

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	1
Κατάλογος Γραφημάτων	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	6
1.1 Ιστορικό – Νομοθετικό πλαίσιο.....	6
1.2. Κατηγοριοποίηση παραπόνων.....	8
1.3. Μεθοδολογία	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	11
2.1 Εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007	11
2.1.1 Κατηγορίες παραπόνων - πεδίο ελέγχου.....	11
2.2. Χρόνος απόκρισης των Σ.Ε. στα υποβληθέντα παράπονα	14
2.2.1. Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN Α.Ε. το έτος 2022.....	14
2.2.2. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2022	15
2.3. Έλεγχοι και παρεμβάσεις ΡΑΣ	16
2.4. Καταγγελίες – Κυρώσεις ως εθνικός φορέας επιβολής	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	20
3.1 Κατηγορίες παραπόνων προς HELLENIC TRAIN Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2022	20
3.2 Κατηγορίες παραπόνων προς HELLENIC TRAIN Α.Ε. ανά εξάμηνο για το 2022	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	23
4.1 Παράπονα Υπεραστικών Διαδρομών	23
4.1.1 Παράπονα Υπεραστικών Διαδρομών έτους 2022.....	23
4.2 Παράπονα Προαστιακών διαδρομών έτους 2022	26
4.2.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς – Αεροδρόμιο	27
4.3 Παράπονα Περιφερειακών διαδρομών έτους 2022	29
4.3.1. Παράπονα στα δρομολόγια της διαδρομής Πειραιάς – Κιάτο	31
4.3.2. Παράπονα στα δρομολόγια της διαδρομής Αθήνα – Χαλκίδα.....	32
4.3.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Λάρισα	33
4.3.4. Παράπονα στα δρομολόγια της διαδρομής Λάρισα – Βόλος.....	35
4.4 Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο	36
4.4.1 Παράπονα σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2022.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	37
5.1 Γενικά Συμπεράσματα Ανάλυσης.....	37

5.1.1 Συμπεράσματα ανάλυσης ποσοτικών στοιχείων για το έτος 2022	37
5.1.2 Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2022	40
5.1.3 Συμπεράσματα ανάλυσης υποκατηγοριών παραπόνων έτους 2022	42
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	47
6.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων	47
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	51

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1 Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς την ΣΕ, «HELLENIC TRAIN», 2022.	11
Πίνακας 2: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς την ΣΕ, «ΣΤΑΣΥ Α.Ε.», 2022.	13
Πίνακας 3: Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, Συγκριτικά στοιχεία 2022-2021 (Στοιχεία πριν την αναγωγή)	14
Πίνακας 4: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, Συγκριτικά στοιχεία 2022-2021 (Στοιχεία πριν την αναγωγή)	15
Πίνακας 5: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων της HELLENIC TRAIN ΑΕ, ανά τρίμηνο, 2022	20
Πίνακας 6: Πλήθος παραπόνων της HELLENIC TRAIN ΑΕ, ανά εξάμηνο για το 2022.	21
Πίνακας 7: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων Υπεραστικών διαδρομών, ανά κατηγορία, 2022	23
Πίνακας 8: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα, ανά κατηγορία, 2022.	24
Πίνακας 9: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων Προαστιακών διαδρομών, ανά κατηγορία, 2022.	26
Πίνακας 10: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Πειραιάς – Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία, 2022	27
Πίνακας 11: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων των Περιφερειακών διαδρομών, ανά κατηγορία, 2022	30
Πίνακας 12: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Πειραιάς – Κιάτο, ανά κατηγορία, 2022	31
Πίνακας 13 :Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Αθήνα – Χαλκίδα, ανά κατηγορία, 2022	32
Πίνακας 14::Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία, 2022	33
Πίνακας 15:Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία, 2022	35
Πίνακας 16:Πλήθος και ποσοστό παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου, ανά κατηγορία, 2022.	36
Πίνακας 17:Πλήθος και ποσοστό παραπόνων HELLENIC TRAIN, ανά κατηγορία, 2022 – 2021.	38
Πίνακας 18 :Πλήθος και ποσοστό παραπόνων ΣΤΑΣΥ , ανά κατηγορία, 2022 - 2021	39
Πίνακας 19: Ανάλυση παραπόνων σε υποκατηγορίες – 2022.	45

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ, ανά κατηγορία, 2022	12
Γράφημα 2: Διάγραμμα Pareto κατηγοριών παραπόνων για το έτος 2022	12
Γράφημα 3: Ταχύτητα απόκρισης της HELLENIC TRAIN ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2022-2021	14
Γράφημα 4: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών των παραπόνων, προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ ανά τρίμηνο, 2022	21
Γράφημα 5: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών των παραπόνων, προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ ανά εξάμηνο, 2022.....	22
Γράφημα 6: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών των παραπόνων των Υπεραστικών διαδρομών, 2022.....	24
Γράφημα 7: Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Αθήνα - Θεσσαλονίκη, 2022.....	25
Γράφημα 8: Διάγραμμα Pareto_παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Πειραιάς – Αεροδρόμιο, 2022.....	28
Γράφημα 9 : Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Πειραιάς – Κιάτο - Πειραιάς 2022.....	31
Γράφημα 10 :Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Αθήνα – Χαλκίδα, 2022	33
Γράφημα 11 Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Θεσσαλονίκη - Λάρισα, 2022.....	34
Γράφημα 12: Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη Λάρισα -Βόλος, 2022	36

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, HELLENIC TRAIN A.E. και ΣΤΑΣΥ A.E., 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 το έτος 2022 με σκοπό την αξιοποίησή τους από όλους τους εμπλεκόμενους, ώστε να συμβάλουμε στην σταδιακή ποιοτική αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες σιδηροδρομικών υπηρεσιών.

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. αρ. 29, 30 του εν λόγω Κανονισμού).

Στην Ελλάδα, ως Εθνικός Φορέας Επιβολής έχει οριστεί η ΡΑΣ. 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, ως δευτεροβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών επιβατών που δεν επιλύθηκαν από τον μεταφορέα για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (άρθρο 28§12 του Ν.3891/2010 και άρθρο 26§4 γ' του Ν.4313/2014).
Στο πλαίσιο αυτό η ΡΑΣ έχει το δικαίωμα να ζητά 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.

Ταυτόχρονα, η ΡΑΣ αποτελεί την Αρμόδια Αρχή, σύμφωνα με το άρθρο 5 του Κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2017 «σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας

για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004», ως προς τις σιδηροδρομικές επιβατικές μεταφορές (άρθρο 26§6 ε' του Ν.4313/2014).

Προκειμένου να ενισχυθεί η προστασία των επιβατών η ΕΕ αποφάσισε την αναδιατύπωση του Κανονισμού 1371/2007. Ο νέος Κανονισμός (ΕΕ)2021/782 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών» εφαρμόζεται από τις 7 Ιουνίου 2023, εκτός του άρθρου 6§4 που θα εφαρμόζεται από τις 7.6.2025. Κύριος σκοπός της αναδιατύπωσης είναι η διαφύλαξη των δικαιωμάτων των επιβατών και η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ώστε να ενθαρρυνθεί η αύξηση των σιδηροδρομικών ταξιδιών.

Σημαντική τροποποίηση αποτελεί η ενίσχυση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, με την απαίτηση για θέσπιση συγκεκριμένου πλαισίου κανόνων πρόσβασης που απαιτεί την συνεργασία μεταξύ σιδηροδρομικών επιχειρήσεων και υπεύθυνων σταθμών για την παροχή συντονισμένης συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα 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.

Η ΡΑΣ έχει προχωρήσει στην έκδοση και δημοσίευση Οδηγός για τα Δικαιώματα και τις Υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών , σύμφωνα με τον νέο ευρωπαϊκό Κανονισμό (ΕΕ) 2021/782.

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 στο πλαίσιο των 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. Δεν συνιστά κατ' ανάγκη παράπονο επιβάτη.
- **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

Σκοπός της παρούσας Μελέτης είναι η συγκέντρωση και καταγραφή προβλημάτων που διατυπώνουν οι επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών και αφορούν στην εφαρμογή του ΕΚ 1371/2007 από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, αλλά και από τον διαχειριστή της υποδομής-υπεύθυνο σταθμών για θέματα αρμοδιότητάς του. Η περαιτέρω στατιστική επεξεργασία και ποιοτική ανάλυση στοχεύει στην ερμηνεία και στην ανάλυση των αιτιών που τα προκαλούν με τελικό ζητούμενο τη δυνατότητα πρόβλεψης μέσω του προσδιορισμού της πιθανούς πορείας εξέλιξης τους σε συγκεκριμένες συνθήκες, τον έλεγχο και τις πιθανές παρεμβάσεις, όπου και όταν απαιτείται, για την αναβάθμιση των σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών.

Για την κατάρτιση της Μελέτης έτους 2022 η ΡΑΣ έλαβε υπόψη τις ακόλουθες παραμέτρους:

1. Κατά τη διάρκεια του έτους, λάμβανε σε τακτική βάση από την HELLENIC TRAIN A.E. (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται στο σύνολο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής) ηλεκτρονικά αρχεία παραπόνων, ανά κατηγορία ως ανωτέρω εκτέθηκαν, τα οποία αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.
Επισημαίνεται ότι στην ποσοτική ανάλυση δεν συσχετίστηκε ο αριθμός των εισιτηρίων / επιβατών με τα υποβληθέντα παράπονα.
2. Ομοίως, λάμβανε από τη ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται μόνο στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας-Αεροδρόμιο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής), ηλεκτρονικά αρχεία παραπόνων, τα οποία, επίσης, αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.
3. Αξιολόγησε στατιστικό δείγμα παραπόνων των ανωτέρω αρχείων των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων για την εξαγωγή ποιοτικών συμπερασμάτων.
4. Αξιολόγησε καταγγελίες επιβατών και διεξήγαγε επιτόπιους ελέγχους σε σιδηροδρομικούς σταθμούς και αμαξοστοιχίες.

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 ανά κατηγορία ,το 2022, αποτυπώνονται στους ακόλουθους Πίνακες.

Το σύνολο των υποβληθέντων παραπόνων στην HELLENIC TRAIN Α.Ε. ανήλθε σε **4.661**, ο αριθμός των επιβατών-εισιτηρίων ανήλθε σε **15.421.052**.

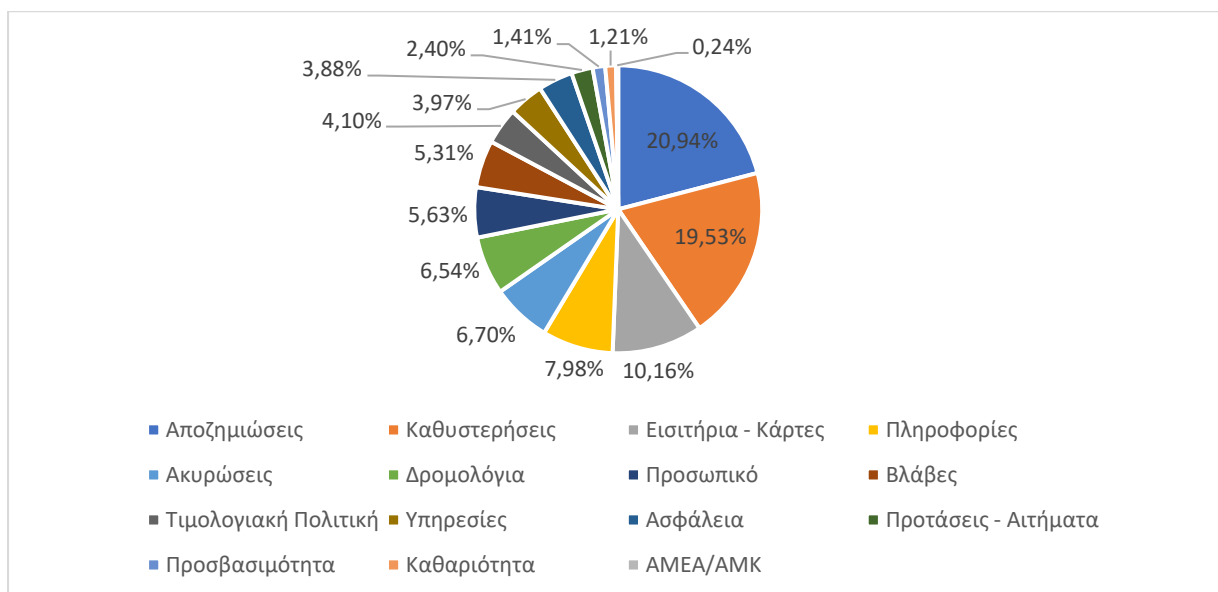
Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε αίτημα-παράπονο μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερες από μια κατηγορίες, προκειμένου να γίνει σωστός καταμερισμός και να αποδοθεί ορθά το ποσοστό επί τοις εκατό (%) στην μελέτη, κάθε παράπονο απεικονίστηκε ως ξεχωριστό αίτημα και, για τον λόγο αυτόν, τα παράπονα της επιχείρησης ανήλθαν τελικώς σε **8.808**.

Ο αριθμός των επιβατών-εισιτηρίων της ΣΤΑ.ΣΥ Α.Ε. ανήλθε σε **2.610.000** (στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο) και το σύνολο των υποβληθέντων παραπόνων σε **31**.

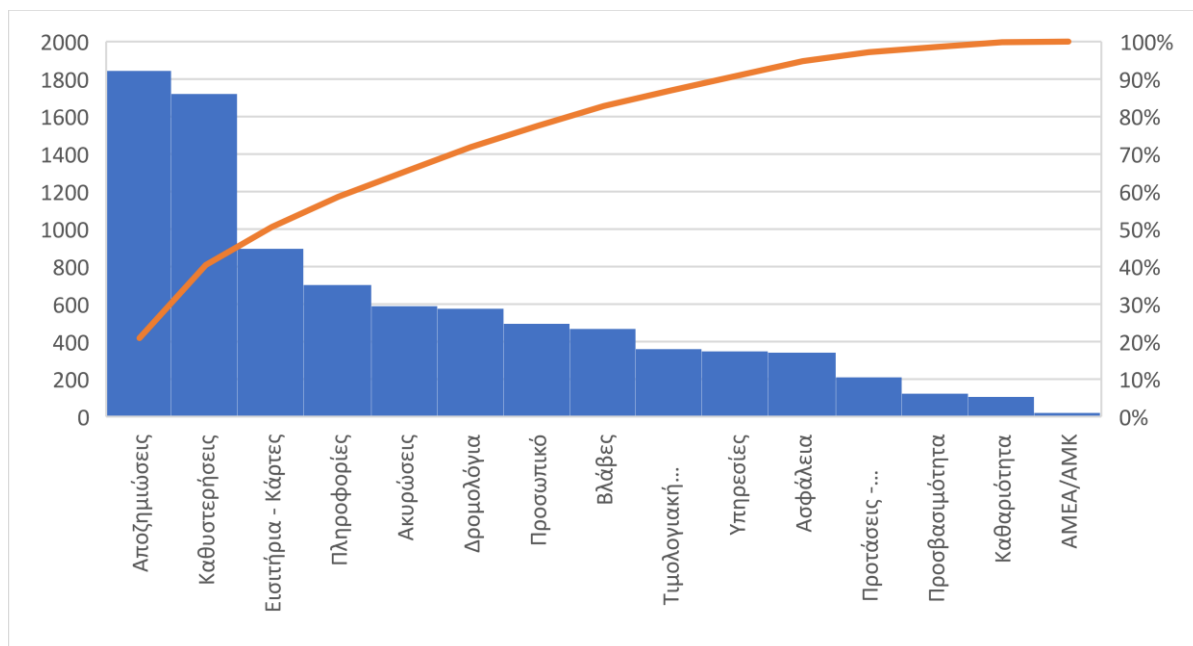
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	HELLENIC TRAIN	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Αποζημιώσεις	1844	20,94%
Καθυστερήσεις	1720	19,53%
Εισιτήρια - Κάρτες	895	10,16%
Πληροφορίες	703	7,98%
Ακυρώσεις	590	6,70%
Δρομολόγια	576	6,54%
Προσωπικό	496	5,63%
Βλάβες	468	5,31%
Τιμολογιακή Πολιτική	361	4,10%
Υπηρεσίες	350	3,97%
Ασφάλεια	342	3,88%
Προτάσεις - Αιτήματα	211	2,40%
Προσβασιμότητα	124	1,41%
Καθαριότητα	107	1,21%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	21	0,24%
ΣΥΝΟΛΟ	8808	100%

Πίνακας 1 Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς την ΣΕ, «HELLENIC TRAIN», 2022.

Η κατηγορία «Αποζημιώσεις» είναι πρώτη, με 20,94% επί του συνόλου των παραπόνων, δεύτερη η κατηγορία «Καθυστερήσεις» με 19,53 % και τρίτη η κατηγορία «Εισιτήρια - Κάρτες» με 10,16%. Στις «Αποζημιώσεις» τα περισσότερα παράπονα αφορούν κυρίως σε αξιώσεις επιβατών για καθυστερήσεις, ακυρώσεις λόγω και των έκτακτων συμβάντων. Στις «Καθυστερήσεις», τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε καθυστερήσεις που είναι πολλές φορές επαναλαμβανόμενες χωρίς ενημέρωση του επιβατικού κοινού. Στην κατηγορία «Εισιτήρια - Κάρτες» αναφέρονται κυρίως στην επιβολή προστίμων, αλλά και στην ανάκτηση εισιτηρίων λόγω καθυστερήσεων ή ακυρώσεων.



Γράφημα 1: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την HELLENIC TRAIN AE, ανά κατηγορία, 2022



Γράφημα 2: Διάγραμμα Pareto κατηγοριών παραπόνων για το έτος 2022

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΣΤΑΣΥ ΑΕ	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
Εισιτήρια - Κάρτες	16	51,61%
Δρομολόγια	8	25,81%
Αποζημιώσεις	3	9,68%
Πληροφορίες	3	9,68%
Ασφάλεια	1	3,23%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%

Πίνακας 2: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς την ΣΕ, «ΣΤΑΣΥ Α.Ε.», 2022.

Στην ΣΤΑ.ΣΥ.Α.Ε., πρώτη σε παράπονα έρχεται η κατηγορία «Εισιτήρια – Κάρτες» με 51,61% για περιπτώσεις επιβολής προστίμων, δεύτερη η κατηγορία «Δρομολόγια» με 25,81% και έπονται οι «Αποζημιώσεις» και «Πληροφορίες» με 9,68% που αφορούν σε επιστροφές κομίστρων λόγω δυσλειτουργίας μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων και καθυστερήσεων στα «αεροδρομιακά» δρομολόγια.

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 υποβολής του παραπόνου».

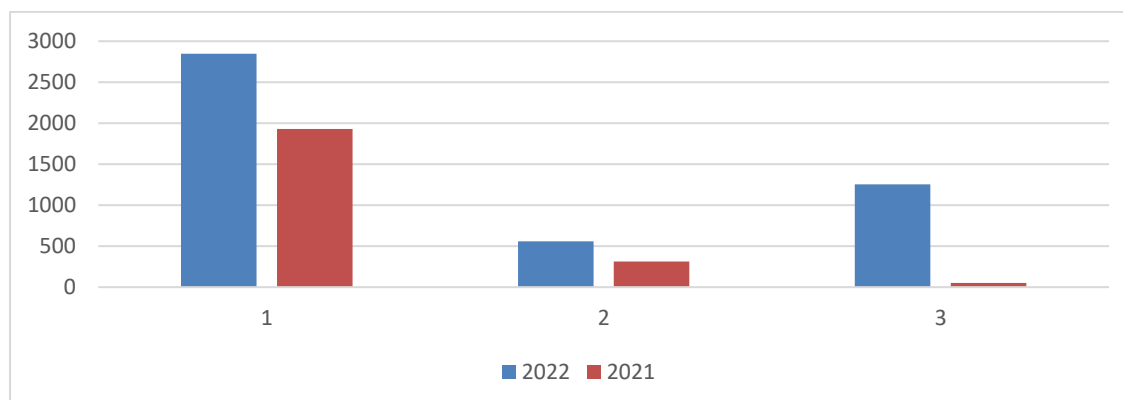
2.2.1. Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN Α.Ε. το έτος 2022

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην HELLENIC TRAIN Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2022 έως 31.12.2022, **εντός της προθεσμίας**, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 3, απαντήθηκε το **61.08%** αυτών, ενώ το έτος 2021 είχε απαντηθεί εμπρόθεσμα το 84.14%.

ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	2022		2021	
ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Εντός 30 ημερών	2780	59,64%	1727	75,25%
Εντός 90 ημερών με ενημέρωση του επιβάτη	67	1,44%	204	8,89%
Μερικό Σύνολο (Α)	2847	61,08%	1931	84,14%
ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Άνω των 90 ημερών	559	11,99%	314	13,68%
Μερικό Σύνολο (Β)	559	11,99%	314	13,68%
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Μερικό Σύνολο (Γ)	1255	26,93%	50	2,18%
ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ	4661	100,00%	2295	100,00%

Πίνακας 3: Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, Συγκριτικά στοιχεία 2022-2021 (Στοιχεία πριν την αναγωγή)

Η ΡΑΣ προχώρησε σε σύσταση προς την Σ.Ε. για τον όγκο των εκπρόθεσμων απαντήσεων. Επίσης μεγάλη αύξηση σημειώνεται και στα αναπάντητα παράπονα, συγκριτικά με το 2021.



Γράφημα 3: Ταχύτητα απόκρισης της HELLENIC TRAIN ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2022-2021

2.2.2. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2022

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2022 έως 31.12.2022 εντός της προθεσμίας απαντήθηκε το 100%.

Συγκριτικά με το έτος 2021, οι εμπρόθεσμες απαντήσεις αυξήθηκαν. Το ποσοστό συμμετοχής των αναπάντητων παραπόνων παρέμεινε μηδενικό.

ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	2022		2021	
ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Εντός 30 ημερών	30	96,88%	26	60,47%
Εντός 90 ημερών (με ενημέρωση του επιβάτη)	1	3,13%	16	37,21%
Μερικό Σύνολο (Α)	31	100,01%	42	97,68%
ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Άνω των 90 ημερών	0	0,00%	1	2,33%
Μερικό Σύνολο (Β)	0	0,00%	1	2,33%
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Μερικό Σύνολο (Γ)	0	0,00%	0	0,00%
ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ	31	100,00%	43	100,00%

Πίνακας 4: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, Συγκριτικά στοιχεία 2022-2021 (Στοιχεία πριν την αναγωγή)

2.3. Έλεγχοι και παρεμβάσεις 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 επιθεωρήσεις 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,
- η ανάγκη δέσμευσης των ΣΕ για ποιοτικές υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών, σύμφωνα με τα άρθρα 28 του ΕΚ 1371/2007,
- 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).

Για το έτος 2022, σύμφωνα με το εγκεκριμένο από την Ολομέλεια της ΡΑΣ, Πρόγραμμα Ελέγχων της ΜΡΕΣΑ, πραγματοποιήθηκε, το δεύτερο εξάμηνο του έτους, λόγω των περιοριστικών μέτρων covid, επιθεώρηση στην σιδηροδρομική επιχείρηση HELLENIC TRAIN A.E.

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.

Παράλληλα, η διαχείριση και αξιολόγηση των καταγγελιών επιβατών, οδήγησε στην αναζήτηση αναφορών από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις με την καταγραφή των δρομολογίων που παρουσιάζουν καθυστερήσεις / καταργήσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, ξεκίνησε το 2022 η μηνιαία υποβολή αναφορών στη ΡΑΣ από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις με την αποτύπωση των δρομολογίων που παρουσιάζουν καθυστερήσεις ή καταργούνται με στοιχεία αιτιολόγησης της διαταραχής, όπως αυτά κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με την οδηγία της UIC 450-2 και το άρθρο 35 του ν.4408/2016.

Η στατιστική επεξεργασία των μηνιαίων αναφορών είχε ως αποτέλεσμα την καταγραφή των συχνότερων αιτιών καθυστερήσεων / καταργήσεων, που άλλες αφορούν στο διαχειριστή της υποδομής και άλλες στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Η ΡΑΣ ζήτησε, κατ'ελάχιστον την ενίσχυση της πληροφόρησης του επιβάτη στις περιπτώσεις διαταραχής του πίνακα δρομολογίων με κάθε πρόσφορο μέσο (δελτίο τύπου, ανακοίνωση στην ιστοσελίδα, email, sms, tweet κλπ).

Στο πλαίσιο αυτό η HELLENIC TRAIN, μέσω της εφαρμογής Telegram, ενεργοποίησε κανάλια ενημέρωσης για κοινοποίηση πληροφοριών σχετικά με τις καθυστερήσεις – καταργήσεις δρομολογίων από τον Απρίλιο του 2022.

Επιπρόσθετα, η ΡΑΣ, αναγνωρίζοντας ότι η φύση των προβλημάτων που δημιουργεί διαταραχές στον πίνακα δρομολογίων, δεν επιτρέπει την άμεση επίλυσή τους αλλά απαιτεί σύνθετες και κάποιες φορές μακροχρόνιες ενέργειες, τόσο για την επίλυση προβλημάτων υποδομής όσο και προβλημάτων τροχαίου υλικού και έλλειψης προσωπικού, προχώρησε στην έκδοση Οδηγίας με σκοπό την έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των επιβατών στις περιπτώσεις που τροποποιείται ο δρομολογιακός πίνακας.

2.4. Καταγγελίες – Κυρώσεις ως εθνικός φορέας επιβολής

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων έχει οριστεί, με τον ιδρυτικό της νόμο 3891/2010:

- ως Εθνικός Φορέας Επιβολής (National Enforcement Body – NEB) του Κανονισμού ΕΚ 2007/1371 (αρ. 30 του ΕΚ 2007/1371), με το αρ. 28§ 11 του Ν.3891/2010
- ως Δευτεροβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών που δεν επιλύθηκαν από τον μεταφορέα, με το αρ. 28§12 του Ν.3891/2010 και το αρ. 26§4 γ' του Ν.4313/2014.
- ως όργανο επιβολής διοικητικών κυρώσεων (αρ. 32 του ΕΚ 2007/1371), με το αρ.33 του Ν.3891/2010, που εφαρμόζονται στις περιπτώσεις παραβίασης του Κανονισμού.

Η ΡΑΣ κατά την άσκηση των εποπτικών της δραστηριοτήτων, παρακολουθεί, με δική της πρωτοβουλία ή κατόπιν καταγγελιών επιβατών, την ορθή εφαρμογή του Κανονισμού από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τον διαχειριστή των σταθμών. Ειδικότερα, για τη διευκόλυνση των επιβατών έχει αναρτήσει στην ιστοσελίδα της φόρμα υποβολής καταγγελιών καθώς και την σχετική διαδικασία χειρισμού τους. Με απόφαση της ΡΑΣ, η οποία εκδίδεται μετά από ακρόαση των ενδιαφερομένων, επιβάλλονται, εφόσον διαπιστωθεί παράβαση διάταξης του Κανονισμού, οι ακόλουθες διοικητικές κυρώσεις, σωρευτικά ή διαζευκτικά:

α) σύσταση για συμμόρφωση σε συγκεκριμένη διάταξη της νομοθεσίας, με προειδοποίηση επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση υποτροπής,

β) πρόστιμο έως ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ. Για τον καθορισμό του προστίμου λαμβάνεται υπόψη, μετά άλλων, η φύση, η σοβαρότητα και η διάρκεια της παράβασης.

Ω αρμόδιος φορέας επιβολής του Κανονισμού, παρακολουθεί και ελέγχει την εφαρμογή του από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τον υπεύθυνο σταθμών. Στο πλαίσιο αυτό, κατόπιν αιτήματος προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, ξεκίνησε, το 2022, η μηνιαία υποβολή αναφορών στη ΡΑΣ με την αποτύπωση των δρομολογίων που παρουσιάζουν καθυστερήσεις ή ακυρώσεις με στοιχεία αιτιολόγησης της διαταραχής, όπως αυτά κατηγοριοποιούνται σύμφωνα με την οδηγία της UIC 450-2 και το άρθρο 35 του ν.4408/2016.

Η στατιστική επεξεργασία των μηνιαίων αναφορών είχε ως αποτέλεσμα την καταγραφή των συχνότερων αιτιών καθυστερήσεων / καταργήσεων, που άλλες αφορούν στο διαχειριστή της υποδομής και άλλες στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Η ΡΑΣ ζήτησε, κατ' ελάχιστον την ενίσχυση της πληροφόρησης του επιβάτη στις περιπτώσεις διαταραχής του πίνακα δρομολογίων με κάθε πρόσφορο μέσο (δελτίο τύπου, ανακοίνωση στην ιστοσελίδα, email, sms, tweet κλπ) και σε ανταπόκριση ενεργοποιήθηκαν κανάλια ενημέρωσης για κοινοποίηση πληροφοριών μέσω της εφαρμογής Telegram.

Στο έτος 2022 η ΡΑΣ χειρίστηκε, ως δευτεροβάθμιο όργανο εξέτασης καταγγελιών, καταγγελίες επιβατών με τις σημαντικότερες από αυτές να αφορούν σε Αποζημιώσεις (άρθρο 17), Καθυστερήσεις (άρθρο 16), Ταξιδιωτικές Πληροφορίες (άρθρα 8 και 18) και Εισιτήρια-Καθυστερήσεις (άρθρο 9).

Η ΡΑΣ, μέσα στο 2022, επέβαλε διοικητικές κυρώσεις στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις για παραβίαση διατάξεων του Κανονισμού και ειδικότερα των άρθρων 8 «Ταξιδιωτικές Πληροφορίες», 16 «Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση», 17 «Αποζημίωση κομίστρου» και 18 «Συνδρομή», με τις ακόλουθες αποφάσεις:

[Απόφαση 61/2023](#)

[Απόφαση 108/2022](#)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Κατηγορίες παραπόνων προς HELLENIC TRAIN Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2022

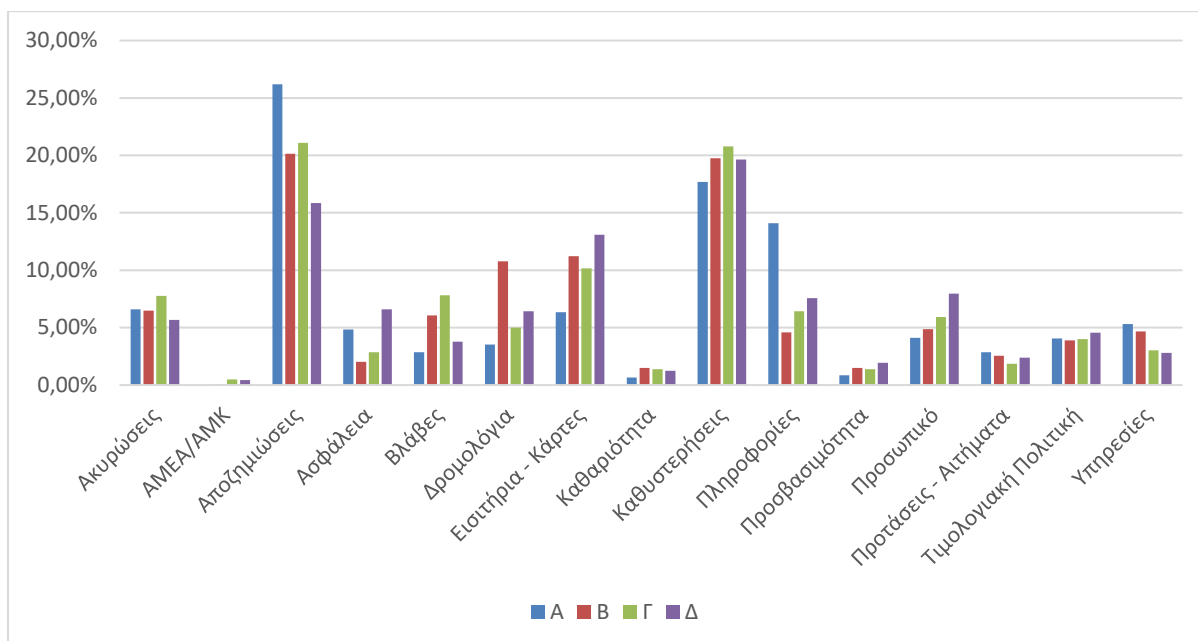
Προκειμένου να εξετάσουμε την «εποχικότητα» των παραπόνων, όπως αυτά λήφθηκαν και καταγράφηκαν από την HELLENIC TRAIN Α.Ε., ακολουθεί ο επιμερισμός κάθε κατηγορίας ανά τρίμηνο (Πίνακας 5).

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	Α' ΤΡΙΜΗΝΟ 2022		Β' ΤΡΙΜΗΝΟ 2022		Γ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2022		Δ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ακυρώσεις	138	6,59%	157	6,48%	190	7,78%	105	5,68%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0,00%	1	0,04%	12	0,49%	8	0,43%
Αποζημιώσεις	548	26,18%	488	20,13%	515	21,08%	293	15,85%
Ασφάλεια	101	4,83%	49	2,02%	70	2,87%	122	6,60%
Βλάβες	60	2,87%	147	6,06%	191	7,82%	70	3,79%
Δρομολόγια	74	3,54%	261	10,77%	122	4,99%	119	6,44%
Εισιτήρια - Κάρτες	133	6,35%	272	11,22%	248	10,15%	242	13,10%
Καθαριότητα	14	0,67%	36	1,49%	34	1,39%	23	1,24%
Καθυστερήσεις	370	17,68%	479	19,76%	508	20,79%	363	19,64%
Πληροφορίες	295	14,09%	111	4,58%	157	6,43%	140	7,58%
Προσβασιμότητα	18	0,86%	36	1,49%	34	1,39%	36	1,95%
Προσωπικό	86	4,11%	118	4,87%	145	5,94%	147	7,95%
Προτάσεις - Αιτήματα	60	2,87%	62	2,56%	45	1,84%	44	2,38%
Τιμολογιακή Πολιτική	85	4,06%	94	3,88%	98	4,01%	84	4,55%
Υπηρεσίες	111	5,30%	113	4,66%	74	3,03%	52	2,81%
ΣΥΝΟΛΟ	2093	100,00%	2424	100,00%	2443	100,00%	1848	100,00%

Πίνακας 5: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων της HELLENIC TRAIN ΑΕ, ανά τρίμηνο, 2022

Σε όλα τα τρίμηνα του 2022, παρατηρείται ότι οι 4 πρώτες κατηγορίες σε συμμετοχή, «Αποζημιώσεις», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Εισιτήρια-Καθυστερήσεις» αποτελούν το 55% έως 65% του συνόλου.

Το Γ' τρίμηνο του 2022 υποβλήθηκε ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων.

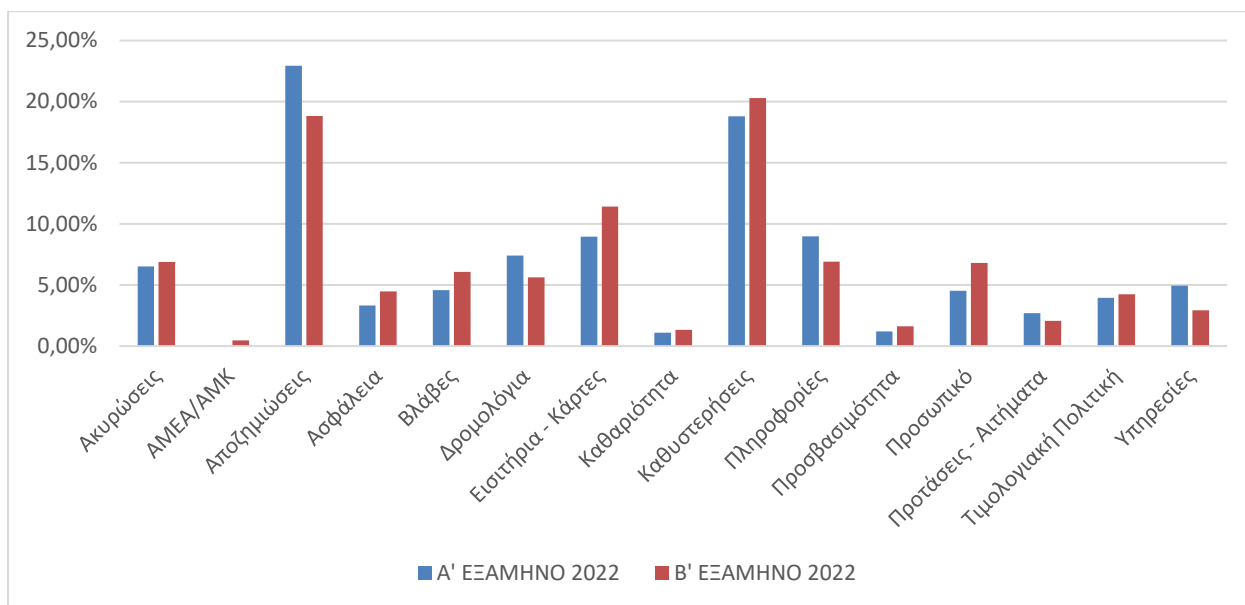


Γράφημα 4: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών των παραπόνων, προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ ανά τρίμηνο, 2022

3.2 Κατηγορίες παραπόνων προς HELLENIC TRAIN Α.Ε. ανά εξάμηνο για το 2022

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	Α' ΕΞΑΜΗΝΟ 2022	Β' ΕΞΑΜΗΝΟ 2022	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ	
Ακυρώσεις	295	295	0,00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	1	20	-95,00%
Αποζημιώσεις	1036	808	28,22%
Ασφάλεια	150	192	-21,88%
Βλάβες	207	261	-20,69%
Δρομολόγια	335	241	39,00%
Εισιτήρια - Κάρτες	405	490	-17,35%
Καθαριότητα	50	57	-12,28%
Καθυστερήσεις	849	871	-2,53%
Πληροφορίες	406	297	36,70%
Προσβασιμότητα	54	70	-22,86%
Προσωπικό	204	292	-30,14%
Προτάσεις - Αιτήματα	122	89	37,08%
Τιμολογιακή Πολιτική	179	182	-1,65%
Υπηρεσίες	224	126	77,78%
ΣΥΝΟΛΟ	4517	4291	5,27%

Πίνακας 6: Πλήθος παραπόνων της HELLENIC TRAIN ΑΕ, ανά εξάμηνο για το 2022



Γράφημα 5: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών των παραπόνων, προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ ανά εξάμηνο, 2022

Όσον αφορά στα παράπονα ανά εξάμηνο, παρατηρείται μια μικρή μείωση στο σύνολό τους, το β' του 2022 αλλά και αξιοσημείωτη αύξηση των παραπόνων των κατηγοριών ΑμεΑ/ΑΜΚ, συμπεριφοράς προσωπικού, ασφάλειας και βλαβών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Παράπονα Υπεραστικών Διαδρομών

Η αποτύπωση των παραπόνων ανά δρομολόγιο γίνεται με βάση τον διαχωρισμό των σιδηροδρομικών διαδρομών για το επιβατικό έργο, δηλαδή παράπονα που αφορούν σε υπεραστικές, προαστιακές, περιφερειακές και διεθνείς διαδρομές.

Ωστόσο για τις Διεθνείς διαδρομές / δρομολόγια δεν θα υπάρξει περαιτέρω ανάλυση καθώς είναι σε αναστολή από το 2020 και μέχρι νεότερης ανακοίνωσης της εταιρείας.

4.1.1 Παράπονα Υπεραστικών Διαδρομών έτους 2022

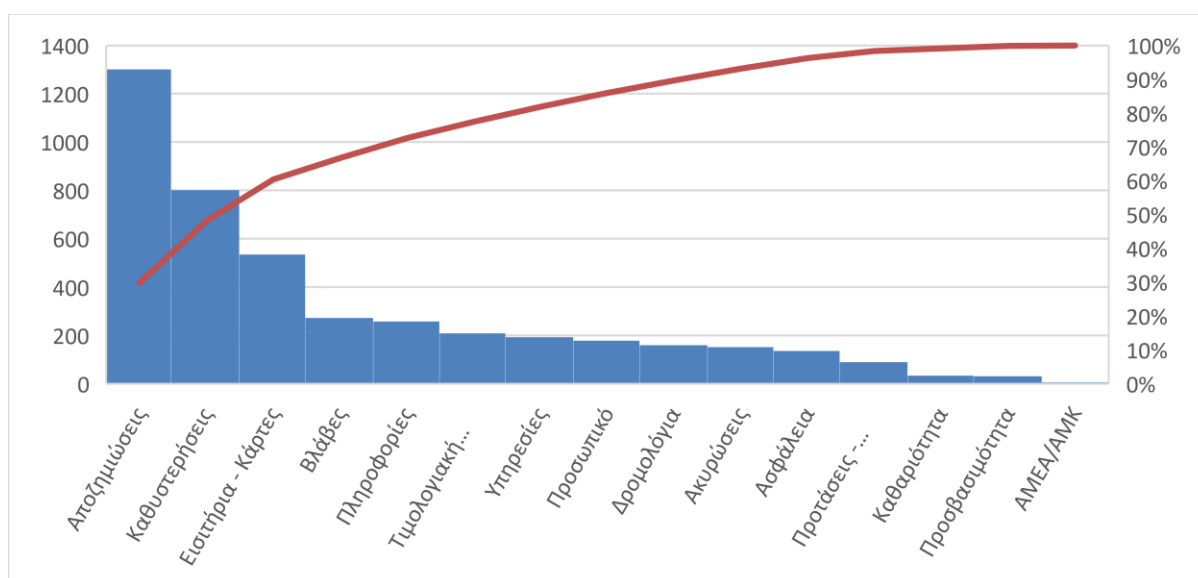
Τα δρομολόγια της HELLENIC TRAIN A.E. που αφορούν στις Υπεραστικές διαδρομές & τα αντίστοιχα παράπονα σε αυτές είναι τα εξής:

- Αθήνα – Θεσσαλονίκη: 3.966, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 2.045
- Αθήνα – Καλαμπάκα : 237, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 118
- Θεσσαλονίκη – Αλεξανδρούπολη : 162, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 105

Το σύνολο των παραπόνων στα ανωτέρω δρομολόγια το 2022 ανέρχεται σε 4.365. Στα δρομολόγια της διαδρομής Αθήνα – Θεσσαλονίκη βρίσκεται περίπου το 90% του συνόλου.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Αποζημιώσεις	1301	29,81%
Καθυστερήσεις	802	18,37%
Εισιτήρια - Κάρτες	535	12,26%
Βλάβες	273	6,25%
Πληροφορίες	258	5,91%
Τιμολογιακή Πολιτική	210	4,81%
Υπηρεσίες	194	4,44%
Προσωπικό	179	4,10%
Δρομολόγια	161	3,69%
Ακυρώσεις	152	3,48%
Ασφάλεια	137	3,14%
Προτάσεις - Αιτήματα	90	2,06%
Καθαριότητα	34	0,78%
Προσβασιμότητα	32	0,73%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	7	0,16%
ΣΥΝΟΛΟ	4365	100,00%

Πίνακας 7: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων Υπεραστικών διαδρομών, ανά κατηγορία, 2022



Γράφημα 6: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών των παραπόνων των Υπεραστικών διαδρομών, 2022

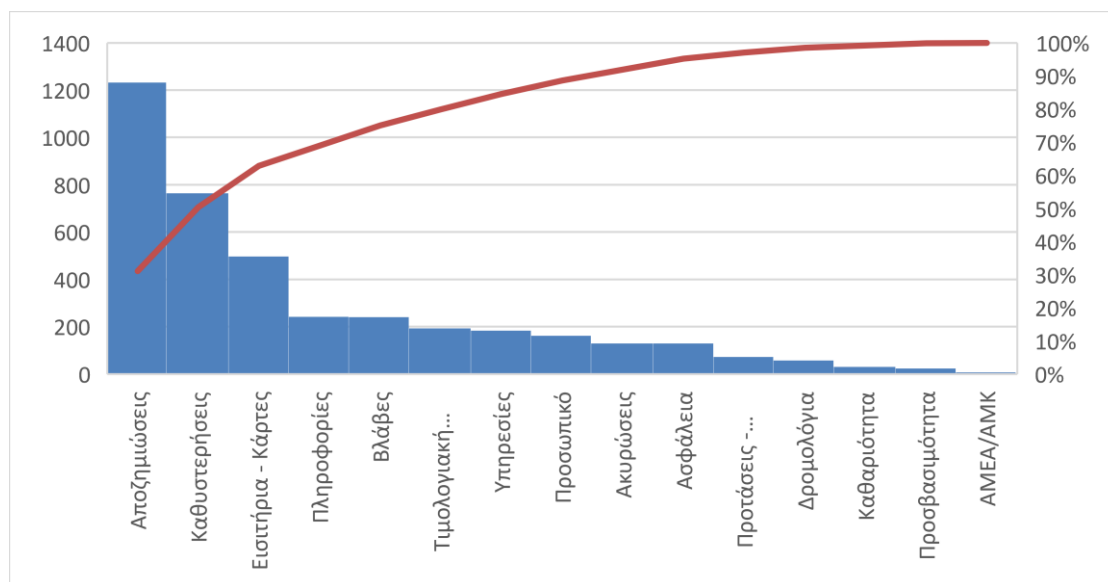
Το έτος 2022 σημειώνεται σημαντική αύξηση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στις υπεραστικές διαδρομές, σε σχέση με το έτος 2021 όπου το σύνολο των παραπόνων ανέρχονταν σε 1.508, δεδομένου ότι έχουν αρθεί οι απαγορεύσεις του περιορισμού των μετακινήσεων λόγω COVID-19, όπως ίσχυαν έως τον 5ο του 2021, έχουν επανέλθει κανονικά όλα τα δρομολόγια και αυξήθηκε η επιβατική κίνηση.

Τα παράπονα που αφορούν στα δρομολόγια της HELLENIC TRAIN Α.Ε. στη διαδρομή Αθήνα-Θεσσαλονίκη αναλύονται ως ακολούθως :

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Αποζημιώσεις	1232	31,06%
Καθυστερήσεις	764	19,26%
Εισιτήρια - Κάρτες	497	12,53%
Πληροφορίες	242	6,10%
Ακυρώσεις	129	6,08%
Δρομολόγια	58	4,89%
Προσωπικό	162	4,64%
Βλάβες	241	4,08%
Τιμολογιακή Πολιτική	194	3,25%
Υπηρεσίες	184	3,25%
Ασφάλεια	129	1,84%
Προτάσεις - Αιτήματα	73	1,46%
Προσβασιμότητα	24	0,76%
Καθαριότητα	30	0,61%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	7	0,18%
ΣΥΝΟΛΟ	3966	100,00%

Πίνακας 8: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Αθήνα - Θεσσαλονίκη -Αθήνα, ανά κατηγορία, 2022

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι οι «Αποζημιώσεις», «Καθυστερήσεις», «Εισιτήρια – Κάρτες», «Πληροφορίες» και «Ακυρώσεις» που συγκεντρώνουν το 75,00% του συνόλου, το 2022. Το 2021 τα παράπονα ανέρχονταν σε 1.033.



Γράφημα 7: Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Αθήνα - Θεσσαλονίκη, 2022

4.2 Παράπονα Προαστιακών διαδρομών έτους 2022

Τα δρομολόγια που αφορούν στις Προαστιακές διαδρομές & τα αντίστοιχα παράπονα σε αυτά πραγματοποιούνται από / προς :

- Πειραιά- Αεροδρόμιο : 1.072 παράπονα, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 518.
- Άγιο Βασίλειο – Πάτρα – Άγιο Ανδρέα – κ. Αχαΐα 34 παράπονα, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 20.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθυστερήσεις	289	26,13%
Ακυρώσεις	212	19,17%
Πληροφορίες	173	15,64%
Δρομολόγια	102	9,22%
Προσωπικό	58	5,24%
Αποζημιώσεις	52	4,70%
Ασφάλεια	52	4,70%
Βλάβες	47	4,25%
Προσβασιμότητα	34	3,07%
Υπηρεσίες	21	1,90%
Προτάσεις - Αιτήματα	18	1,63%
Εισιτήρια - Κάρτες	18	1,63%
Καθαριότητα	15	1,36%
Τιμολογιακή Πολιτική	14	1,27%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	1	0,09%
ΣΥΝΟΛΟ	1106	100,00%

Πίνακας 9: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων Προαστιακών διαδρομών, ανά κατηγορία, 2022.

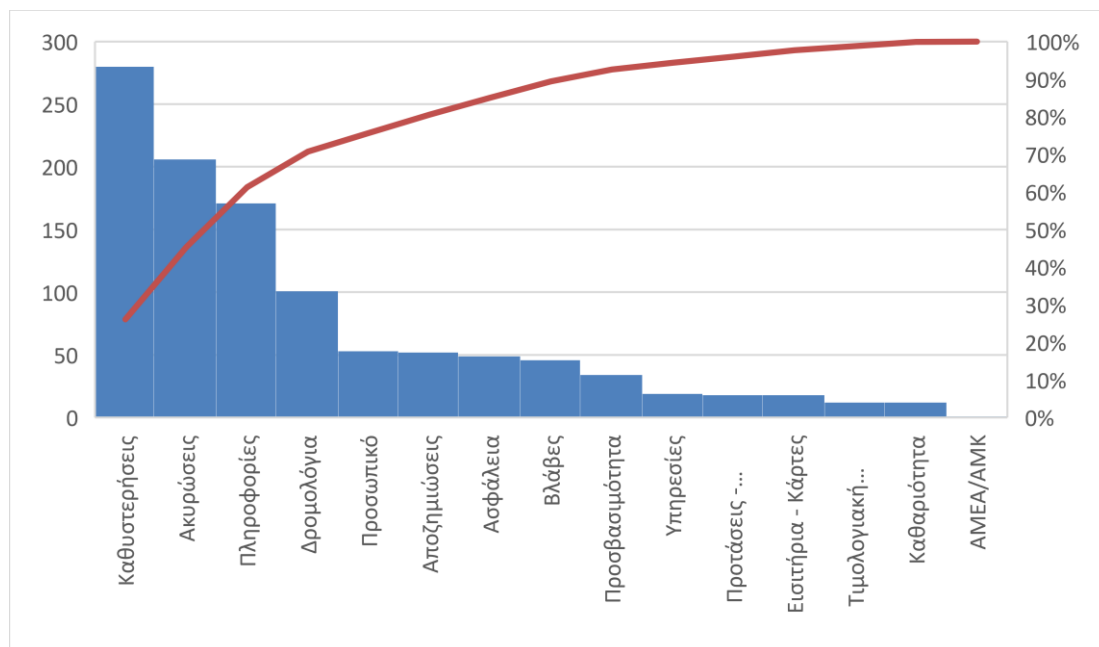
4.2.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς – Αεροδρόμιο

Τα παράπονα που αφορούν στα δρομολόγια της διαδρομής Πειραιάς - Αεροδρόμιο παρουσίασαν σημαντική αύξηση το 2022 σε σχέση με το 2021 (135), στο σύνολο των παραπόνων που υπεβλήθησαν στη σιδηροδρομική επιχείρηση.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθυστερήσεις	280	26,12%
Ακυρώσεις	206	19,22%
Πληροφορίες	171	15,95%
Δρομολόγια	101	9,42%
Προσωπικό	53	4,94%
Αποζημιώσεις	52	4,85%
Ασφάλεια	49	4,57%
Βλάβες	46	4,29%
Προσβασιμότητα	34	3,17%
Υπηρεσίες	19	1,77%
Προτάσεις - Αιτήματα	18	1,68%
Εισιτήρια - Κάρτες	18	1,68%
Τιμολογιακή Πολιτική	12	1,12%
Καθαριότητα	12	1,12%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	1	0,09%
ΣΥΝΟΛΟ	1072	100.00%

Πίνακας 10: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Πειραιάς – Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία, 2022

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι οι «Καθυστερήσεις», «Ακυρώσεις», «Πληροφορίες», «Δρομολόγια», και «Προσωπικό», που συγκεντρώνουν το 75,00% του συνόλου, το 2022.



Γράφημα 8: Διάγραμμα Pareto_παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Πειραιάς – Αεροδρόμιο, 2022

4.3 Παράπονα Περιφερειακών διαδρομών έτους 2022

Οι περιφερειακές διαδρομές της HELLENIC TRAIN ΑΕ είναι οι ακόλουθες :

- Αθήνα – Λειανοκλάδι
- Θεσσαλονίκη - Σέρρες
- Θεσσαλονίκη- Εδεσσα – Φλώρινα
- Αλεξανδρούπολη – Ορμένιο
- Λάρισα – Βόλος
- Θεσσαλονίκη Λάρισα Παλαιοφάρσαλος Καλαμπάκα
- Λειανοκλάδι Λαμία Στυλίδα
- Πειραιάς Κιάτο
- Αθήνα – Χαλκίδα
- Κιάτο – Πάτρα
- Κιάτο - Αίγιο
- Διακοπτό – Καλάβρυτα
- Κατάκολο – Πύργος – Ολυμπία

Τα περισσότερα παράπονα σημειώνονται στα δρομολόγια των διαδρομών:

- Πειραιάς - Κιάτο: 814 παράπονα , με απόλυτο νούμερο παραπόνων 442
- Αθήνα – Χαλκίδα: 445 παράπονα, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 229
- Θεσσαλονίκη - Λάρισα: 590 παράπονα, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 369
- Λάρισα – Βόλος: 119 παράπονα, με απόλυτο νούμερο παραπόνων 63

Το σύνολο των παραπόνων για όλα τα δρομολόγια του Περιφερειακού Δικτύου το 2022, ανέρχεται στα 2.772. Στα τέσσερα παραπάνω δρομολόγια αφορούσε το 70%, του συνόλου.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθυστερήσεις	606	21,86%
Αποζημιώσεις	425	15,33%
Δρομολόγια	296	10,68%
Πληροφορίες	237	8,55%
Προσωπικό	228	8,23%
Ακυρώσεις	208	7,50%
Εισιτήρια - Κάρτες	177	6,39%
Ασφάλεια	142	5,12%
Βλάβες	117	4,22%
Τιμολογιακή Πολιτική	95	3,43%
Προτάσεις - Αιτήματα	73	2,63%
Υπηρεσίες	60	2,16%
Προσβασιμότητα	51	1,84%
Καθαριότητα	47	1,70%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	10	0,36%
ΣΥΝΟΛΟ	2772	100,00%

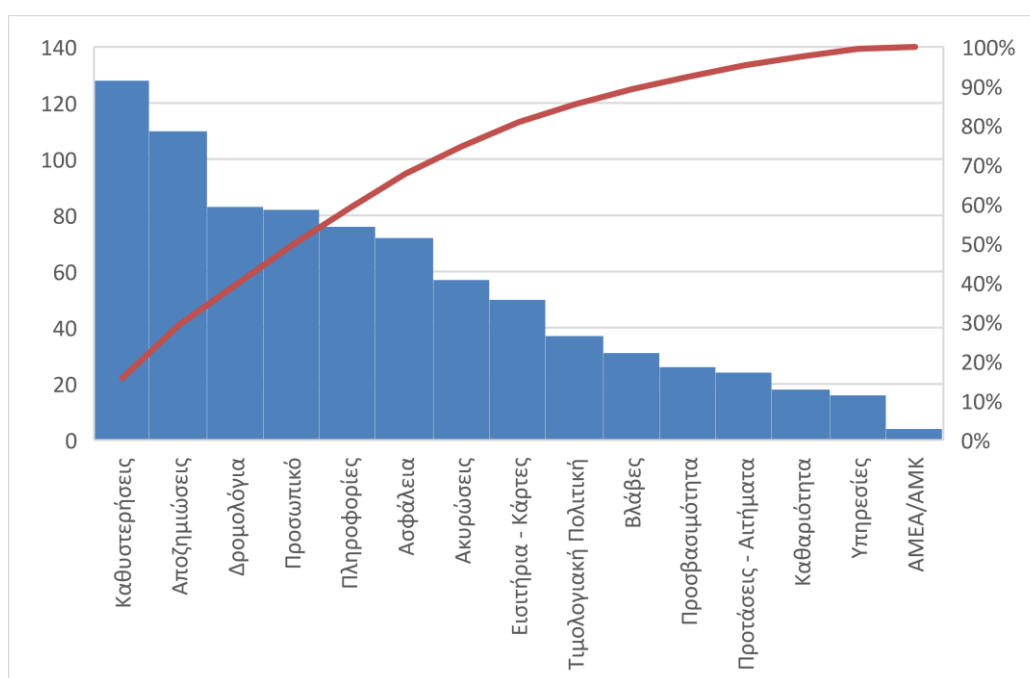
Πίνακας 11: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων των Περιφερειακών διαδρομών, ανά κατηγορία, 2022

4.3.1. Παράπονα στα δρομολόγια της διαδρομής Πειραιάς – Κιάτο

Τα παράπονα στα δρομολόγια της ως άνω διαδρομής παρουσίασαν σημαντική αύξηση το 2022 σε σχέση με το 2021 (303), στο σύνολο των παραπόνων που υπεβλήθησαν στην Σ.Ε.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθυστερήσεις	128	15,72%
Αποζημιώσεις	110	13,51%
Δρομολόγια	83	10,20%
Προσωπικό	82	10,07%
Πληροφορίες	76	9,34%
Ασφάλεια	72	8,85%
Ακυρώσεις	57	7,00%
Εισιτήρια - Κάρτες	50	6,14%
Τιμολογιακή Πολιτική	37	4,55%
Βλάβες	31	3,81%
Προσβασιμότητα	26	3,19%
Προτάσεις - Αιτήματα	24	2,95%
Καθαριότητα	18	2,21%
Υπηρεσίες	16	1,97%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	4	0,49%
ΣΥΝΟΛΟ	814	100.00%

Πίνακας 12: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Πειραιάς – Κιάτο, ανά κατηγορία, 2022



Γράφημα 9 : Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Πειραιάς – Κιάτο - Πειραιάς 2022

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι οι «Καθυστερήσεις», «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Προσωπικό» και «Πληροφορίες», που συγκεντρώνουν περίπου το 60,00% του συνόλου, το 2022.

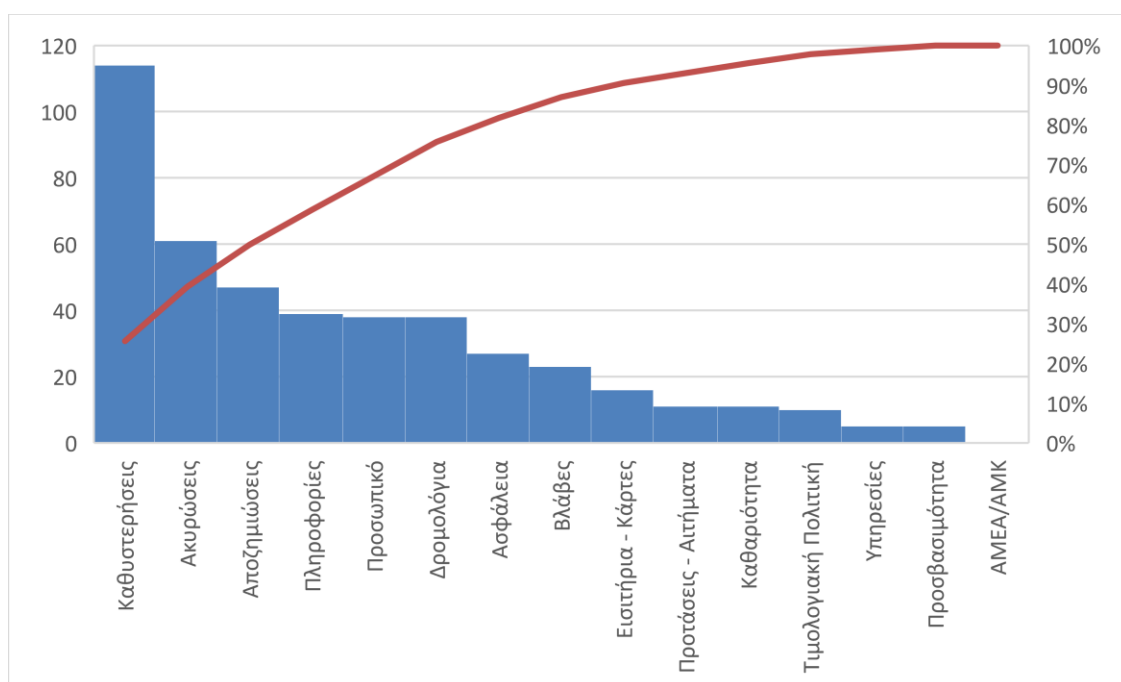
4.3.2. Παράπονα στα δρομολόγια της διαδρομής Αθήνα – Χαλκίδα

Τα παράπονα στα ως άνω δρομολόγια παρουσίασαν αύξηση το 2022 σε σχέση με το 2021 (180) , στο σύνολο των παραπόνων που υπεβλήθησαν στην Σ.Ε.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθυστερήσεις	114	25,62%
Ακυρώσεις	61	13,71%
Αποζημιώσεις	47	10,56%
Πληροφορίες	39	8,76%
Προσωπικό	38	8,54%
Δρομολόγια	38	8,54%
Ασφάλεια	27	6,07%
Βλάβες	23	5,17%
Εισιτήρια - Κάρτες	16	3,60%
Προτάσεις - Αιτήματα	11	2,47%
Καθαριότητα	11	2,47%
Τιμολογιακή Πολιτική	10	2,25%
Υπηρεσίες	5	1,12%
Προσβασιμότητα	5	1,12%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0,00%
ΣΥΝΟΛΟ	445	100.00%

Πίνακας 13 :Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Αθήνα – Χαλκίδα, ανά κατηγορία, 2022

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι οι «Καθυστερήσεις», «Ακυρώσεις», «Αποζημιώσεις», «Πληροφορίες», «Προσωπικό» και «Δρομολόγια», που συγκεντρώνουν περίπου το 75 % του συνόλου, το 2022.



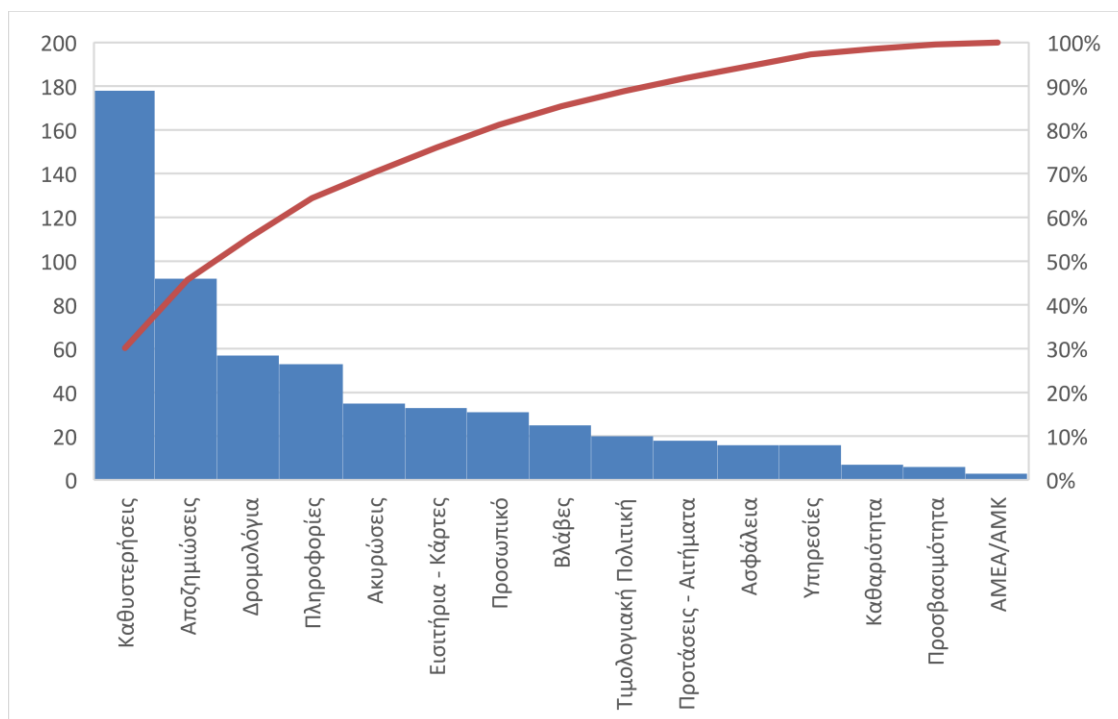
Γράφημα 10 :Διάγραμμα Pareto_Παράπονα ανά κατηγορία στη διαδρομή Αθήνα – Χαλκίδα, 2022

4.3.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Λάρισα

Τα παράπονα στα ως άνω δρομολόγια παρουσίασαν σημαντική αύξηση το 2022 σε σχέση με το 2021 (319) , στο σύνολο των παραπόνων που υπεβλήθησαν στην Σ.Ε.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθυστερήσεις	178	30,17%
Αποζημιώσεις	92	15,59%
Δρομολόγια	57	9,66%
Πληροφορίες	53	8,98%
Ακυρώσεις	35	5,93%
Εισιτήρια - Κάρτες	33	5,59%
Προσωπικό	31	5,25%
Βλάβες	25	4,24%
Τιμολογιακή Πολιτική	20	3,39%
Προτάσεις - Αιτήματα	18	3,05%
Ασφάλεια	16	2,71%
Υπηρεσίες	16	2,71%
Καθαριότητα	7	1,19%
Προσβασιμότητα	6	1,02%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	3	0,51%
ΣΥΝΟΛΟ	590	100.00%

Πίνακας 14::Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία, 2022



Γράφημα 11 Διάγραμμα Pareto_Παραπόνια ανά κατηγορία στη διαδρομή Θεσσαλονίκη - Λάρισα, 2022

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι οι «Καθυστερήσεις», «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Πληροφορίες» και «Προσωπικό», που συγκεντρώνουν το 70% του συνόλου, το 2022.

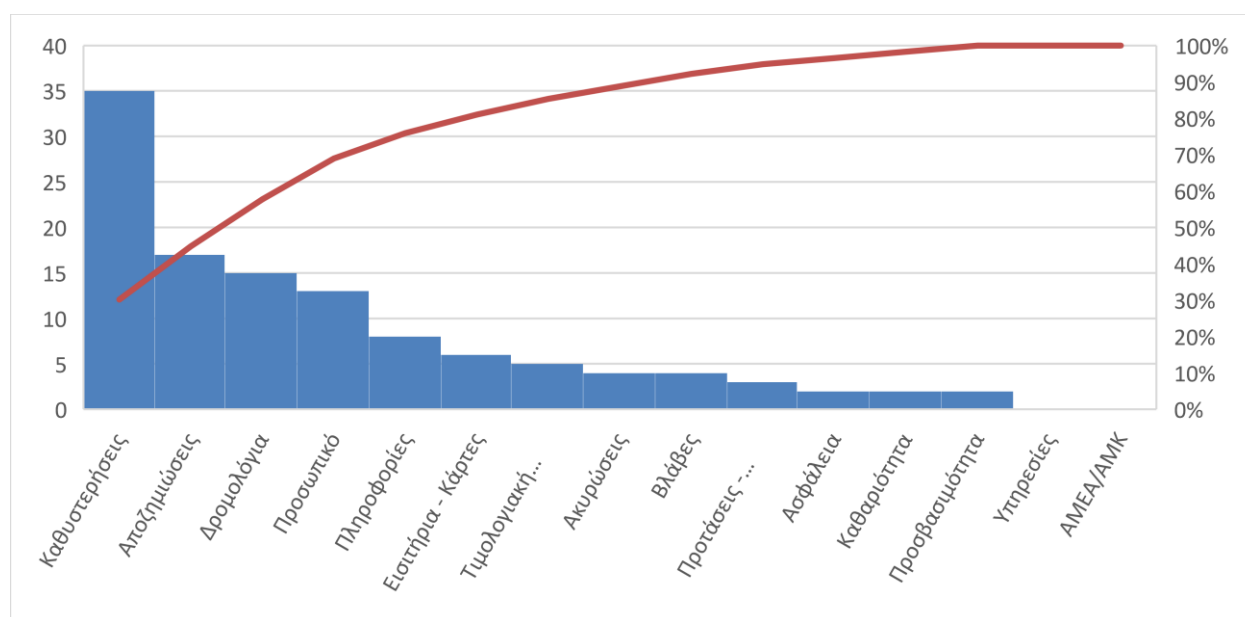
4.3.4. Παράπονα στα δρομολόγια της διαδρομής Λάρισα – Βόλος

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν μικρή αύξηση το 2022 σε σχέση με το 2021 (110), στο σύνολο των παραπόνων που υπεβλήθησαν στην Σ.Ε.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθυστερήσεις	35	30,17%
Αποζημιώσεις	17	14,66%
Δρομολόγια	15	12,93%
Προσωπικό	13	11,21%
Πληροφορίες	8	6,90%
Εισιτήρια - Κάρτες	6	5,17%
Τιμολογιακή Πολιτική	5	4,31%
Ακυρώσεις	4	3,45%
Βλάβες	4	3,45%
Προτάσεις - Αιτήματα	3	2,59%
Ασφάλεια	2	1,72%
Καθαριότητα	2	1,72%
Προσβασιμότητα	2	1,72%
Υπηρεσίες	0	0,00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0,00%
ΣΥΝΟΛΟ	116	100.00%

Πίνακας 15: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στη διαδρομή Λάρισα - Βόλος, ανά κατηγορία, 2022

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι οι «Καθυστερήσεις», «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Προσωπικό» και «Πληροφορίες», που συγκεντρώνουν το 75% του συνόλου, το 2022.



4.4 Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο

4.4.1 Παράπονα σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2022

Υπάρχει μια ομάδα παραπόνων τα οποία υποβάλλονται χωρίς, όμως, να αναφέρεται σε αυτά το συγκεκριμένο δρομολόγιο στο οποίο αφορούν και κατά συνέπεια δεν γίνεται ανάλογη αντιστοίχιση.

Για το έτος 2022 παρατηρούνται τα εξής:

Ο μεγαλύτερος αριθμός αφορά στις κατηγορίες «Εισιτήρια - Κάρτες», «Υπηρεσίες», «Αποζημιώσεις», «Τιμολογιακή Πολιτική» και «Πληροφορίες», όπως συνήθως αποτυπώθηκε και στους πίνακες των επιμέρους δρομολογίων και αποτελεί σχεδόν το 67 % του συνόλου.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2022	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Εισιτήρια - Κάρτες	165	29,20%
Υπηρεσίες	75	13,27%
Αποζημιώσεις	66	11,68%
Τιμολογιακή Πολιτική	42	7,43%
Πληροφορίες	35	6,19%
Προσωπικό	31	5,49%
Βλάβες	31	5,49%
Προτάσεις - Αιτήματα	30	5,31%
Καθυστερήσεις	23	4,07%
Ακυρώσεις	18	3,19%
Δρομολόγια	17	3,01%
Ασφάλεια	11	1,95%
Καθαριότητα	11	1,95%
Προσβασιμότητα	7	1,24%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	3	0,53%
ΣΥΝΟΛΟ	565	100.00%

Πίνακας 16:Πλήθος και ποσοστό παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου, ανά κατηγορία, 2022

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 το έτος 2022:

- Η άρση των περιορισμών στην μετακίνηση λόγω της Πανδημίας COVID, όπου και καταργήθηκαν οι περιορισμοί στις διαπεριφερειακές μετακινήσεις την **14η Μαΐου του 2021**, είχε ως συνέπεια την μεγάλη αύξηση, κατά το 2022, της επιβατικής κίνησης σε σχέση με το 2021. Για την HELLENIC TRAIN ΑΕ ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε **15.421.052** για το **2022** και **10.028.642** το έτος **2021** και για την ΣΤΑΣΥ ΑΕ αντίστοιχα **2.610.000** το **2022** και **1.447.353** το **2021**. Κατά συνέπεια η σύγκριση των ετών 2022-2021 δεν αναλύθηκε στα κεφάλαια της μελέτης πέραν του τμήματος αναφοράς στο χρόνο απόκρισης στα παράπονα των επιβατών. Στο επόμενο υποκεφάλαιο όμως, παρατίθενται δύο συγκριτικοί πίνακες με το πλήθος και το ποσοστό παραπόνων ανά κατηγορία που υποβλήθηκαν από τους επιβάτες κατά τα έτη 2022 – 2021.
- Σημαντικοί παράγοντες της αύξησης του αριθμού των παραπόνων κατά το 2022, αποτέλεσαν τα ακραία καιρικά φαινόμενα που σημειώθηκαν (έντονες χιονοπτώσεις Ιανουάριος 2022, Μάρτιο 2022) και οι πυρκαγιές (Αύγουστος 2022).
- Η δρομολόγηση των νέων τρένων ETR 470 στη διαδρομή Αθήνα – Θεσσαλονίκη που έφερε τροποποιήσεις στον πίνακα δρομολογίων.
- Η ενεργοποίηση της εφαρμογής TELEGRAM για την αμεσότερη ενημέρωση των επιβατών της HELLENIC TRAIN.

5.1.1 Συμπεράσματα ανάλυσης ποσοτικών στοιχείων για το έτος 2022

Για την πληρέστερη ανάλυση των παραπόνων ακολουθούν αρχικά οι γενικοί πίνακες 17 & 18 αλλά και βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την ανάλυση των ποσοτικών στοιχείων που παρατίθενται στα προηγούμενα κεφάλαια της Μελέτης.

- Καταγράφεται ετήσια ποσοστιαία αύξηση των παραπόνων έτους 2022 σε σχέση με το έτος 2021 για την HELLENIC TRAIN Α.Ε. (120,00%), ενώ για την ΣΤΑΣΥ Α.Ε. σημειώνεται μείωση (45,00%).
- Η μεγαλύτερη αύξηση για την HELLENIC TRAIN Α.Ε. παρατηρείται στις κατηγορίες «Καθυστερήσεις» & «Βλάβες» το 2022 σε σχέση με το 2021.
- Ο αριθμός παραπόνων της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. παραμένει χαμηλός το 2022 στο τμήμα της υποδομής «Δουκίσσης Πλακεντίας - Αεροδρόμιο» με τα παράπονα (31) να αναφέρονται κυρίως στην

κατηγορία «Εισιτήρια – Κάρτες» με 51,61%, «Δρομολόγια» με 25,81% και έπονται οι «Αποζημιώσεις» και «Πληροφορίες» με 9,68%.

ΕΤΟΣ	2022		2021	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Αποζημιώσεις	1844	20,94%	735	18,34%
Καθυστερήσεις	1720	19,53%	442	11,03%
Εισιτήρια - Κάρτες	895	10,16%	396	9,88%
Πληροφορίες	703	7,98%	480	11,98%
Ακυρώσεις	590	6,70%	263	6,56%
Δρομολόγια	576	6,54%	200	4,99%
Προσωπικό	496	5,63%	236	5,89%
Βλάβες	468	5,31%	152	3,79%
Τιμολογιακή Πολιτική	361	4,10%	166	4,14%
Υπηρεσίες	350	3,97%	199	4,97%
Ασφάλεια	342	3,88%	261	6,51%
Προτάσεις - Αιτήματα	211	2,40%	341	8,51%
Προσβασιμότητα	124	1,41%	70	1,75%
Καθαριότητα	107	1,21%	58	1,45%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	21	0,24%	8	0,20%
ΣΥΝΟΛΟ	8808	100,00%	4007	100,00%

Πίνακας 17: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων HELLENIC TRAIN, ανά κατηγορία, 2022 – 2021

ΕΤΟΣ	2022		2021	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Εισιτήρια - Κάρτες	16	51,61%	11	19,30%
Δρομολόγια	8	25,81%	1	1,75%
Αποζημιώσεις	3	9,68%	6	10,53%
Πληροφορίες	3	9,68%	9	15,79%
Ασφάλεια	1	3,23%	1	1,75%
Καθυστερήσεις	0	0,00%	9	15,79%
Ακυρώσεις	0	0,00%	1	1,75%
Προσωπικό	0	0,00%	5	8,77%
Βλάβες	0	0,00%	0	0,00%
Τιμολογιακή Πολιτική	0	0,00%	13	22,81%
Υπηρεσίες	0	0,00%	0	0,00%
Προτάσεις - Αιτήματα	0	0,00%	0	0,00%
Προσβασιμότητα	0	0,00%	0	0,00%
Καθαριότητα	0	0,00%	0	0,00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0,00%	1	1,75%
ΣΥΝΟΛΟ	31	100,00%	57	100,00%

- Η μεγάλη αύξηση των παραπόνων κατά το 2022 σε σχέση με το 2021, επηρέασε αρνητικά και το χειρισμό των παραπόνων από την HELLENIC TRAIN A.E. αναφορικά με το χρόνο απόκρισης. Από τα παράπονα που έλαβε η HELLENIC TRAIN A.E. το 2022 εντός της προθεσμίας απαντήθηκε περίπου το 60,00% αυτών, ενώ το έτος 2021 είχε απαντηθεί εμπρόθεσμα το 85,00%.
- Μειωμένο είναι για το 2022, το ποσοστό των εκπρόθεσμων απαντήσεων 12,00%, ενώ το 2021 ήταν 14,00%. Μεγάλη αύξηση σημειώνεται και στα αναπάντητα παράπονα για το 2022, με ποσοστό 27,00% συγκριτικά με το 2021 με ποσοστό 2,00%. Πρέπει να αναφερθεί ωστόσο ότι το 2022 η HELLENIC TRAIN A.E. διαχειρίστηκε περίπου 50% παραπάνω παράπονα σε σχέση με το 2021.
- Η ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το 2022, απάντησε στο σύνολο των παραπόνων είτε εμπρόθεσμα (97,00%) είτε εντός 90 ημερών (3,00%) αφού προηγήθηκε ενημέρωση του επιβάτη που υπέβαλε το παράπονο. Αντίστοιχα το 2021 απάντησε εμπρόθεσμα σε ποσοστό 60,00% επί του συνόλου, εντός 90 ημερών σε ποσοστό 37,00% αφού προηγήθηκε ενημέρωση του επιβάτη που υπέβαλε το παράπονο ενώ οι εκπρόθεσμες απαντήσεις ανήλθαν στο 2,33%.
- Το έτος 2022 σημειώνεται αύξηση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στις Υπεραστικές, Περιφερειακές και Προαστιακές διαδρομές σε σχέση με το έτος 2021.
- Όπως παρουσιάζεται και στις αναφορές των προηγούμενων ετών τα δρομολόγια στα οποία αναφέρονται τα περισσότερα παράπονα είναι αυτά που διενεργούνται στη διαδρομή Αθήνα-Θεσσαλονίκη. Συγκεκριμένα για το 2022 το ποσοστό παραπόνων ανήλθε στο 90% του συνόλου των παραπόνων από όλα τα δρομολόγια των Υπεραστικών διαδρομών της HELLENIC TRAIN A.E.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων στα δρομολόγια των Προαστιακών διαδρομών εμφανίζονται στη διαδρομή Πειραιάς- Αεροδρόμιο, με ποσοστό περίπου 97%.
- Το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων στις Περιφερειακές διαδρομές εμφανίζονται στις Πειραιάς – Κιάτο, Θεσσαλονίκη – Λάρισα, Αθήνα – Χαλκίδα και Λάρισα – Βόλος. Τα παραπάνω Δρομολόγια συγκεντρώνουν το 70,00%, του συνόλου του Περιφερειακού Σιδηροδρόμου.

5.1.2 Συμπεράσματα ανάλυσης ποιοτικών στοιχείων έτους 2022

- Κατά το έτος 2022 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.
- Το πρόβλημα της έλλειψης **πληροφόρησης** καταδεικνύει ο μεγάλος αριθμός παραπόνων και συνδέεται συχνά με τις ακυρώσεις ή τις καθυστερήσεις δρομολογίων και την ενημέρωση των επιβατών σε πραγματικό χρόνο. Ειδικότερα η πληροφόρηση για βλάβες στο σιδηροδρομικό δίκτυο καθώς και για την ύπαρξη απεργιακών κινητοποιήσεων φαίνεται να γνωστοποιείται με καθυστέρηση στους επιβάτες.
- Στα παράπονα που σχετίζονται με τις **καθυστερήσεις** αντανακλά το πρόβλημα της έλλειψης άμεσης και έγκυρης ενημέρωσης, με αποτέλεσμα την δυσαρέσκεια αλλά και την ταλαιπωρία του επιβατικού κοινού. Σε αρκετές περιπτώσεις οι καθυστερήσεις αυτές είχαν ως αποτέλεσμα την απώλεια ανταπόκρισης και την μη δυνατότητα αποζημίωσης.
- Σημαντικά μεγάλος αριθμός παραπόνων εξακολουθεί να 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 & περιφερειακών διαδρομών, κυρίως τις ώρες αιχμής .
- Το **προσωπικό** των αμαξοστοιχιών και των σταθμών, κάποιες φορές, δεν συμπεριφέρεται με τον δέοντα επαγγελματισμό, γεγονός που δυσχεραίνει την επικοινωνία αλλά και την ικανοποίηση του επιβατικού κοινού. Επίσης το προσωπικό σε αρκετές περιπτώσεις δυσκολεύεται να χειριστεί περιστατικά παραβατικών συμπεριφορών (πχ. βίαιες συμπεριφορές εντός του βαγονιού).
- Η **πολιτική των αποζημιώσεων** της HELLENIC TRAIN A.E. παραμένει πολύπλοκη, έχοντας ως αποτέλεσμα να γίνονται διάφορες παρανοήσεις από τους επιβάτες. Κάποια παράπονα αναφέρονται στην μη δυνατότητα αποζημίωσης λόγω του ελάχιστου χρηματικού ποσού των 4 ευρώ ανά εισιτήριο που θέτει ο ΕΚ 1371/2007 (άρθρο 17).
- 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.

- Αναφορές υπήρξαν για το επίπεδο **καθαριότητας** των χώρων υγιεινής ιδιαίτερα εντός συρμών.
- Άλλη μία κατηγορία παραπόνων σχετίζεται με την δυσλειτουργία των συστημάτων κλιματισμού ψύξης – θέρμανσης μέσα στο συρμό, ιδιαίτερα σε ακραίες καιρικές συνθήκες καύσωνα – ψύχους. Η αδυναμία ανοίγματος των παραθύρων των συρμών για την αύξηση της ροής του αέρα στους συρμούς δημιουργεί συνθήκες δυσφορίας και ανασφάλειας των επιβατών.
- Τα παράπονα που αναφέρονται στην **ασφάλεια** των επιβατών σχετίζονται με περιστατικά παραβατικών συμπεριφορών κυρίως στις αμαξοστοιχίες από χρήστες ουσιών και ατόμων που προβαίνουν σε μικροκλοπές.
- Τέλος και το 2022, τα παράπονα που σχετίζονται με τα ΑΜΕΑ αφορούν τις μη κατάλληλα σχεδιασμένες προσβάσεις στους σταθμούς.

Πρέπει να αναφερθεί ότι πολλές από τις κατηγορίες των παραπόνων συνδέονται και αλληλοεπιδρούν π.χ. καθυστερήσεις/ ακυρώσεις και τιμολογιακά (αποζημιώσεις) ή πληροφορίες και καθυστερήσεις κ.ο.κ.

5.1.3 Συμπεράσματα ανάλυσης υποκατηγοριών παραπόνων έτους 2022

Το 2022 υλοποιήθηκε η ένταξη των παραπόνων σε υποκατηγορίες. Στην **κατηγορία:**

- **Ακυρώσεις**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε **ακυρώσεις από καταργήσεις δρομολογίων**,
- **ΑΜΕΑ/ΑΜΚ**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν στην προσβασιμότητα στους **σταθμούς**,
- **Αποζημιώσεις**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε **καθυστερήσεις και ακυρώσεις**
- **Ασφάλεια**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν τους **συρμούς**,
- **Βλάβες**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν τους **συρμούς**,
- **Δρομολόγια**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν **στο πλέγμα των δρομολογίων**,
- **Εισιτήρια-Κάρτες**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν τους **στο σύστημα που υλοποιεί το web ticketing**,
- **Καθαριότητα**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν **στο εσωτερικό των συρμών**,
- **Πληροφορίες**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν σε **πληροφορίες δρομολογίων από την ιστοσελίδα της HELLENIC TRAIN** ,
- **Προσβασιμότητα**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν τους **συρμούς**,
- **Προσωπικό**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν το προσωπικό της HELLENIC TRAIN στους **σταθμούς**,
- **Προτάσεις -Αιτήματα**, τα περισσότερα παράπονα περιέχουν προτάσεις και αιτήματα που αφορούν στα **δρομολόγια**,
- **Τιμολογιακή Πολιτική**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν στην **ακολουθούμενη πολιτική σχετικά με τις εκπτώσεις και τις προσφορές**.
- **Υπηρεσίες**, τα περισσότερα παράπονα αφορούν το **τηλεφωνικό κέντρο**.

Κατηγορία Παραπόνου	Υποκατηγορία Παραπόνου	Παράπονα
Ακυρώσεις	- από καταργήσεις	273
	- από αναστολές	143
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Ακυρώσεις		416
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	- σε σταθμό	11
	- πληροφόρηση	7
	- σε συρμό	6
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - ΑΜΕΑ/ΑΜΚ		24
Αποζημιώσεις	- για καθυστερήσεις/ ακυρώσεις	1421
	- για ποιότητα υπηρεσιών	111
	- για έξοδα για άλλα ΜΜΜ	102
	- για διαμονή/ σίτιση	35
	- για έξοδα αεροπλάνων	19
	- για ατύχημα	3
	- για ζημιά	2
	- για κλοπή	1
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Αποζημιώσεις		1694
Ασφάλεια	- σε συρμό	204
	- ατύχημα σε συρμό	66
	- σε σταθμό	33
	- ατύχημα σε σταθμό	26
	- σιδηροδρομικής γραμμής	17
	- GDPR	1
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Ασφάλεια		347
Βλάβες	- βλάβες συρμού	344
	- βλάβες σταθμού	99
	- βλάβες σιδ. Γραμμής	21
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Βλάβες		464
Δρομολόγια	- πλέγμα δρομολογίων	297
	- αναμεταβιβάσεις	139
	- προδρομολογιακή αναχώρηση	66
	- συχνότητα δρομολογίων	46
	- πληρότητα δρομολογίων	39
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων – Δρομολόγια		587
Εισιτήρια – Κάρτες	- web ticketing	454
	- μεταβολή-ακύρωση εισιτηρίου	358
	- λανθασμένη έκδοση εισιτηρίου	148
	- δυσλειτουργία σύστημα έκδοσης εισιτηρίων	66
	- διπλοθεσία	4
	- λανθασμένη έκδοση κάρτας	3
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Εισιτήρια – Κάρτες		1033

Καθαριότητα	- εσωτερικά του συρμού	34
	- εσωτερικά του σταθμού	25
	- τουαλετών συρμού	18
	- σιδηροδρομικής γραμμής	12
	- λοιπών χώρων σταθμού	12
	- αέρα συρμού	10
	- αέρα σταθμού	3
	- αίθουσα αναμονής σταθμού	2
	- εξωτερικά του συρμού	1
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Καθαριότητα		117
Καθυστερήσεις	- Χωρίς ένταξη σε Υποκατηγορία	-
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Καθυστερήσεις		
Πληροφορίες	- δρομολογίων/web site	203
	- δρομολογίων/ηχητικές σταθμού	165
	- δρομολογίων/προσωπ. Σταθμού	109
	-δρομολογίων/προσωπ. Συρμού	85
	- δρομολογίων/ηχητικές συρμού	76
	- δρομολογίων/οθόνες σταθμού	62
	- δρομολογίων/web ticketing	49
	- δρομολογίων/τηλ. Κέντρο	29
	- δρομολογίων/πίνακες σταθμού	21
	- τιμολογιακές/web site	17
	- τιμολογιακές/προσωπ. Σταθμού	16
	- σήμανση σταθμού	11
	- σήμανση συρμού	11
	- τιμολογιακές/τηλ. Κέντρο	10
	- δρομολογίων/προσωπ. Πληροφ.	6
	- δρομολογίων/οθόνες συρμού	6
	- ειδικές ταξιδιωτικές πληροφορίες	3
	- τιμολογιακές/web ticketing	3
	- τιμολογιακές/προσωπ. Πληροφ.	2
	- τιμολογιακές/προσωπ. Συρμού	1
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Πληροφορίες		885
Προσβασιμότητα	- σε συρμό	66
	- σε σταθμό	56
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προσβασιμότητα		122
Προσωπικό	- ΤΡΑΙΝΟΣΕ σε σταθμό	256
	- αναδόχων σε σταθμό	136
	- άλλων εταιριών σε σταθμό	66
	- Οδηγοί λεωφορείων	32

	- άλλων εταιριών σε συρμό	28
	- αναδόχων σε συρμό	3
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προσωπικό		523
Προτάσεις – Αιτήματα	- δρομολόγια	66
	- αποζημιώσεις	60
	- εισιτήρια-κάρτες	41
	- τιμολογιακή πολιτική	19
	- υπηρεσίες	13
	- καθυστερήσεις	6
	- ασφάλεια	6
	- ακυρώσεις	5
	- πληροφορίες	4
	- προσωπικό	4
	- βλάβες	3
	- καθαριότητα	3
	- προσβασιμότητα	2
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Παραπόνων - Προτάσεις - Αιτήματα		232
Τιμολογιακή Πολιτική	- εκπτώσεις-προσφορές	137
	- πρόστιμα	77
	- πολιτική μεταβολής-ακύρωσης εισιτηρίου	60
	- τιμές εισιτηρίων	46
	- κάρτες συνδρομής	30
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Τιμολογιακή Πολιτική		350
Υπηρεσίες	- τηλ. Κέντρο	178
	- κυλικεία	49
	- τμήμα παραπόνων	30
	- αποσκευές	20
	- απολεσθέντα	11
	- wi-fi συρμών	11
	- μεταφορά ποδηλάτων	7
	- συνοδευόμενα αυτοκίνητα	5
	- μεταφορά ζώων	2
	- lockers	1
Σύνολο Αναφορών σε Υποκατηγορίες Υπηρεσίες		314

Πίνακας 19: Ανάλυση παραπόνων σε υποκατηγορίες – 2022

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων

Τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η μελέτη και 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

- Αναβάθμιση της εφαρμογής «TRAINOSE APP», έτσι ώστε να είναι πιο εύχρηστη
- 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 σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης, telegram) τόσο για τα τακτικά δρομολόγια όσο και για τα έκτακτα συμβάντα (καθυστερήσεις, ακυρώσεις) που διαταράσσουν τη μετακίνηση των επιβατών
- 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/ΑΜΚΑ, 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.).

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.
- 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 τροχαίου υλικού, όπου υπάρχει δυνατότητα, για το μετριασμό του συνωστισμού σε ώρες αιχμής.

- Μερικός χρονικός ανασχεδιασμός του πλέγματος δρομολογίων των προαστιακών διαδρομών, 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.
- 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.