



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC



ρυθμιστική αρχή
σιδηροδρόμων
regulatory
authority
for railways

Αθήνα, 06-08-2026

Αρ. Πρωτ.: 2934

ΑΠΟΦΑΣΗ (56/2026)

της 22ης Συνεδρίασης της Ολομέλειας της 03.08.2026

Θέμα: «Σχετ. με το με α.π. 2523/07.07.2026 Πόρισμα - Εισήγηση της παρ. 2 του αρ. 6 του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ με θέμα: «Διερεύνηση της καταγγελίας με α.π. ΡΑΣ 199/15.01.2026 της επιβάτιδας κας Ε. Μπακογιάννη κατά της HELLENIC TRAIN ΑΕ» – Πρόταση για ενεργοποίηση της διαδικασίας ακρόασης της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. για διαπίστωση παράβασης του Κανονισμού ΕΕ 2021/782.»

Η ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ ΤΗΣ ΡΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών»
2. Τις από 04.07.2025 Όροι Μεταφοράς της HELLENIC TRAIN ΑΕ και οι επικαιροποιημένοι από 10.06.2026 Όροι Μεταφοράς HELLENIC TRAIN ΑΕ.
3. Την από 25.10.2025 αίτηση της κας Μπακογιάννη προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Αίτημα καταβολής αποζημίωσης – επιστροφής χρημάτων».
4. Την από 02.12.2025 απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς την κα. Ε. Μπακογιάννη.
5. Την από 11.12.2025 ένσταση της κας Μπακογιάννη προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Ένσταση επί της απόρριψης αιτήματος αποζημίωσης».
6. Τη με α.π. 199/15.01.2026 καταγγελία της κας Μπακογιάννη προς ΡΑΣ.
7. Τη με α.π. 421/31.01.2024 επιστολή της ΡΑΣ προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Εφαρμογή του άρθρου 19, σχετικά με τις Αποζημιώσεις, του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782»
8. Τη με α.π. 450/30.01.2026 επιστολή της ΡΑΣ προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Εφαρμογή του αρ. 19 «Αποζημίωση» του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782».
9. Το με α.π. 525/05.02.2026, διαβιβαστικό ΜΠΕΣΑ προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Διαβίβαση της καταγγελίας της κας Ε. Μπακογιάννη».

10. Τη με α.π. 49124/26/Δ2/10.02.2026 (α.π. ΡΑΣ 630/11.02.2026) επιστολή της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς τη ΡΑΣ.
11. Τη με α.π. 56078/26/Τ9/09.03.2026 (α.π. ΡΑΣ 939/09.03.2026), απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς την κα. Ε. Μπακογιάννη.
12. Το από 28.04.2026 υπομνηστικό μήνυμα της ΡΑΣ προς τη HELLENIC TRAIN ΑΕ «περί αποστολής της πολιτικής που εφαρμόζετε για την εφαρμογή των προβλέψεων του αρ. 19§2 του Κανονισμού 2021/782 με την αντίστοιχη αναφορά στην ιστοσελίδα σας, για την πληρέστερη ενημέρωση των επιβατών».
13. Τη με α.π. 1621/08.05.2026 επιστολή της ΡΑΣ προς HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Διευκρινίσεις για την απάντηση της ΗΤ προς την κα Μπακογιάννη Ελβίρα».
14. Τη με α.π. 57888/26/Τ9/15.05.2026 (α.π. ΡΑΣ 1751/15.05.2026) απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς τη ΡΑΣ.
15. Τη με α.π. 49630/26/Δ2/03.06.2026 (α.π. ΡΑΣ 1988/03.06.2026) απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς την ΡΑΣ.
16. Το με α.π. 2523/07.07.2026 Πόρισμα - Εισήγηση της ΜΡΕΣΑ προς την Πρόεδρο της ΡΑΣ.
17. Τη με αρ. πρωτ. 2675/21.07.2026 εισήγηση της αρμόδιας μονάδας ΜΡΕΣΑ προς την Πρόεδρο της ΡΑΣ.
18. Την από 3.8.2026 προφορική εισήγηση της Προέδρου της ΡΑΣ προς την Ολομέλεια.
19. Το από 03.08.2026 Πρακτικό της 22^{ης} Συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

1. Τη διαπίστωση παράβασης του άρθρου 19§2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 από την σιδηροδρομική επιχείρηση HELLENIC TRAIN Α.Ε. και ειδικότερα τη μη κατάρτιση και δημοσίευση ρυθμίσεων περί παροχής αποζημιώσεων στους επιβάτες, κατόχους κάρτας απεριορίστων διαδρομών, για διαδοχικές καθυστερήσεις ή ματαιώσεις δρομολογίων
2. Την κλήση σε ακρόαση της σιδηροδρομικής επιχείρησης HELLENIC TRAIN Α.Ε. και της επιβάτιδας Ελβίρας Μπακογιάννη, σε εφαρμογή του άρθρου 8 του Κανονισμού Ακροάσεων, με αντικείμενο τη διερεύνηση των ως άνω διαπιστωμένων παραβάσεων, η οποία θα πραγματοποιηθεί σε τόπο, ημερομηνία και ώρα που θα οριστεί στην Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης κατά τα οριζόμενα στον Κανονισμό Ακροάσεων, με αντικείμενο την εξέταση και επικύρωση των διαπιστώσεων σχετικά με την καταγγελλόμενη παράβαση του άρθρου 19§2 του Κανονισμού ΕΕ 2021/782 και την παροχή εξηγήσεων της καταγγελλόμενης.
3. Την εξουσιοδότηση της Προέδρου, ενεργώντας επί τη βάση των σχετικών διατάξεων του Κανονισμού Ακροάσεων (άρθρα 3, 9 και 10) :

α. να ορίσει την Επιτροπή Ακρόασης και τον Γραμματέα αυτής.

β. να εκδώσει Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης, καλώντας σε ακρόαση την εταιρία με την επωνυμία HELLENIC TRAIN Α.Ε. και την επιβάτιδα, Ελβίρα Μπακογιάννη, ορίζοντας το θεματικό αντικείμενο, το αρμόδιο όργανο, καθώς και τον τόπο και χρόνο διεξαγωγής της ακρόασης. Με την ίδια εν λόγω Πράξη, να καλέσει την HELLENIC TRAIN Α.Ε. και την επιβάτιδα:

- i. Να υποβάλουν έγγραφο υπόμνημα προς διατύπωση των θέσεων τους και σε ημερομηνία που θα οριστεί δεόντως και προσηκόντως με την Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης. Με το ως άνω υπόμνημα η HELLENIC TRAIN και η επιβάτιδα μπορούν να υποδεικνύουν τους προτεινόμενους προς εξέταση μάρτυρες.
- ii. Να υποβάλουν αίτημα προ της συνεδρίασης και σε ημερομηνία που θα οριστεί στην Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης, για πρόσβαση στα έγγραφα του φακέλου της υπόθεσης.

Η διαδικασία που θα τηρηθεί είναι η προβλεπόμενη στη με αρ. 1020/05-07-2021 Απόφαση της Ολομέλειας της ΡΑΣ «Κανονισμός Ακροάσεων της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων» (Β' 2913/2021).

Η ΠΡΟΕΔΡΟΣ

Δρ. ΓΕΩΡΓΙΑ ΑΪΦΑΝΤΟΠΟΥΛΟΥ