάλη κυκλοφορία ή κατά περίπτωση των σταθμών στους οποίους έχει διαπιστωθεί ύπαρξη παραβατικότητας σε μεγάλη συχνότητα) των ταξιδιωτών, αποκλειστικά με την επίδειξη του εισιτηρίου.
- Συνεχής αξιολόγηση συμβάντων και ατυχημάτων, άμεσες ενέργειες εντοπισμού αιτιών και αποκατάστασης

- Επέκταση της συνεργασίας μεταξύ Σιδηροδρομικών Φορέων και Ελληνικής Αστυνομίας στους σιδηροδρομικούς σταθμούς για την προστασία των επιβατών, σε σημεία που παρατηρούνται παραβατικά φαινόμενα.

Βλάβες

- Τακτική συντήρηση του τροχαίου υλικού ή αντικατάστασή του, ιδιαίτερα σε δρομολόγια που εμφανίζονται επαναλαμβανόμενες βλάβες
- Τακτική συντήρηση των υποδομών, τόσο του δικτύου όσο των σιδηροδρομικών σταθμών ώστε να εξασφαλίζεται η προσβασιμότητα.

Πληροφορίες

- Εκσυγχρονισμός, λειτουργία των συστημάτων πληροφόρησης επιβατών σε πραγματικό χρόνο από τον Διαχειριστή Υποδομής.
- Έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση, από κάθε μέσο /σύστημα πληροφόρησης (ηλεκτρονικές οθόνες, ηχητικές αναγγελίες, γραπτές ανακοινώσεις) τόσο για τα τακτικά δρομολόγια όσο και για τα έκτακτα συμβάντα (καθυστερήσεις, ακυρώσεις) που διαταράσσουν τη μετακίνηση των επιβατών (μέσα κοινωνικής δικτύωσης facebook, twitter, ιστοσελίδα, intranet).
- Διαγραφή δρομολογίων που ακυρώθηκαν, από τις ηλεκτρονικές οθόνες παροχής πληροφοριών.
- Εκφώνηση και αναγραφή ανακοινώσεων στην ελληνική και τουλάχιστον σε μια ακόμη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά προτίμηση στην αγγλική, ιδιαίτερα σε κεντρικούς ή/και τουριστικού ενδιαφέροντος σταθμούς.
- Αδιάλειπτη ενημέρωση μεταξύ διαχειριστή υποδομής και σιδηροδρομικής επιχείρησης με τελικό αποδέκτη τον επιβάτη για την εκτίμηση και την πρόοδο των εργασιών αποκατάστασης κυκλοφορίας, σε περίπτωση συμβάντος και εναλλακτικές επιλογές μετακίνησης.
- Επανάληψη ανακοινώσεων, σε περίπτωση έκτακτου συμβάντος (πχ κάθε 10΄) με κάθε πρόσφορο τρόπο, προκειμένου να ενημερώνεται ο επιβάτης τόσο για την ασφάλειά του όσο και για τον προγραμματισμό των επόμενων ενεργειών του.
- Ενημέρωση των επιβατών τόσο στο σιδηροδρομικό σταθμό όσο και επί της αμαξοστοιχίας για: τα δικαιώματά τους (π.χ. καταβολή αποζημίωσης) σε περιπτώσεις καθυστερήσεων, ακυρώσεων δρομολογίων

Προσωπικό

- Εκπαίδευση και επιμόρφωση προσωπικού για τη σωστή επικοινωνία και εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού, την παροχή πρώτων βοηθειών και ιδιαίτερα τη διαχείριση κρίσεων – συγκρούσεων.
- Συστάσεις και επανάληψη εκπαίδευσης, εναλλαγή ή αντικατάσταση προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης μετά από επιβεβαιωμένα παράπονα επιβατών.
- Συνεχής μέριμνα εξυπηρέτησης και συνδρομής του επιβάτη για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ιδιαίτερα σε επιβάτες ΑμεΑ/ΑΜΚ, τρίτης ηλικίας.

Υπηρεσίες

- Παροχή wi – fi στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στους συρμούς
- Έλεγχος για τις πληροφορίες που παρέχει ο τηλεφωνικός αριθμός επικοινωνίας με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους (αμεσότητα απόκρισης, χρόνος αναμονής, ακρίβεια μεταδιδόμενης πληροφορίας κ.λπ.). Προτείνεται η ένταξη του «live chat» στην εφαρμογή «TRAINOSE APP», έτσι ώστε να μπορεί ο χρήστης να επιλέξει να εξυπηρετηθεί χωρίς να έχει τις χρεώσεις του 5ψήφιου τηλεφωνικού αριθμού εξυπηρέτησης

Ακυρώσεις & Καθυστερήσεις

- Πρόβλεψη – κινητοποίηση εναλλακτικού μέσου σε περίπτωση ακύρωσης / κατάργησης δρομολογίου, ιδιαίτερα για επιβάτες που έχουν εκδώσει εισιτήριο με αναμεταβίβαση.
- Βέλτιστη συνεργασία μεταξύ των Κέντρων Ελέγχου Κυκλοφορίας του Διαχειριστή Υποδομής και της Σιδηροδρομικής Επιχείρησης ώστε άμεσα να ενημερώνεται ο επιβάτης σε περίπτωση διατάραξης της κυκλοφορίας, με κάθε πρόσφορο τρόπο.
- Ταυτόχρονη ενημέρωση των πρακτόρων για αλλαγές δρομολογίων.
- Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη οι ώρες αιχμής, η τοποθεσία του σταθμού και το χρονικό διάστημα (πχ απομακρυσμένος σταθμός, βραδινή ώρα) και η μετακίνηση των εργαζόμενων-επιβατών με σκοπό να προβούν στην εργασία τους.

Αποζημιώσεις

- Σαφής και απλή διαδικασία αποζημίωσης που να περιλαμβάνει όσο το δυνατόν περισσότερες διαδρομές, όταν η υπαιτιότητα αφορά στην σιδηροδρομική επιχείρηση.
- Ευελιξία των διαδικασιών στα αιτήματα του κοινού, πάντα με γνώμονα την ελαχιστοποίηση της ταλαιπωρίας των επιβατών αλλά και το μικρότερο κόστος διαχείρισης παραπόνων της Σ.Ε., ώστε θέματα όπως οι συμψηφισμοί των χρημάτων με επόμενο εισιτήριο ή η αλλαγή ημερομηνιών των εισιτηρίων ή των θέσεων, ή λανθασμένης ή διπλής χρέωσης της κάρτας των επιβατών, να λύνονται επί τόπου, από τα εκδοτήρια ή/και ηλεκτρονικά.

Δρομολόγια

- Προσθήκη βαγονιών, όπου υπάρχει δυνατότητα, για το μετριασμό του συνωστισμού σε ώρες αιχμής.
- Μερικός χρονικός ανασχεδιασμός του πλέγματος δρομολογίων του Προαστιακού Αθηνών, ώστε να περιοριστούν τα παράπονα που συνδέονται με καθυστερήσεις και απώλεια αναμεταβίβασης.

Καθαριότητα

- Τακτική επίβλεψη και συντήρηση των υποδομών που πρέπει να παρέχουν αξιοπρεπείς συνθήκες ολιγόωρης ή πολύωρης διαβίωσης στις αμαξοστοιχίες.
- Τακτική καθαριότητα και τακτική επίβλεψη των εργολάβων καθαρισμού εντός των αμαξοστοιχιών, καθώς και στους κοινόχρηστους χώρους.
- Περιορισμός της πρόσβασης σε χώρους υγιεινής στους μεγάλους σιδηροδρομικούς σταθμούς της χώρας, πιθανά με τη φύλαξή τους ή την καθιέρωση μικρού αντιτίμου για τη χρήση τους και τη συνεχή παρουσία του συνεργείου καθαρισμού.

- Επίσπευση των απαιτούμενων διαδικασιών για αντικατάσταση - ανακατασκευή των WC των αμαξοστοιχιών των αρτηριακών δρομολογίων.

Προτάσεις

- Αξιοποίηση των προτάσεων των επιβατών και υλοποίηση τους, όπου είναι εφικτό.

Τιμολογιακή Πολιτική

- Απλοποίηση των πολιτικών των Σ.Ε. και μαζική ενημέρωση των πολιτικών αυτών με διάφορα μέσα προώθησης, στο επιβατικό κοινό.
- Παροχή εκπτώσεων – προσφορών που να ενδιαφέρουν και να προσελκύουν όλο και περισσότερους μετακινούμενους.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η ΡΑΣ μεριμνά, μέσω των επιθεωρήσεων που διεξάγει, των παραπόνων που λαμβάνει και αναλύει και της συνεργασίας που προωθεί με τους σιδηροδρομικούς φορείς, για την αποτελεσματική εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007 με κύριο στόχο τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των επιβατών.

Τα συμπεράσματα της μελέτης και κατ' επέκταση οι προτάσεις που καταγράφηκαν καταδεικνύουν ότι υπάρχουν μεγάλα περιθώρια βελτίωσης και αναβάθμισης των παρεχόμενων επιβατικών υπηρεσιών προκειμένου ο σιδηρόδρομος να καταστεί ένα σύγχρονο και αξιόπιστο μεταφορικό μέσο σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Η επεξεργασία των δεδομένων των ετών 2020 και 2021 συνέπεσε χρονικά με τις μεγάλες περιόδους των περιοριστικών μέτρων που ίσχυσαν στην Ελληνική Επικράτεια λόγω της πανδημίας COVID-19 και τις τεράστιες συνέπειες που αυτή επέφερε και στον τομέα των μεταφορών. Οι περιορισμοί της κυκλοφορίας που συνεχίστηκαν και κατά το 2020 αλλά και το 2021 για πολύ μεγάλα διαστήματα, επιδείνωσαν την ήδη δυσμενή κατάσταση στις μεταφορές, χερσαίες, θαλάσσιες και εναέριας, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Οι ιδιαίτερες συνθήκες που επικράτησαν αυτές τις δυο χρονιές ανέδειξαν την ανάγκη για μια σειρά υιοθέτησης νέων πρακτικών ή την βελτίωση και την προσαρμογή στα νέα δεδομένα των υφιστάμενων. Θέματα που έχουν να κάνουν με την συνεχή και σωστή ενημέρωση των επιβατών, προστασίας της δημόσιας υγείας κατά τη μετακίνησή τους, της έγκαιρης πληροφόρησης του επιβατικού κοινού για την ακύρωση ή την αλλαγή δρομολογίων λόγω των περιοριστικών μέτρων στις μετακινήσεις. Αναλυτικότερα, η πραγματικότητα της πανδημίας COVID-19, έφερε μια τεράστια αλλαγή – πρόοδο στον τομέα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και για το επιβατικό κοινό που χρησιμοποιεί τον σιδηρόδρομο για τις μετακινήσεις (έκδοση εισιτηρίου ανέπαφα ή μέσω της εφαρμογής «TRAINOSE APP»). Μένει η πρόοδος αυτή, της χρησιμοποίησης όλων των τεχνολογιών προς όφελος του επιβάτη, να παγιωθεί και να επεκταθεί σε όλες τις παραμέτρους που υποστηρίζουν μια ασφαλή και ποιοτική σιδηροδρομική μεταφορά, από την έκδοση του εισιτηρίου έως την συνεπή άφιξη στον τελικό προορισμό.