



Αθήνα, 28/08/2025

Αρ. Πρωτ. : 2613



**ΑΠΟΦΑΣΗ (6/2025)**  
**της 2ης Συνεδρίασης της Ολομέλειας της 24.07.2025**

**ΘΕΜΑ: Έγκριση Country Report προς ERA.**

**Η ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ**

Έχοντας υπόψη :

1. το ν. 3891/2010 «Αναδιάρθρωση, εξυγίανση και ανάπτυξη του ομίλου ΟΣΕ και της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και άλλες διατάξεις για το σιδηροδρομικό τομέα» (Α' 188), όπως ισχύει και ειδικότερα το άρθρο 28§11 αυτού.
2. τον Κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών» και ειδικότερα το άρθρο 32§3 αυτού.
3. Reporting template of B.5 - Social Aspects, Passenger Rights & Equal Opportunities – rail passengers' rights and obligations.
4. την υπ. αριθμ. πρωτ. 2316 / 23.07.2025 Εισήγηση της Προέδρου προς την Ολομέλεια της ΡΑΣ.
5. το πρακτικό της από 24/07/2025 2ης Συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ.

**ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ**

1. την ομόφωνη έγκριση της Έκθεσης Δραστηριότητας 2023-2024.
2. την έκφραση της ευαρέσκεια της Ολομέλειας της προς την αρμόδια Διεύθυνση για την πλήρη και εμπεριστατωμένη έκθεση.
3. την άμεση ανάρτηση της στον ιστότοπο της ΡΑΣ.

4. την εξουσιοδότηση της Πρόεδρου για αμελλητί αποστολή της στον ΕΡΑ.

**Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΓΕΩΡΓΙΑ ΑΪΦΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ**

*Συν. : Έκθεση δραστηριότητας της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ) ως Εθνικού Φορέα Επιβολής του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.*

2023-2024

Έκθεση δραστηριότητας  
της Ρυθμιστικής Αρχής  
Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ) ως  
Εθνικού Φορέα  
Επιβολής του  
Κανονισμού  
(ΕΕ) 2021/782

## Περιεχόμενα

|                                                                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Έκθεση δραστηριότητας της Ελλάδας_ Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ) ως Εθνικού Φορέα Επιβολής του Κανονισμού 2021/782] | 1  |
| I. Πληροφορίες για το εθνικό σύστημα                                                                                       | 2  |
| II. Χρήση εξαιρέσεων - Εξελίξεις της σιδηροδρομικής αγοράς                                                                 | 3  |
| III. Διαδικασία χειρισμού καταγγελιών                                                                                      | 3  |
| IV. Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών 2023 – 2024                                                                            | 5  |
| 1. Χρόνος απόκρισης των Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων στις υποβληθείσες καταγγελίες                                          | 5  |
| 2. Καταγγελίες ανά κατηγορία                                                                                               | 8  |
| 3. Καταγγελίες ανά κατηγορία διαδρομής / δρομολογίου, 2023 - 2024                                                          | 13 |
| V. Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών που υποβάλλονται στον Εθνικό Φορέα Επιβολής, 2023-2024                                  | 15 |
| VI. Ποινές                                                                                                                 | 19 |
| VII. Δράσεις που έγιναν για την εφαρμογή και παρακολούθηση του Κανονισμού                                                  | 20 |
| VIII. Συμπέρασμα                                                                                                           | 23 |

|                                                                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Πίνακας 1 : Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN σε καταγγελίες, 2023                                                                    | 5  |
| Πίνακας 2 : Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN ΑΕ σε καταγγελίες, 2024                                                                 | 6  |
| Πίνακας 3 Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ σε καταγγελίες, 2023                                                                            | 7  |
| Πίνακας 4.: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ σε καταγγελίες, 2024.                                                                         | 7  |
| Πίνακας 5 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «HELLENIC TRAIN», 2023.                                                                   | 9  |
| Πίνακας 6 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «HELLENIC TRAIN», 2024.                                                                   | 9  |
| Πίνακας 7 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «ΣΤΑΣΥ Α.Ε.», 2023.                                                                       | 11 |
| Πίνακας 8 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «ΣΤΑΣΥ Α.Ε.», 2024                                                                        | 11 |
| Πίνακας 9 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών «HELLENIC TRAIN», ανά κατηγορία διαδρομών, 2023 - 2024.                                        | 13 |
| Πίνακας 10 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών, «HELLENIC TRAIN», ανά κατηγορία δρομολογίων (επικρατέστερα δρομολόγια) για το 2023 και 2024. | 14 |
| Πίνακας 11 : Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς ΡΑΣ, ανά κατηγορία, 2023                                                               | 16 |
| Πίνακας 12 : Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς ΡΑΣ, ανά κατηγορία, 2024                                                               | 17 |
| Πίνακας 13 Επιβληθείσες κυρώσεις                                                                                                        | 19 |
| Πίνακας 14: Αιτήματα αποζημίωσης προς HELLENIC TRAIN ΑΕ                                                                                 | 21 |

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Γράφημα 1 Καταγγελίες ανά κατηγορία που υποβλήθηκαν στην ΡΑΣ με ποσοστό άνω του 1% | 17 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|

Γράφημα 2..... Καταγγελίες ανά κατηγορία με ποσοστό άνω του 1% που υποβλήθηκαν στην ΡΑΣ.....18

## Έκθεση δραστηριότητας της Ελλάδας\_ Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ) ως Εθνικού Φορέα Επιβολής του Κανονισμού 2021/782]

### I. Πληροφορίες για το εθνικό σύστημα

Η ΡΑΣ, ως Εθνικός Φορέας Επιβολής (ΕΦΕ) του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 (εφεξής «Κανονισμός») - που αντικατέστησε τον Ιούνιο του 2023 τον Κανονισμό (ΕΚ) 1371/2007 - σύμφωνα με τα άρθρα 28 § 11, 12 και 33 του ιδρυτικού της νόμου 3891/2010, έχει τις κάτωθι αρμοδιότητες:

- Να ελέγχει και να επιβάλλει την τήρηση της εφαρμογής του Κανονισμού.
- Να επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις σε περιπτώσεις παραβίασης των διατάξεων 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.

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).

Η ΡΑΣ αποτελεί τον μοναδικό ΕΦΕ του Κανονισμού στην Ελλάδα. Ως Αρχή, χρηματοδοτείται από τον κρατικό προϋπολογισμό. Οι αρμοδιότητες που αφορούν στον Κανονισμό ασκούνται από την Μονάδα Ρύθμισης & Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς / Τμήμα Αδειοδότησης & Εποπτείας Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων, από δύο (2) εργαζόμενους, παράλληλα με τις λοιπές αρμοδιότητες του Τμήματος.

## II. Χρήση εξαιρέσεων - Εξελίξεις της σιδηροδρομικής αγοράς

Από την εφαρμογή του Κανονισμού δεν έχουν χορηγηθεί εξαιρέσεις. Συνεπώς ο Κανονισμός ισχύει στο σύνολό του, εφαρμόζεται από τις 7 Ιουνίου 2023 εκτός από το αρ. 6 § 4, που άρχισε την 7<sup>η</sup> Ιουνίου 2025.

Στην ελληνική σιδηροδρομική αγορά δραστηριοποιούνται δύο σιδηροδρομικές επιχειρήσεις για την παροχή επιβατικών υπηρεσιών, η HELLENIC TRAIN AE, για την παροχή υπηρεσιών σε όλο το σιδηροδρομικό δίκτυο και η ΣΤΑΣΥ AE, για το τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας - Αεροδρόμιο.

## III. Διαδικασία χειρισμού καταγγελιών

Για την αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση καταγγελιών η ΡΑΣ έχει θεσπίσει διαδικασία η οποία βρίσκεται αναρτημένη στη σχετική ιστοσελίδα και περιγράφει τον χειρισμό των καταγγελιών που κατατίθενται σε αυτή. Συνοπτικά η διαδικασία αναφέρει ότι :

Σύμφωνα με το αρ. 33 του Κανονισμού ΕΕ 2021/782, μετά από ατελέσφορη υποβολή καταγγελίας στη σιδηροδρομική επιχείρηση (HELLENIC TRAIN AE – ΣΤΑΣΥ AE) ή στον υπεύθυνο σταθμού (ΟΣΕ AE) (άρ. 28 του ΕΕ 2021/782), ο επιβάτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία, στην ελληνική & αγγλική γλώσσα, στον εθνικό φορέα επιβολής (ΕΦΕ), δηλαδή στη Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων, εντός τριών μηνών από την παραλαβή της πληροφορίας για την απόρριψη της αρχικής καταγγελίας.

Επίσης, εάν δεν ληφθεί απάντηση εντός τριών μηνών από την υποβολή της αρχικής καταγγελίας στην σιδηροδρομική επιχείρηση, ο επιβάτης δικαιούται να υποβάλει καταγγελία στον εθνικό φορέα επιβολής.

Για την υποβολή καταγγελίας, ο επιβάτης συμπληρώνει και υποβάλλει ηλεκτρονικά την «φόρμα καταγγελίας επιβάτη» στην οποία επισυνάπτει την απάντηση που έλαβε από την σιδηροδρομική επιχείρηση / υπεύθυνο σταθμού, καθώς και όποιο άλλο στοιχείο διαθέτει, προς τεκμηρίωση της καταγγελίας.

Μπορεί, επίσης, να απευθυνθεί στη ΡΑΣ αποστέλλοντας την συμπληρωμένη φόρμα καταγγελίας & τα συνοδευτικά αυτής στοιχεία (π.χ. απάντηση της σιδηροδρομικής επιχείρησης, εισιτήριο κ.λ.π.) με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@ras-el.gr](mailto:info@ras-el.gr) , αυτοπροσώπως ή με το ταχυδρομείο στη διεύθυνση, Σταδίου 33 TK 10559 Αθήνα.

Ο επιβάτης λαμβάνει πρωτόκολλο παραλαβής της καταγγελίας εντός δύο εβδομάδων από την ημερομηνία χρέωσης του εγγράφου στην αρμόδια Μονάδα. Ακολουθεί διερεύνηση των καταγγελλόμενων παραβάσεων. Η διεκπεραίωση της καταγγελίας ολοκληρώνεται εντός τριών (3) μηνών από την παραλαβή όλων των σχετικών πληροφοριών για την κατάρτιση του φακέλου καταγγελίας. Σε σύνθετες περιπτώσεις, η ΡΑΣ δύναται να παρατείνει το εν λόγω διάστημα σε έξι (6) μήνες. Στην περίπτωση αυτή, ενημερώνει τον επιβάτη για τους λόγους της παράτασης και για τον χρόνο που αναμένεται να χρειασθεί για την περάτωση της διαδικασίας.

Ο επιβάτης έχει δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία σε εναλλακτικό φορέα επίλυσης διαφορών, προκειμένου να επιδιώξει ατομική επανόρθωση.

#### IV. Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών 2023 – 2024

Στο κεφάλαιο IV αναλύονται τα στοιχεία των καταγγελιών των επιβατών προς τις δύο σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Δεν γίνεται σύγκριση στοιχείων μεταξύ των δύο, καθώς διαφοροποιούνται σημαντικά ως προς το εύρος του δικτύου στο οποίο δραστηριοποιούνται, όπως προαναφέρθηκε και αποτυπώνεται στον αριθμό των επιβατών που έκαναν χρήση των υπηρεσιών τους.

##### 1. Χρόνος απόκρισης των Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων στις υποβληθείσες καταγγελίες

Σύμφωνα με το άρθρο 28 παρ. 2 του Κανονισμού, «οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία 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 της καταγγελίας».

Στους ακόλουθους πίνακες αποτυπώνονται οι χρόνοι απόκρισης στις καταγγελίες των επιβατών, ανά σιδηροδρομική επιχείρηση.

##### A. HELLENIC TRAIN A.E., έτος 2023

Την περίοδο από 01.01.2023 έως 31.12.2023, υποβλήθηκαν στην HELLENIC TRAIN A.E. **2.573** καταγγελίες επιβατών. Από το σύνολο των καταγγελιών **εντός της προθεσμίας**, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 1, απαντήθηκε το **83,21%** αυτών.

| ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ HELLENIC TRAIN A.E.   |  | 2023        |                |
|------------------------------------------|--|-------------|----------------|
| ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ                   |  | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| Εντός 30 ημερών                          |  | 2070        | 80,45%         |
| Εντός 90 ημερών με ενημέρωση του επιβάτη |  | 71          | 2,76%          |
| <b>Μερικό Σύνολο (Α)</b>                 |  | <b>2141</b> | <b>83,21%</b>  |
| ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ                   |  | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| Άνω των 90 ημερών                        |  | 432         | 16,79%         |
| <b>Μερικό Σύνολο (Β)</b>                 |  | <b>432</b>  | <b>16,79%</b>  |
| ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ                  |  | ΠΛΗΘΟΣ      | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| <b>Μερικό Σύνολο (Γ)</b>                 |  | <b>0</b>    | <b>0,00%</b>   |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ</b>                      |  | <b>2573</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 1 : Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN σε καταγγελίες, 2023.

**Β. HELLENIC TRAIN Α.Ε., έτος 2024**

Την περίοδο από 01.01.2024 έως 31.12.2024, υποβλήθηκαν στην HELLENIC TRAIN Α.Ε. **2.931** καταγγελίες επιβατών. Από το σύνολο των καταγγελιών, **εντός της προθεσμίας**, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 2, απαντήθηκε το **94,64%** αυτών.

| <b>ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ HELLENIC TRAIN Α.Ε.</b> |  | <b>2024</b>   |                |
|-----------------------------------------------|--|---------------|----------------|
| <b>ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>                 |  | <b>ΠΛΗΘΟΣ</b> | <b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b> |
| Εντός 30 ημερών                               |  | 2443          | 83,35%         |
| Εντός 90 ημερών με ενημέρωση του επιβάτη      |  | 331           | 11,29%         |
| <b>Μερικό Σύνολο (Α)</b>                      |  | 2774          | 94,64%         |
| <b>ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ</b>                 |  | <b>ΠΛΗΘΟΣ</b> | <b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b> |
| Άνω των 90 ημερών                             |  | 156           | 5,32%          |
| <b>Μερικό Σύνολο (Β)</b>                      |  | 156           | 5,32%          |
| <b>ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ</b>                |  | <b>ΠΛΗΘΟΣ</b> | <b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b> |
| <b>Μερικό Σύνολο (Γ)</b>                      |  | 1             | 0,03%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ</b>                           |  | <b>2931</b>   | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 2 : Χρόνος απόκρισης της HELLENIC TRAIN ΑΕ σε καταγγελίες, 2024

Η ανταπόκριση της κύριας σιδηροδρομικής επιχείρησης στις καταγγελίες των επιβατών, μέσω του μηχανισμού διεκπεραίωσης καταγγελιών του άρθρου 28 του Κανονισμού, παρουσιάζει βελτίωση το 2024 σε σχέση με το 2023.

**Γ. ΣΤΑΣΥ Α.Ε., έτος 2023**

Την περίοδο από 01.01.2023 έως 31.12.2023, υποβλήθηκαν στην ΣΤΑΣΥ Α.Ε. **115** καταγγελίες επιβατών. Από το σύνολο των καταγγελιών **εντός της προθεσμίας**, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 3, απαντήθηκε το **98,26%** αυτών.

| ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΤΑΣΥ Α.Ε.            | 2023   |         |
|------------------------------------------|--------|---------|
| ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ                   | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Εντός 30 ημερών                          | 113    | 98,26%  |
| Εντός 90 ημερών με ενημέρωση του επιβάτη | 0      | 0,00%   |
| <b>Μερικό Σύνολο (Α)</b>                 | 113    | 98,26%  |
| ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ                   | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Άνω των 90 ημερών                        | 2      | 1,74%   |
| <b>Μερικό Σύνολο (Β)</b>                 | 2      | 1,74%   |
| ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ                  | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| <b>Μερικό Σύνολο (Γ)</b>                 | 0      | 0,00%   |
| <b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ</b>               | 115    | 100,00% |

Πίνακας 3 Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ σε καταγγελίες, 2023

**Δ. ΣΤΑΣΥ Α.Ε., έτος 2024**

Την περίοδο από 01.01.2024 έως 31.12.2024 υποβλήθηκαν στη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. **75** καταγγελίες επιβατών. Από το σύνολο των καταγγελιών, **εντός της προθεσμίας** όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 4, απαντήθηκε το **97,33%**.

| ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΤΑΣΥ Α.Ε.            | 2024   |         |
|------------------------------------------|--------|---------|
| ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ                   | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Εντός 30 ημερών                          | 73     | 97,33%  |
| Εντός 90 ημερών με ενημέρωση του επιβάτη | 0      | 0,00%   |
| <b>Μερικό Σύνολο (Α)</b>                 | 73     | 97,33%  |
| ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ                   | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Άνω των 90 ημερών                        | 2      | 2,67%   |
| <b>Μερικό Σύνολο (Β)</b>                 | 2      | 2,67%   |
| ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ                  | ΠΛΗΘΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| <b>Μερικό Σύνολο (Γ)</b>                 | 0      | 0,00%   |
| <b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Α-Β-Γ</b>               | 75     | 100,00% |

Πίνακας 4.: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ σε καταγγελίες, 2024.

Η ανταπόκριση της σιδηροδρομικής επιχείρησης ΣΤΑΣΥ στις καταγγελίες των επιβατών, παραμένει, περίπου, στα ίδια υψηλά επίπεδα και τις δύο χρονιές, ~98%.

## 2. Καταγγελίες ανά κατηγορία

Ο αριθμός και το ποσοστό των καταγγελιών προς τις δυο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις ανά κατηγορία, τα έτη 2023 - 2024, αποτυπώνονται στους ακόλουθους Πίνακες.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε καταγγελία μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερες από μια κατηγορίες, προκειμένου να γίνει σωστός καταμερισμός και να αποδοθεί ορθά το ποσοστό επί τοις εκατό (%) στην έκθεση, ακολουθήθηκε η παραδοχή ότι κάθε κατηγορία θα απεικονίζεται ως ξεχωριστό αίτημα και στο συνολικό αριθμό φαίνεται το «ανοιγμένο» σύνολο.

Οι κατηγορίες είναι Ακυρώσεις, ΑμεΑ, Αποζημιώσεις, Ασφάλεια, Βλάβες, Δρομολόγια, Εισιτήρια - Κάρτες, Καθαριότητα, Καθυστερήσεις, Πληροφορίες, Προσβασιμότητα, Προσωπικό, Προτάσεις - Αιτήματα, Τιμολογιακά, Υπηρεσίες.

### A. HELLENIC TRAIN A.E.

Το έτος **2023**, το σύνολο των υποβληθέντων καταγγελιών στην HELLENIC TRAIN A.E. ανήλθε σε **2.573** και ο αριθμός των επιβατών-εισιτηρίων σε **12.796.640**. Με βάση την προαναφερόμενη παραδοχή, οι καταγγελίες της επιχείρησης «ανοιγμένες» ανήλθαν τελικά σε **5.300**.

| ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ HELLENIC TRAIN A.E. 2023 |         |         |
|----------------------------------------------------|---------|---------|
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ                                          | ΑΡΙΘΜΟΣ | ΠΟΣΟΣΤΟ |
| Αποζημιώσεις                                       | 883     | 16,66%  |
| Καθυστερήσεις                                      | 786     | 14,83%  |
| Εισιτήρια - Κάρτες                                 | 587     | 11,08%  |
| Ακυρώσεις                                          | 512     | 9,66%   |
| Προτάσεις - Αιτήματα                               | 472     | 8,91%   |
| Δρομολόγια                                         | 448     | 8,45%   |
| Πληροφορίες                                        | 441     | 8,32%   |
| Προσωπικό                                          | 271     | 5,11%   |
| Τιμολογιακή Πολιτική                               | 203     | 3,83%   |
| Βλάβες                                             | 200     | 3,77%   |
| Υπηρεσίες                                          | 180     | 3,40%   |
| Ασφάλεια                                           | 175     | 3,30%   |
| Καθαριότητα                                        | 75      | 1,42%   |

|                |              |                |
|----------------|--------------|----------------|
| Προσβασιμότητα | 48           | 0,91%          |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ       | 19           | 0,36%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>  | <b>5.300</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 5 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «HELLENIC TRAIN», 2023.

Από τον Πίνακα 5 απορρέει ότι η κατηγορία «Αποζημιώσεις» είναι πρώτη, με 16,66% επί του συνόλου των καταγγελιών, δεύτερη η κατηγορία «Καθυστερήσεις» με 14,83% και τρίτη η κατηγορία «Εισιτήρια - Κάρτες» με 11,08%. Στις «Αποζημιώσεις» οι περισσότερες καταγγελίες αφορούν κυρίως σε αξιώσεις επιβατών για καθυστερήσεις, ακυρώσεις λόγω και των έκτακτων συμβάντων (διακοπές ηλεκτροδότησης, βλάβες τροχαίου υλικού, πρόκληση πυρκαγιάς σε σημεία παραπλεύρωσ των γραμμών). Στις «Καθυστερήσεις», οι περισσότερες καταγγελίες αφορούν σε καθυστερήσεις, που είναι πολλές φορές επαναλαμβανόμενες χωρίς ενημέρωση του επιβατικού κοινού. Στην κατηγορία «Εισιτήρια - Κάρτες» οι καταγγελίες αφορούν, κυρίως, στην επιβολή προστίμων, αλλά και στην ανάκτηση εισιτηρίων λόγω καθυστερήσεων ή ακυρώσεων.

Το έτος 2024, το σύνολο των υποβληθέντων καταγγελιών στην HELLENIC TRAIN Α.Ε. ανήλθε σε **2.931** και ο αριθμός των επιβατών - εισιτηρίων ανήλθε σε **14.031.382**. Με βάση την προαναφερόμενη παραδοχή, οι καταγγελίες ανήλθαν τελικά σε **5.476**.

| ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ HELLENIC TRAIN ΑΕ 2024 |              |                |
|--------------------------------------------------|--------------|----------------|
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ                                        | ΑΡΙΘΜΟΣ      | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| Αποζημιώσεις                                     | 1.081        | 19,74%         |
| Εισιτήρια - Κάρτες                               | 794          | 14,50%         |
| Καθυστερήσεις                                    | 723          | 13,20%         |
| Προσωπικό                                        | 469          | 8,56%          |
| Πληροφορίες                                      | 421          | 7,69%          |
| Ακυρώσεις                                        | 393          | 7,18%          |
| Δρομολόγια                                       | 374          | 6,83%          |
| Τιμολογιακή Πολιτική                             | 280          | 5,11%          |
| Υπηρεσίες                                        | 239          | 4,36%          |
| Ασφάλεια                                         | 218          | 3,98%          |
| Βλάβες                                           | 180          | 3,29%          |
| Προτάσεις - Αιτήματα                             | 99           | 1,81%          |
| Καθαριότητα                                      | 99           | 1,81%          |
| Προσβασιμότητα                                   | 85           | 1,55%          |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ                                         | 21           | 0,38%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                                    | <b>5.476</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 6 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «HELLENIC TRAIN», 2024.

Και το έτος 2024, οι τρεις πρώτες κατηγορίες είναι ίδιες με μια μικρή διαφοροποίηση – αντιστροφή της δεύτερης με την τρίτη. Συνεπώς, η κατηγορία «Αποζημιώσεις» είναι

πρώτη, με 19,74% επί του συνόλου των καταγγελιών και αφορούν σε επιστροφές κομίστρου λόγω καθυστερήσεων, δεύτερη η κατηγορία «Εισιτήρια - Κάρτες» με 14.50% όπου αφορούν όπως και για το προηγούμενο έτος σε καταγγελίες αναφορικά με πρόστιμα που έχουν επιβληθεί, αλλά και στην ανάκτηση εισιτηρίων λόγω καθυστερήσεων ή ακυρώσεων και τρίτη η κατηγορία «Καθυστερήσεις» με 13,20%, που αφορούν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους σε επαναλαμβανόμενες καθυστερήσεις.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι το έτος 2023, ήταν μια εξαιρετικά δύσκολη χρονιά για τον ελληνικό σιδηρόδρομο, λόγω του σιδηροδρομικού δυστυχήματος των Τεμπών, τον Φεβρουάριο του 2023. Επίσης, τον Σεπτέμβριο του ίδιου έτους η κακοκαιρία Daniel έπληξε με σοβαρές πλημμύρες ολόκληρη την Θεσσαλία και καταστράφηκαν πολλά χιλιόμετρα του σιδηροδρομικού δικτύου της χώρας.

Ο αντίκτυπος του δυστυχήματος (ανασφάλεια & επιφυλακτικότητα ως προς την αξιοπιστία του μέσου) και η διακοπή ή ο περιορισμός των δρομολογίων αποτυπώνεται στον αριθμό των εισιτηρίων έτους 2023, όπου παρουσιάζεται μείωση κατά 1,2 εκατ. σε σχέση με το 2024.

#### **B. ΣΤΑΣΥ ΑΕ**

Το έτος **2023** το σύνολο των υποβληθέντων καταγγελιών στην ΣΤΑΣΥ ΑΕ ανήλθε σε **113** και ο αριθμός των επιβατών - εισιτηρίων σε **2.610.000** (στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο). Με βάση την προαναφερόμενη παραδοχή, οι καταγγελίες ανήλθαν τελικώς **115**.

| <b>ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ / ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΑΣΥ ΑΕ 2023</b> |                |                |
|----------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ</b>                             | <b>ΑΡΙΘΜΟΣ</b> | <b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b> |
| Εισιτήρια - Κάρτες                           | 34             | 29,57%         |
| Βλάβες                                       | 16             | 13,91%         |
| Αποζημιώσεις                                 | 14             | 12,17%         |
| Καθυστερήσεις                                | 13             | 11,30%         |
| Πληροφορίες                                  | 10             | 8,70%          |
| Δρομολόγια                                   | 9              | 7,83%          |
| Ακυρώσεις                                    | 9              | 7,83%          |
| Προσωπικό                                    | 4              | 3,48%          |
| Τιμολογιακή Πολιτική                         | 3              | 2,61%          |
| Ασφάλεια                                     | 1              | 0,87%          |
| Καθαριότητα                                  | 1              | 0,87%          |

|                      |            |                |
|----------------------|------------|----------------|
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ             | 1          | 0,87%          |
| Υπηρεσίες            | 0          | 0,00%          |
| Προτάσεις - Αιτήματα | 0          | 0,00%          |
| Προσβασιμότητα       | 0          | 0,00%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>        | <b>115</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 7 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «ΣΤΑΣΥ Α.Ε.», 2023.

Στην ΣΤΑ.ΣΥ.Α.Ε., για το έτος 2023, πρώτη σε καταγγελίες έρχεται η κατηγορία «Εισιτήρια – Κάρτες» με 29,57% για περιπτώσεις επιβολής προστίμων, δεύτερη η κατηγορία «βλάβες» με 13,91%, όπου αφορούν σε βλάβες στους συρμούς και έπονται οι «Αποζημιώσεις» με 12,17%, που αφορούν σε επιστροφές κομίστρων λόγω δυσλειτουργίας μηχανημάτων έκδοσης εισιτηρίων.

Το έτος **2024** το σύνολο των υποβληθέντων καταγγελιών στην ΣΤΑΣΥ ΑΕ ανήλθε σε **75** και ο αριθμός των επιβατών – εισιτηρίων, σε **3.851.610** (στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο).

| ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ / ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΑΣΥ Α.Ε. 2024 |           |                |
|-----------------------------------------|-----------|----------------|
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ                               | ΑΡΙΘΜΟΣ   | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| Εισιτήρια - Κάρτες                      | 35        | 46,67%         |
| Προσωπικό                               | 8         | 10,67%         |
| Βλάβες                                  | 7         | 9,33%          |
| Πληροφορίες                             | 6         | 8,00%          |
| Δρομολόγια                              | 5         | 6,67%          |
| Καθαριότητα                             | 4         | 5,33%          |
| Καθυστερήσεις                           | 3         | 4,00%          |
| Αποζημιώσεις                            | 3         | 4,00%          |
| Προσβασιμότητα                          | 2         | 2,67%          |
| Ακυρώσεις                               | 1         | 1,33%          |
| Ασφάλεια                                | 1         | 1,33%          |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ                                | 0         | 0,00%          |
| Προτάσεις - Αιτήματα                    | 0         | 0,00%          |
| Τιμολογιακή Πολιτική                    | 0         | 0,00%          |
| Υπηρεσίες                               | 0         | 0,00%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                           | <b>75</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 8 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς «ΣΤΑΣΥ Α.Ε.», 2024

Και για το έτος 2024, πρώτη σε καταγγελίες έρχεται η κατηγορία «Εισιτήρια – Κάρτες» με 46,67%, όπου αφορούν σε επιβολές προστίμων, δεύτερη η κατηγορία «Προσωπικό» με 10,67%, όπου αφορούν σε θέματα συμπεριφοράς του προσωπικού και ακολουθούν οι «Βλάβες» με 9,33%, όπου αφορούν, κυρίως, όπως και για το 2023, σε βλάβες στους συρμούς.

### 3. Καταγγελίες ανά κατηγορία διαδρομής / δρομολογίου, 2023 - 2024

Στο υποκεφάλαιο αυτό γίνεται επιμερισμός των καταγγελιών στις σιδηροδρομικές κατηγορίες διαδρομών στις οποίες εκτελεί δρομολόγια η HELLENIC TRAIN AE, με βάση τον χαρακτηρισμό τους σε υπεραστικές, προαστιακές, περιφερειακές και διεθνείς και στα αντίστοιχα δρομολόγια που προσφέρονται επιβατικές υπηρεσίες.

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

Στους δυο πίνακες που ακολουθούν αποτυπώνονται τα σύνολα των καταγγελιών για τα έτη 2023 – 2024 ανά κατηγορία διαδρομής που πραγματοποιεί η κύρια σιδηροδρομική επιχείρηση και στην συνέχεια στα δρομολόγια, ανά κατηγορία διαδρομής, που συγκεντρώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά καταγγελιών.

| ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ 2023-2024 |             |                |             |                |
|-----------------------------------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
|                                               | 2023        |                | 2024        |                |
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ                                     | ΑΡΙΘΜΟΣ     | ΠΟΣΟΣΤΟ        | ΑΡΙΘΜΟΣ     | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| Υπεραστικές                                   | 1097        | 42,64%         | 965         | 32,92%         |
| Περιφερειακές                                 | 917         | 35,64%         | 1068        | 36,44%         |
| Προαστιακές                                   | 434         | 16,87%         | 546         | 18,63%         |
| Χωρίς Αναφορά                                 | 125         | 4,86%          | 352         | 12,01%         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                                 | <b>2573</b> | <b>100,00%</b> | <b>2931</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 9 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών «HELLENIC TRAIN», ανά κατηγορία διαδρομών, 2023 - 2024.

Οι Υπεραστικές διαδρομές συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελιών για το 2023 με ποσοστό 42,64% στο σύνολο των καταγγελιών. Στην δεύτερη θέση ακολουθούν οι Περιφερειακές με 35,64% και στην τρίτη θέση οι Προαστιακές με ποσοστό 18,63%. Στην τέταρτη θέση είναι ο αριθμός και το ποσοστό καταγγελιών χωρίς αναφορά σε συγκεκριμένη διαδρομή, με ποσοστό 12,01%.

Στο 2024 παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελιών συγκεντρώνουν οι Περιφερειακές διαδρομές με ποσοστό 36,44% στο σύνολο των καταγγελιών και στην δεύτερη θέση ακολουθούν οι Υπεραστικές με 32,92%. Στην τρίτη θέση παραμένουν οι Προαστιακές με 16,87% και στην τέταρτη θέση είναι ο αριθμός και το ποσοστό καταγγελιών χωρίς αναφορά σε συγκεκριμένη διαδρομή, με ποσοστό 4,86%.

Στον ακόλουθο Πίνακα 10 γίνεται ο επιμερισμός των καταγγελιών στα δρομολόγια των ανωτέρω διαδρομών και συγκεκριμένα:

|                                                                                                                                                                                                                                               | 2023        |                | 2024        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΩΝ                                                                                                                                                                                                                         | ΑΡΙΘΜΟΣ     | ΠΟΣΟΣΤΟ        | ΑΡΙΘΜΟΣ     | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| <b>Υπεραστικά</b>                                                                                                                                                                                                                             |             |                |             |                |
| Αθήνα - Θεσ/κη                                                                                                                                                                                                                                | 908         | 83,00%         | 920         | 95,00%         |
| Λοιπά (Αθήνα - Καλαμπάκα και Θεσ/κη - Αλεξ/λη                                                                                                                                                                                                 | 189         | 17,00%         | 45          | 5,00%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΕΡΑΣΤΙΚΩΝ</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>1097</b> | <b>100,00%</b> | <b>965</b>  | <b>100,00%</b> |
| <b>Περιφερειακά</b>                                                                                                                                                                                                                           |             |                |             |                |
| Πειραιάς - Κιάτο                                                                                                                                                                                                                              | 389         | 42,42%         | 439         | 41,10%         |
| Αθήνα - Χαλκίδα                                                                                                                                                                                                                               | 191         | 20,83%         | 184         | 17,23%         |
| Θεσ/κη - Λάρισα                                                                                                                                                                                                                               | 164         | 17,88%         | 155         | 14,51%         |
| Λοιπά (Αθήνα - Λειανοκλάδι, Θεσ/κη - Σέρρες, Θεσ/κη - Έδεσσα - Φλώρινα, Αλεξ/λη Ορμένιο, Λάρισα - Βόλος, Λειανοκλάδι - Λαμία - Στυλίδα, Κιάτο - Πάτρα, Κιάτο - Αίγιο, Διακοπτό - Καλάβρυτα, Κατάκολο - Πύργος - Μηλιές, Άνω Λεχώνια - Μηλιές) | 173         | 18,87%         | 290         | 27,15%         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ</b>                                                                                                                                                                                                                   | <b>917</b>  | <b>100,00%</b> | <b>1068</b> | <b>100,00%</b> |
| <b>Προαστιακά</b>                                                                                                                                                                                                                             |             |                |             |                |
| Πειραιάς - Αεροδρόμιο - Πειραιάς                                                                                                                                                                                                              | 382         | 88,00%         | 492         | 90,00%         |
| Λοιπά (Άγιος Βασίλειος - Πάτρα - Άγιος Ανδρέας - Κ.Αχαΐα)                                                                                                                                                                                     | 52          | 12,00%         | 54          | 10,00%         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΩΝ</b>                                                                                                                                                                                                                     | <b>434</b>  | <b>100,00%</b> | <b>546</b>  | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 10 Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών, «HELLENIC TRAIN», ανά κατηγορία δρομολογίων (επικρατέστερα δρομολόγια) για το 2023 και 2024.

Στα Υπεραστικά Δρομολόγια το μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελιών για το 2023 συγκεντρώνει το δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη με ποσοστό 83,00% .

Στα Περιφερειακά Δρομολόγια τα μεγαλύτερα ποσοστά καταγγελιών συγκεντρώνουν τα παρακάτω δρομολόγια:

- Πειραιάς – Κιάτο με ποσοστό 42,42%,
- Αθήνα – Χαλκίδα με ποσοστό 20,83%

Ακολούθως, στα Προαστιακά Δρομολόγια τα μεγαλύτερα ποσοστά καταγγελιών συγκεντρώνει το δρομολόγιο:

- Πειραιάς - Αεροδρόμιο - Πειραιάς με ποσοστό 88% .

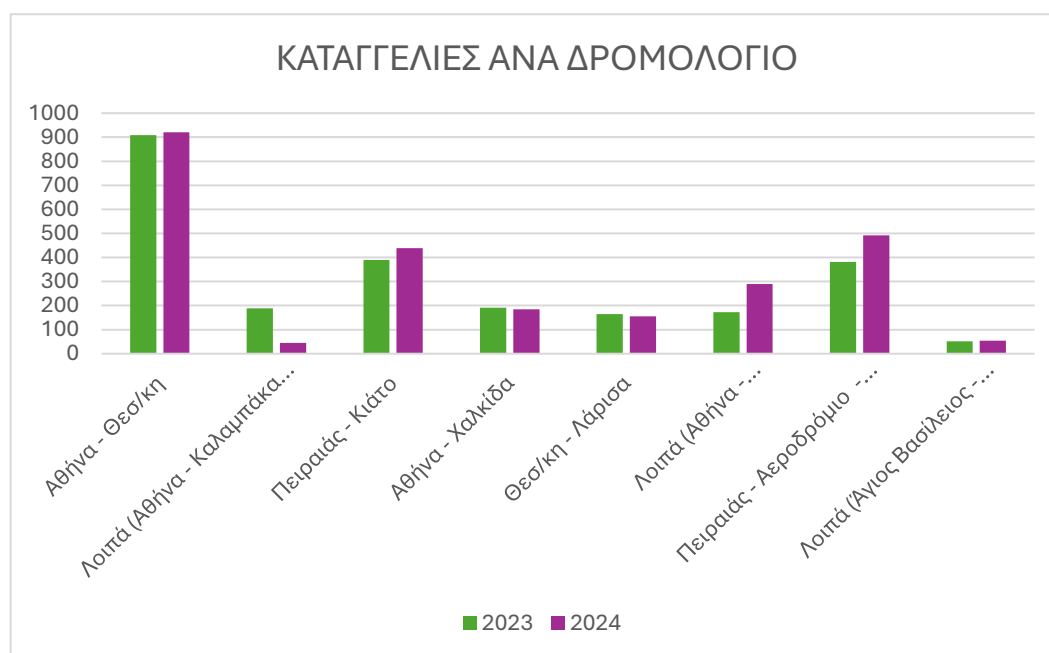
Στα Υπεραστικά Δρομολόγια το μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελιών για το 2024 συγκεντρώνει το δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη με ποσοστό 95,00% .

Στα Περιφερειακά Δρομολόγια τα μεγαλύτερα ποσοστά καταγγελιών συγκεντρώνουν τα παρακάτω δρομολόγια:

- Πειραιάς – Κιάτο με ποσοστό 41,10%,
- Αθήνα - Χαλκίδα με ποσοστό 17,23%

Ακολουθως στα Προαστιακά Δρομολόγια το μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελιών συγκεντρώνει το παρακάτω δρομολόγιο:

- Πειραιάς - Αεροδρόμιο - Πειραιάς με ποσοστό 90%.



## V. Στατιστικά στοιχεία καταγγελιών που υποβάλλονται στον Εθνικό Φορέα Επιβολής, 2023-2024

Οι καταγγελίες που υποβάλλονται στη ΡΑΣ, ως ΕΦΕ, αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τη διαδικασία χειρισμού καταγγελιών, όπως αυτή περιγράφεται στο Κεφάλαιο III.

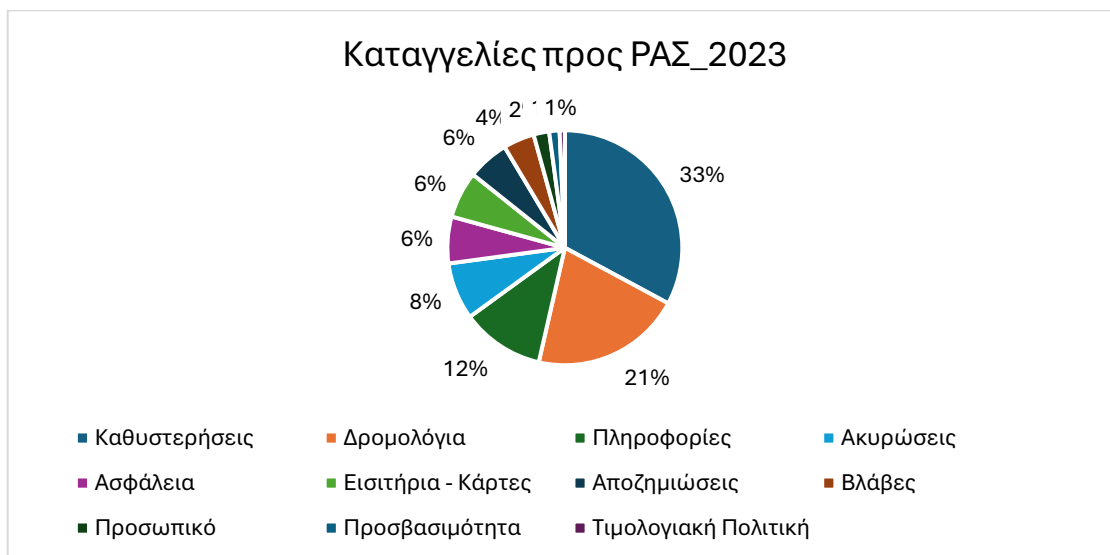
Το έτος 2023, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 11 το σύνολο των καταγγελιών ανήλθε σε 127 και «ανοιγμένες» σε 140.

| ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΡΑΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 2023 |            |                |
|------------------------------------------------------|------------|----------------|
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ                                            | ΑΡΙΘΜΟΣ    | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| Καθυστερήσεις                                        | 46         | 32,86%         |
| Δρομολόγια                                           | 29         | 20,71%         |
| Πληροφορίες                                          | 16         | 11,43%         |
| Ακυρώσεις                                            | 11         | 7,86%          |
| Ασφάλεια                                             | 9          | 6,43%          |
| Εισιτήρια - Κάρτες                                   | 9          | 6,43%          |
| Αποζημιώσεις                                         | 8          | 5,71%          |
| Βλάβες                                               | 6          | 4,29%          |
| Προσωπικό                                            | 3          | 2,14%          |
| Προσβασιμότητα                                       | 2          | 1,43%          |
| Τιμολογιακή Πολιτική                                 | 1          | 0,71%          |
| Προτάσεις - Αιτήματα                                 | 0          | 0,00%          |
| Υπηρεσίες                                            | 0          | 0,00%          |
| Καθαριότητα                                          | 0          | 0,00%          |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ                                             | 0          | 0,00%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                                        | <b>140</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 11 : Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς ΡΑΣ, ανά κατηγορία, 2023

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Πίνακα 11, η κατηγορία «Καθυστερήσεις» είναι πρώτη, με 32,86% επί του συνόλου των καταγγελιών, δεύτερη η κατηγορία «Δρομολόγια» με 20,71% και τρίτη η κατηγορία «Πληροφορίες» με 11.43%. Στις «Καθυστερήσεις», οι περισσότερες καταγγελίες αφορούν σε επαναλαμβανόμενες καθυστερήσεις με ή χωρίς ενημέρωση του επιβατικού κοινού. Η κατηγορία «Δρομολόγια» αφορά, κυρίως, σε αλλαγές προγραμματισμένων δρομολογίων λόγω και έκτακτων γεγονότων και η κατηγορία «Πληροφορίες» αφορά στην έλλειψη έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης του επιβατικού κοινού.

Στο ακόλουθο γράφημα αποτυπώνονται οι κατηγορίες καταγγελιών που υποβλήθηκαν στον ΕΦΕ με ποσοστό άνω του 1%



Γράφημα 1 Καταγγελίες ανά κατηγορία προς ΡΑΣ με ποσοστό άνω του 1%

**Το έτος 2024**, το σύνολο των υποβληθέντων καταγγελιών στην ΡΑΣ ανήλθε σε **58** και «ανοιγμένες» σε **62**.

Η κατηγορία «Δρομολόγια» είναι πρώτη, με 20,97% επί του συνόλου των καταγγελιών, δεύτερη η κατηγορία «Καθυστερήσεις» με 17,74% και τρίτη η κατηγορία «Εισιτήρια - Κάρτες» με 12,90%.

| ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΕΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΤΗΝ ΡΑΣ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ 2024 |           |                |
|------------------------------------------------------|-----------|----------------|
| ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ                                            | ΑΡΙΘΜΟΣ   | ΠΟΣΟΣΤΟ        |
| Δρομολόγια                                           | 13        | 20,97%         |
| Καθυστερήσεις                                        | 11        | 17,74%         |
| Εισιτήρια - Κάρτες                                   | 8         | 12,90%         |
| Αποζημιώσεις                                         | 8         | 12,90%         |
| Ακυρώσεις                                            | 6         | 9,68%          |
| Πληροφορίες                                          | 5         | 8,06%          |
| Τιμολογιακή Πολιτική                                 | 3         | 4,84%          |
| Καθαριότητα                                          | 3         | 4,84%          |
| Ασφάλεια                                             | 2         | 3,23%          |
| Προσβασιμότητα                                       | 1         | 1,61%          |
| Βλάβες                                               | 1         | 1,61%          |
| ΑΜΕΑ/ΑΜΚ                                             | 1         | 1,61%          |
| Υπηρεσίες                                            | 0         | 0,00%          |
| Προτάσεις - Αιτήματα                                 | 0         | 0,00%          |
| Προσωπικό                                            | 0         | 0,00%          |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>                                        | <b>62</b> | <b>100,00%</b> |

Πίνακας 12 : Πλήθος και ποσοστό καταγγελιών προς ΡΑΣ, ανά κατηγορία, 2024

Αντίστοιχα, στο ακόλουθο γράφημα αποτυπώνονται οι κατηγορίες καταγγελιών που υποβλήθηκαν στον ΕΦΕ το 2024, με ποσοστό άνω του 1%



Γράφημα 2. Καταγγελίες ανά κατηγορία προς ΡΑΣ με ποσοστό άνω του 1%

## VI. Ποινές

Σε περίπτωση παραβίασης των διατάξεων του Κανονισμού η ΡΑΣ δύναται, σύμφωνα με το άρθρο 33 του ν.3891/2010 (Α' 188), με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της και ύστερα από προηγούμενη κλήση για παροχή εξηγήσεων των ενδιαφερομένων, να επιβάλει στο υπαίτιο νομικό ή φυσικό πρόσωπο, σωρευτικά ή διαζευκτικά, τις ακόλουθες διοικητικές κυρώσεις:

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

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

Η ΡΑΣ, το 2023, μετά από διαδικασία ακρόασης για την εξέταση καταγγελίας επιβάτη, για παραβίαση των άρθρων 8, 18 §§1 και 3 και 28 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, εξέδωσε την Απόφαση 61/2023. Με την Απόφαση αυτή επέβαλε διοικητικό πρόστιμο στην κύρια σιδηροδρομική επιχείρηση και συστάσεις για την ορθή εφαρμογή της διαδικασίας ταξιδιωτικής ενημέρωσης των επιβατών, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις καθυστερήσεων και ακυρώσεων δρομολογίων.

Στον ακόλουθο Πίνακα 13 αναφέρεται το πρόστιμο που υποβλήθηκε με την προαναφερθείσα Απόφαση. Το 2024 δεν υπήρξε επιβολή κύρωσης.

| Έτος | Αριθμός ποινών | Ποινή ή ποσό προστίμου                                                    |
|------|----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 2023 | 1              | 10.000€ και<br>συστάσεις για την<br>εφαρμογή του άρθρου 8<br>ΕΚ 1371/2007 |
| 2024 | -              | -                                                                         |

Πίνακας 13 Επιβληθείσες κυρώσεις

## VII. Δράσεις που έγιναν για την εφαρμογή και παρακολούθηση του Κανονισμού

Η ΡΑΣ, με ενημερωτικές επιστολές και επιμέρους συναντήσεις, ήδη από τον Μάιο του 2023 υπενθύμισε στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τον διαχειριστή υποδομής / υπεύθυνο σταθμού την έναρξη εφαρμογής του νέου Κανονισμού που αντικατέστησε τον Κανονισμό 1371/2007, από τον Ιούνιο 2023. Επισήμανε δε τις κυριότερες αλλαγές για την ταχύτερη προσαρμογή στις απαιτήσεις αυτού.

Για την παρακολούθηση εφαρμογής του Κανονισμού:

- Μετά από επανειλημμένες οχλήσεις της ΡΑΣ για τη διαθεσιμότητα των πληροφοριών, που αφορούν στην συνέπεια των δρομολογίων (καθυστερήσεις, ακυρώσεις) σε πραγματικό χρόνο (άρθρα 9 & 10), τόσο ο Διαχειριστής Υποδομής όσο και η σιδηροδρομική επιχείρηση HELLENIC TRAIN ΑΕ ανάρτησαν στις ιστοσελίδες τους πληροφορίες που αφορούν στην κατάσταση της κυκλοφορίας.
- Μετά το δυστύχημα των Τεμπών (28.02.2023), η ΡΑΣ με συνεχείς παρεμβάσεις της προς την σιδηροδρομική επιχείρηση, παρακολούθησε στενά την εφαρμογή του Κανονισμού που αφορά στις διατάξεις σε περίπτωση ατυχήματος και ιδιαίτερα του άρθρου 13 «Προκαταβολές», προς τις οικογένειες των θανόντων και τους τραυματίες.
- Αναφορικά με τις καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ματαιώσεις δρομολογίων και τις επιλογές των επιβατών επιστροφής χρημάτων, επαναδρομολόγησης, αποζημίωσης και συνδρομής (άρθρα 18, 19 & 20) αναφέρονται τα ακόλουθα :
- Η ΡΑΣ ενημέρωσε για τον καθορισμό κοινού εντύπου για αιτήματα αποζημίωσης δυνάμει του Κανονισμού,
- Παρακολουθεί τις καταγγελίες που της υποβάλλονται για αποζημίωση όταν είναι διάρκειας άνω των 60 λεπτών και τη διεκπεραίωσή τους από την σιδηροδρομική επιχείρηση. Παράλληλα, όπως αποτυπώνεται στον ακόλουθο πίνακα 14, ενημερώθηκε για το σύνολο των αιτημάτων αποζημίωσης και την ικανοποίηση αυτών.

| <b>ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ</b>                                             | <b>2023</b>    | <b>2024</b>    |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ (καθυστερήσεις, καταργήσεις, απώλεια ανταπόκρισης) | 615            | 650            |
| Μη ικανοποίηση (ελλιπής τεκμηρίωση / τιμολογιακή πολιτική)              | 139            | 180            |
| ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ (καθυστέρηση από 60' έως 119')                     | 91             | 76             |
| ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ (καθυστέρηση > 120')                               | 157            | 160            |
| ΚΑΤΑΡΓΗΣΕΙΣ                                                             | 237            | 249            |
| Ικανοποίηση αιτημάτων (καθυστερήσεις - καταργήσεις )                    | 476            | 470            |
| Μη ικανοποίηση (ελλιπής τεκμηρίωση/τιμολογιακή πολιτική )               | 130            | 165            |
| Μη ικανοποίηση / καθυστέρηση από 60' έως 119' (ποσό αποζημ.< 4 €)       | 7              | 14             |
| Μη ικανοποίηση/καθυστέρηση > 120 ' (ποσό αποζημ.< 4 €)                  | 2              | 1              |
| <b>Ποσοστό Ικανοποίησης αιτημάτων</b>                                   | <b>77,40 %</b> | <b>72,31 %</b> |

Πίνακας 14: Αιτήματα αποζημίωσης προς HELLENIC TRAIN AE

- Ακόμα, η ΡΑΣ, με την [Απόφαση 108/2022](#), που εκδόθηκε τον Δεκέμβριο του 2022, πέραν της διοικητικής κύρωσης του προστίμου που επέβαλε στην κύρια σιδηροδρομική επιχείρηση για παραβιάσεις των άρθρων 8 §2, 18 §§1, 2γ, 3 και 28 §1 του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, επέβαλε στην σιδηροδρομική επιχείρηση να προβεί σε τροποποίηση των Γενικών Όρων Μεταφοράς των Επιβατών (ΓΟΜΕ) και των διαδικασιών «Έλεγχος και Διαχείριση Κυκλοφορίας» και «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» ώστε, το περιεχόμενό τους, να ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 και των Παραρτημάτων του, και να τεκμηριώνεται ο τρόπος εφαρμογής και υλοποίησης αυτών των διαδικασιών, ώστε να καθίσταται εφικτός ο σχετικός από τον ΕΦΕ έλεγχος.

Στο πλαίσιο ελέγχου εφαρμογής της Απόφασης 108/2022 η ΡΑΣ υλοποιεί ελέγχους για την τεκμηριωμένη εφαρμογή των ως άνω διαδικασιών.

- Για το Κεφαλαίου V που σχετίζεται με την προσβασιμότητα και τις πληροφορίες Ο ΕΦΕ στο πλαίσιο παρακολούθησης της συνδρομής που παρέχεται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (άρθρα 23 & 24) διενεργεί επιθεωρήσεις σε σιδηροδρομικούς σταθμούς και αμαξοστοιχίες αλλά και παρακολουθεί την ενημέρωση των ιστοσελίδων των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων HELLENIC TRAIN AE & ΣΤΑΣΥ AE και του διαχειριστή σταθμού για τις δυνατότητες πρόσβασης.
- Για το άρθρο 26 αναφορικά με την εκπαίδευση σε σχέση με την αναπηρία: Σύμφωνα με ενημέρωση της HELLENIC TRAIN AE, το προσωπικό εξυπηρέτησης επιβατών στους σταθμούς έχει εκπαιδευτεί στη χρήση ανυψωτήρων αποβάθρας για τη μετακίνηση των ατόμων που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο και το προσωπικό Κίνησης (Συνοδοί) έχει ουσιαστικό ρόλο στην εξυπηρέτηση επιβατών με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού (άρθρο 26). Εξετάζει δε και την κατά περίπτωση υλοποίηση εκπαιδευτικών ή ενημερωτικών παρεμβάσεων, με στόχο την καλύτερη κατανόηση και ανταπόκριση στις ιδιαίτερες ανάγκες των επιβατών. Η ΡΑΣ συστήνει σε όλους τους εμπλεκόμενους φορείς την ανάγκη παροχής συνδρομής με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, κατ' ελάχιστο σύμφωνα με τις προβλέψεις του Κανονισμού.
- Για την παρακολούθηση εφαρμογής του άρθρου 30 η ΡΑΣ διενεργεί τακτικά δειγματοληπτικές επιθεωρήσεις τόσο εξ αποστάσεως όσο και επί πεδίου, στο πλαίσιο του ετήσιου προγράμματος επιθεωρήσεων και ελέγχων που εκπονεί. Εξετάζει αν οι Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις, ο Υπεύθυνος Σταθμού (Διαχειριστής Υποδομής) και οι πωλητές εισιτηρίων ενημερώνουν τους επιβάτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Κανονισμό.
- Επίσης στο πλαίσιο της ενημέρωσης των επιβατών για τα δικαιώματά τους ζήτησε από το αρμόδιο τμήμα της ΕΕ ενημερωτικά φυλλάδια και πόστερ τα οποία αναρτήθηκαν και μοιράστηκαν στους σιδηροδρομικούς σταθμούς.
- Για τη διαχείριση παραπόνων όπως προβλέπεται στο άρθρο 33: Κατά τη διάρκεια κάθε έτους, ο ΕΦΕ έχει ζητήσει και λαμβάνει σε τακτική βάση (δίμηνη) από την HELLENIC TRAIN A.E. (σιδηροδρομική επιχείρηση που

δραστηριοποιείται στο σύνολο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής) ηλεκτρονικά αρχεία καταγγελιών, με κατηγοριοποίηση ως προς το είδος, το δρομολόγιο και το χρόνο διεκπεραίωσης, τα οποία στη συνέχεια αναλύει σε ποιοτικό και ποσοτικό επίπεδο.

Ομοίως, λαμβάνει από τη ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται μόνο στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας-Αεροδρόμιο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής), δύο φορές το χρόνο, ηλεκτρονικά αρχεία καταγγελιών.

### VIII. Συμπέρασμα

Αυτή είναι η πρώτη αναφορά του ΕΦΕ που δημοσιεύεται, όπως προβλέπεται στο άρθρο 32§3 του Κανονισμού, στον Οργανισμό Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Αντίστοιχες μελέτες έχουν εκπονηθεί από το 2017 για την παρακολούθηση εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, βασιζόμενες στην ποσοτική και ποιοτική επεξεργασία των καταγγελιών προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Οι μελέτες είναι διαθέσιμες [στην ιστοσελίδα της ΡΑΣ](#).

Η άκρως δύσκολη συγκυρία των συγκεκριμένων ετών και ιδιαίτερα του 2023 έχει αντίκτυπο στην επιβατική κίνηση λόγω της ανασφάλειας των επιβατών και των δυσκολιών της σιδηροδρομικής υποδομής που απαιτεί βραδυπορίες.

Η ΡΑΣ ως ΕΦΕ, με τους περιορισμένους πόρους που διαθέτει, παρακολουθεί με επιθεωρήσεις/ελέγχους, συστάσεις, συναντήσεις και διερευνήσεις των καταγγελιών των επιβατών την τήρηση του Κανονισμού προκειμένου να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των επιβατών.