



Αθήνα, 11-09-2026

Αρ.Πρωτ.: 3297

**ΑΠΟΦΑΣΗ (74/2026)**

της 24ης Συνεδρίασης της Ολομέλειας της 07.09.2026

Θέμα: «Υποβολή του με απ 3035/21.08.2026 Πορίσματος - Εισήγησης της παρ. 2 του αρ. 6 του Κανονισμού Ακροάσεων της ΡΑΣ με θέμα: «Διερεύνηση των καταγγελιών με α.π. ΡΑΣ 93/09.01.2026 και με α.π. 584/10.02.2026 της επιβάτιδας κας Ε. Μπακογιάννη κατά της HELLENIC TRAIN ΑΕ – Πρόταση για αρχειοθέτηση της καταγγελίας, μετά από διερεύνηση για πιθανολογούμενες παραβάσεις του Κανονισμού ΕΕ 2021/782»

Η ΟΛΟΜΕΛΕΙΑ ΤΗΣ ΡΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Το Ν. 3891/2010 (ΦΕΚ Α' 188/4.11.2010) «Αναδιάρθρωση, εξυγίανση και ανάπτυξη του ομίλου ΟΣΕ και της ΤΡΑΙΝΟΣΕ και άλλες διατάξεις για το σιδηροδρομικό τομέα».
2. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών».
3. Τις από 04.07.2025 Όροι Μεταφοράς της HELLENIC TRAIN ΑΕ και οι επικαιροποιημένοι από 10.06.2026 Όροι Μεταφοράς HELLENIC TRAIN ΑΕ.
4. Τη με α.π. 93/09.01.2026 καταγγελία της κας Μπακογιάννη προς ΡΑΣ.
5. Το από 21.01.2026 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της ΜΡΕΣΑ προς την HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Διαβίβαση της καταγγελίας της κας Ε. Μπακογιάννη».
6. Τη με α.π. 584/10.02.2026 νέα καταγγελία της κας Μπακογιάννη προς ΡΑΣ.
7. Τη με α.π. ΡΑΣ 634/11.02.2026 (Ορθή Επανακοινοποίηση) , απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς κα. Ε. Μπακογιάννη.
8. Τη με α.π. ΡΑΣ 651/12.02.2026, απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς την κα. Ε. Μπακογιάννη.

9. Τη με α.π. 699/17.02.2026 επιστολή της ΡΑΣ προς HELLENIC TRAIN ΑΕ με θέμα «Διαβίβαση καταγγελίας κας Μπακογιάννη Ε.».
10. Τη με α.π. 55592/26/Τ9/18.03.2026 (α.π. ΡΑΣ 1072/18.03.2026), απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς την κα. Ε. Μπακογιάννη.
11. Τη με α.π. 1088/19.03.2026 όχληση-αντίκρουση της κας. Ε. Μπακογιάννη επί της απάντησης της HELLENIC TRAIN ΑΕ.
12. Τη με α.π. ΡΑΣ 1226/01.04.2026), 1^η απάντηση της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς κα. Ε. Μπακογιάννη.
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 την ΡΑΣ.
15. Τη με α.π. 56960/26/Τ9/24.06.2026 (α.π. ΡΑΣ 2304/25.06.2026) απάντηση της της HELLENIC TRAIN ΑΕ προς την επιβάτιδα.
16. Το με α.π. 3035/21.08.2026 Πόρισμα - Εισήγηση της ΜΡΕΣΑ προς την Πρόεδρο της ΡΑΣ.
17. Τη με αριθ. πρωτ. 3086/28-08-2026 εισήγηση της Μονάδας Ρύθμισης και Ελέγχου Σιδηροδρομικής Αγοράς της ΡΑΣ.
18. Την από 7-9-2026 προφορική εισήγηση του αντιπροέδρου της ΡΑΣ.
19. Το από 7-9-2026 Πρακτικό της 24^{ης} Συνεδρίασης της Ολομέλειας της ΡΑΣ.

Καθώς επίσης και:

20. Το αρ. 27 παρ. 20 του ν. 3891/2010.
21. Το αρ. 2 παρ. 5 & αρ. 3 παρ. 18 του Κανονισμού Εσωτερικής Λειτουργίας και Διαχείρισης της ΡΑΣ (ΦΕΚ 5781/Β'/2018).
22. Το από 25.08.2026 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της Προέδρου της ΡΑΣ, με το οποίο γνωστοποιείται η απουσία της, και ως εκ τούτου ενεργοποιείται η νόμιμη αναπλήρωσή της από τον Αντιπρόεδρο της ΡΑΣ.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

1. Να τεθεί η καταγγελία με α.π. ΡΑΣ 93/09.01.2026 και με α.π. 584/10.02.2026 στο αρχείο, γιατί μετά από την αξιολόγηση της εν λόγω καταγγελίας και των λοιπών στοιχείων, δεν διαφαίνεται παράβαση των καταγγελλόμενων άρθρων του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/782, και
2. Να απευθύνει σύσταση, σύμφωνα με το αρ. 28§17 του ν. 3891/2010, στην σιδηροδρομική επιχείρηση HELLENIC TRAIN Α.Ε. καλώντας την να:
 - α. εξετάσει τη δυνατότητα απαλοιφής των τεχνικών περιορισμών έκδοσης εισιτηρίου εντός του συρμού, με σκοπό το εισιτήριο ή τα εισιτήρια που αγοράζονται στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής από σιδηροδρομική επιχείρηση και συνιστούν ενιαίο εισιτήριο να αποτυπώνουν το σύνολο των διαδρομών με ανταπόκριση.

- β. βελτιώσει τους Όρους Μεταφοράς αναφορικά με την τεκμηρίωση εφαρμογής των άρθρων του Κανονισμού, ιδιαιτέρως του Κεφαλαίου IV του Κανονισμού, σε περίπτωση ενιαίου εισιτηρίου (και του αστικού μέρους).
- γ. τηρεί την προθεσμία απόκρισης στους επιβάτες των 30 ημερών του αρ. 28§3 του Κανονισμού, κάνοντας περιορισμένη χρήση της παράτασης των τριών μηνών.

Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΜΙΧΑΗΛ ΧΡΥΣΟΜΑΛΛΗΣ