



ΡΑΑ

ρυθμιστική
αρχή
σιδηροδρόμων



**2^Η ΜΕΛΕΤΗ
ΕΛΕΓΧΟΥ
ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ
ΕΚ 1371/2007**

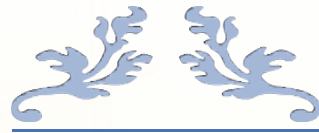


ρυθμιστική αρχή
σιδηροδρόμων

regulatory
authority
for railways



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
HELLENIC REPUBLIC



2^Η ΜΕΛΕΤΗ
ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΚ 1371/2007

Οι συντάκτες:

Ζωή Κοσμόγλου

Ελεάνα Κυμπάρη

Αγγελική Μπέκα

Φραντζέσκα Ταμβακάκη

Αναστασία Τσουμαλάκου

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	9
1.1. Ιστορικό – Νομοθετικό πλαίσιο	9
1.2. Κατηγοριοποίηση παραπόνων	12
1.3. Μεθοδολογία	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	16
2.1 Εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007	16
2.1.1 Κατηγορίες παραπόνων - πεδίο ελέγχου	16
2.2. Χρόνος απόκρισης των Σ.Ε. στα υποβληθέντα παράπονα - 2018	19
2.2.1. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2018	19
2.2.2. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2019	20
2.2.3. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2018	22
2.2.4. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2019	22
2.3.Επιτόπιοι έλεγχοι ΡΑΣ	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	25
3.1 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση	25
3.1.1. ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ	25
α. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2018:	25
β. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2019:	27
γ. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2018	29
δ. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2019	32
3.1.2. ΣΤΑΣΥ Α.Ε.	35
α. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το έτος 2018	35
β. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το 2019	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	38
4.1 Παράπονα ανά δρομολόγιο ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.	38
4.1.1 Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2018	38
4.1.2. Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2019	39

4.1.2.1 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη Δρομολόγια Υπεραστικού Αθήνα και Μετεπιβιβάσεις	42
4.1.2.2 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Αλεξανδρούπολη- Αθήνα και Μετεπιβιβάσεις	46
4.1.2.3 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Φλώρινα – Θεσσαλονίκη	48
4.1.2.4 Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα – Βόλος- Λάρισα	50
4.1.2.5 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη	52
4.1.2.6 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα – Αθήνα	54
4.1.2.7 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Λειανοκλάδι – Αθήνα	57
4.2.1. Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηρόδρομου έτους 2018	60
4.2.1.1. Παράπονα στα δρομολόγια Αεροδρόμιο – Α. Λιόσια, Κορωπί – Α. Λιόσια, Πειραιάς – Αθήνα - Αεροδρόμιο	61
4.2.1.2. Παράπονα στα δρομολόγια Πειραιάς – Κιάτο, Αεροδρόμιο – Κιάτο	63
4.2.1.3. Παράπονα στα δρομολόγια Πειραιάς – Χαλκίδα – Πειραιάς	64
4.2.2 Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηρόδρομου έτους 2019	65
4.2.2.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Αεροδρόμιο	66
4.2.2.2. Παράπονα στο δρομολόγιο Άνω Λιόσια-Κορωπί	66
4.2.2.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Κιάτο – Πειραιάς	68
4.2.2.4. Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα-Χαλκίδα-Αθήνα	69
4.2.2.5. Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα - Θεσσαλονίκη-Λάρισα	70
4.3.1. Παράπονα στα Διεθνή Δρομολόγια έτους 2018	71
4.3.2. Παράπονα στα Διεθνή Δρομολόγια έτους 2019	72
4.4. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2019	73
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	75
5.1 Γενικά συμπεράσματα ανάλυσης	75
α. Συμπεράσματα μελέτης ποσοτικών στοιχείων ετών 2018-2019	77
β. Συμπεράσματα μελέτης ποιοτικών στοιχείων ετών 2018-2019	79
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	81
6.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων	81
6.1.1 Προτάσεις που αφορούν στις κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ	81
6.1.2 Προτάσεις που αφορούν στις κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ	84
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	86

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2018	16
Πίνακας 2: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2018	16
Πίνακας 3: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2019	17
Πίνακας 4: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2019	18
Πίνακας 5: Χρόνος απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα επιβατών, 2018-2017*	19
Πίνακας 6: Χρόνος απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018*	21
Πίνακας 7: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, 2019	22
Πίνακας 8: Υποβληθέντα παράπονα στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017	25
Πίνακας 9: Υποβληθέντα παράπονα στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	27
Πίνακας 10: Αριθμός και ποσοστό παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά τρίμηνο. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017	30
Πίνακας 11: Πλήθος και Ποσοστό παραπόνων δρομολογίων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ ανά τρίμηνο. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	33
Πίνακας 12: Υποβληθέντα παράπονα στη ΣΤΑΣΥ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 018-2017	35
Πίνακας 13: Υποβληθέντα παράπονα στη ΣΤΑΣΥ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	36
Πίνακας 14: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017	38
Πίνακας 15: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού σιδηρόδρομου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	40
Πίνακας 16: Πλήθος και Ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου, ανά κατηγορία παραπόνων. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	41
Πίνακας 17: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη -Αθήνα & μετεπιβιβάσεις. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017	43
Πίνακας 18: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	44
Πίνακας 19: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017	46

Πίνακας 20: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα – Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	48
Πίνακας 21: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα-Βόλος-Λάρισα κα *. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	50
Πίνακας 22: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	52
Πίνακας 23: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	54
Πίνακας 24: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα- Καλαμπάκα - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	56
Πίνακας 25: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Λειανοκλάδι - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	58
Πίνακας 26: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηρόδρομου. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	60
Πίνακας 27: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Αεροδρόμιο-Α. Λιόσια, Κορωπί - Α. Λιόσια, Πειραιάς - Αθήνα -Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά Στοιχεία 2018-2017.....	62
Πίνακας 28: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Πειραιάς - Κιάτο και Αεροδρόμιο -Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	63
Πίνακας 29: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Χαλκίδα - Πειραιάς, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	64
Πίνακας 30: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηρόδρομου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	65
Πίνακας 31: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018****.....	66
Πίνακας 32: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Α. Λιόσια - Κορωπί, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	67
Πίνακας 33: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	68
Πίνακας 34: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	69
Πίνακας 35: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	70
Πίνακας 36: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων διεθνών δρομολογίων . Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	71
Πίνακας 37: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων διεθνών δρομολογίων. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	72

Πίνακας 38: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	73
---	----

Κατάλογος Γραφημάτων

Γράφημα 1: Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2017-2018.....	20
Γράφημα 2: Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	21
Γράφημα 3: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία,2018.....	26
Γράφημα 4: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ ,ανά κατηγορία, 2019.....	28
Γράφημα 5: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ ανά τρίμηνο 2018	31
Γράφημα 6: Πορεία ποσοστού συμμετοχής 5 κατηγοριών παραπόνων (Λοιπά, Τιμολογιακά, Καθυστερήσεις, Πληροφορίες, Προσωπικό), ανά τρίμηνο, 2018	32
Γράφημα 7: Ποσοστά συμμετοχής 4 κατηγοριών, ανά τρίμηνο, 2019	34
Γράφημα 8: Πορεία ποσοστού συμμετοχής 4 κατηγοριών παραπόνων (Τιμολογιακά, Λοιπά, Καθυστερήσεις, Πληροφορίες), ανά τρίμηνο,2019.....	34
Γράφημα 9: Ποσοστό παραπόνων ΣΤΑΣΥ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	37
Γράφημα 10: Υπεραστικό δίκτυο: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία, 2018	39
Γράφημα 11: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	41
Γράφημα 12: Ποσοστά συμμετοχής παραπόνων στα δρομολόγια υπεραστικού δικτύου ανά κατηγορία παραπόνων . Σύγκριση ετών 2019-2018.....	42
Γράφημα 13: Ποσοστά παραπόνων έτους 2018 ανά κατηγορία, στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις.....	43
Γράφημα 14: Ποσοστά συμμετοχής παραπόνων Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018	45
Γράφημα 15: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα, ανά κατηγορία,2018.....	47
Γράφημα 16: Ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα -Αλεξανδρούπολη – Αθήνα, ανά κατηγορία . Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	47
Γράφημα 17: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα - Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	49
Γράφημα 18: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος – Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	51

Γράφημα 19: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	53
Γράφημα 20: Ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	54
Γράφημα 21: Ποσοστό παραπόνων έτους 2018 στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα, ανά κατηγορία.....	55
Γράφημα 22: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα- Καλαμπάκα - Αθήνα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	57
Γράφημα 23: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Λειανοκλάδι - Αθήνα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018 -2017.....	58
Γράφημα 24: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Λειανοκλάδι - Αθήνα, ανά κατηγορία,2018.....	59
Γράφημα 25: Ποσοστά παραπόνων στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο, ανά κατηγορία,2018.....	61
Γράφημα 26: Πλήθος παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Χαλκίδα - Πειραιάς, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	64
Γράφημα 27: Πλήθος παραπόνων διεθνών δρομολογίων, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017.....	71
Γράφημα 28: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων διεθνών δρομολογίων, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	72
Γράφημα 29: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018.....	74

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

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

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

Στην παρούσα έκθεση αποτυπώνεται η κατάσταση των σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών για τα έτη 2018 και 2019 και επιχειρείται η συγκριτική αποτίμηση με τα στοιχεία του έτους 2017. Η παρουσίαση των ευρημάτων για μια τριετία θα οδηγήσει σε εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων και ευελπιστούμε και σε αποτελεσματικότερη αξιοποίησή τους από όλους τους εμπλεκόμενους, ώστε να συμβάλουμε στην σταδιακή ποιοτική αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες σιδηροδρομικών υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1. Ιστορικό – Νομοθετικό πλαίσιο

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

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

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

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

Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 4 του Κανονισμού, κάθε κράτος-μέλος μπορεί, με διαφάνεια και αμεροληψία, να χορηγεί εξαίρεση, για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τα πέντε έτη (η οποία μπορεί να ανανεωθεί για μέγιστο χρονικό διάστημα πέντε ετών κάθε φορά) από την εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού σε υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών στο εσωτερικό και, κυρίως, σε αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες. Ωστόσο, όπως ρητώς ορίζει ο Κανονισμός (α. 2 παρ. 3 αυτού), σε κανένα κράτος-μέλος δεν

δύναται να χορηγηθεί εξαίρεση από την εφαρμογή των άρθρων 9, 11, 12, 19, 20 παρ. 1 και 26, τα οποία αφορούν στη διάθεση εισιτηρίων, στις κρατήσεις, στην ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους, σε θέματα ασφάλισης, στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα κατά τη χρήση σιδηροδρομικών υπηρεσιών εκ μέρους τους.

Το 2009, με την υπ' αριθμ. Φ4/61802/6533/17.12.2009 απόφαση, το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων χορήγησε στη μοναδική τότε σιδηροδρομική επιχείρηση ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. πενταετή εξαίρεση από τα άρθρα 13,15,16,17,18 και 28.

Το 2014, με την υπ' αριθμ. Φ4/59820/4768/01.12.2014 απόφαση, το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων χορήγησε στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. εξαίρεση από τα άρθρα 10,13,15,16,17,18 & 28.

Το 2019, με την υπ' αριθμ. Φ4/οικ93662/821/27.12.2019 απόφαση του Υφυπουργού Υποδομών και Μεταφορών ανανεώθηκε για δεύτερη φορά, από 01.12.2019, η εξαίρεση από την εφαρμογή ορισμένων διατάξεων του ΕΚ 1371/2007, για το σύνολο των υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών στο εσωτερικό της χώρας και στα ταξίδια που πραγματοποιούνται με αφετηρία την Ελλάδα και προορισμό της Σερβία ή χώρες πέραν της Σερβίας και αντίστροφα, μέσω της Βόρειας Μακεδονίας.

Η εξαίρεση είναι πενταετής για τα άρθρα:

Άρθρο 10 «Συστήματα ταξιδιωτικών πληροφοριών και κρατήσεων»

Άρθρο 13: Προκαταβολές

Άρθρο 15: Ευθύνη για καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ακυρώσεις

Άρθρο 16: Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση

Άρθρο 17: Αποζημίωση κομίστρου

Άρθρο 18: Συνδρομή (2α,2β,4)

και τριετής για το άρθρο:

Άρθρο 28 (παρ. 2)

Παράλληλα, η ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ έχει θεσπίσει όρους μεταφοράς με τις αμαξοστοιχίες της και η ΣΤΑΣΥ ΑΕ «Κανονισμό Δικαιωμάτων Επιβατών τακτικών και έκτακτων γραμμών με οδικά μέσα δημόσιας μεταφοράς και μέσα σταθερής τροχιάς. Τα κείμενα βρίσκονται αναρτημένα στην ιστοσελίδα της κάθε εταιρείας.

Σήμερα βρίσκεται σε εξέλιξη η τροποποίηση του ΕΚ 1371/2007 η ενιαία εφαρμογή του από όλα τα κράτη μέλη με άρση των εξαιρέσεων και η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Άλλη σημαντική τροποποίηση αποτελεί η ενίσχυση των δικαιωμάτων των

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

1.2. Κατηγοριοποίηση παραπόνων

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

1. Ακυρώσεις
2. ΑμεΑ
3. Ασφάλεια
4. Καθαριότητα
5. Καθυστερήσεις
6. Πληροφορίες
7. Προσβασιμότητα
8. Προσωπικό
9. Τιμολογιακά
10. Λοιπά

Η ως άνω κατηγοριοποίηση ίσχυσε έως και το 2018. Από το έτος 2019, η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. προχώρησε σε διεύρυνση της κατηγοριοποίησης των παραπόνων που αφορούν στα Τιμολογιακά θέματα (υπ' αριθμ. 9) και στα Λοιπά θέματα (υπ' αριθμ. 10). Σκοπός της αναλυτικότερης κατηγοριοποίησης των παραπόνων ήταν η ορθότερη αποτύπωσή τους, ώστε να μπορούν να προκύψουν, κατόπιν ποσοτικής και ποιοτικής επεξεργασίας τους, ασφαλέστερα συμπεράσματα, προκειμένου οι εταιρίες να προβούν περαιτέρω στις κατάλληλες βελτιωτικές ενέργειες.

Οι κατηγορίες που εξετάζονται το 2019 είναι οι ακόλουθες :

- **Ακυρώσεις**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν σε καταργήσεις ή αναστολές ταξιδιών

- **ΑμεΑ/ΑΜΚ**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στην προσβασιμότητα των ΑμεΑ (Ατόμων με Αναπηρία) και των ΑΜΚ (Ατόμων Μειωμένης Κινητικότητας) τόσο στους σταθμούς όσο και στους συρμούς.

- **Ασφάλεια**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στην προσωπική ασφάλεια των επιβατών (security), στην αντιμετώπιση των κινδύνων - ατυχημάτων στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες καθώς και σε θέματα διασφάλισης προσωπικών δεδομένων.

- **Καθαριότητα**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στην καθαριότητα των σταθμών (αίθουσα αναμονής, χώροι υγιεινής, αέρας / κλιματισμός κλπ) και των αμαξοστοιχιών (καθίσματα, τουαλέτες, αέρας κλπ), όπως αυτή καθορίζεται από τα πλαίσια Ποιοτικών Προτύπων Παρεχόμενων Υπηρεσιών.

- **Καθυστερήσεις**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στις καθυστερήσεις κατά την αναχώρηση και άφιξη των αμαξοστοιχιών.

- **Πληροφορίες**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στις πληροφορίες τις σχετικές με τα ταξίδια για τα οποία διατίθεται σύμβαση μεταφοράς (εισιτήριο), οι οποίες πληροφορίες παρέχονται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή τους πωλητές εισιτηρίων στους επιβάτες προ του ταξιδιού και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού (Παράρτημα II, Μέρος I & II).

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 (νέα κατηγορία)**

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 (νέα κατηγορία)**

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 (νέα κατηγορία)**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν σε βλάβες συρμού, σιδηροδρομικού σταθμού και γραμμής.

- **Προτάσεις - Αιτήματα (νέα κατηγορία)**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει προτάσεις και αιτήματα επιβατών για βελτίωση των παρεχόμενων από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υπηρεσιών.

- **Υπηρεσίες (νέα κατηγορία)**

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 (νέα κατηγορία)**

Η εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνει τα παράπονα που αφορούν στο πλέγμα, τη συχνότητα και την πληρότητα δρομολογίων καθώς και σε αναμεταβιβάσεις.

1.3. Μεθοδολογία

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

1. Κατά τη διάρκεια των ετών 2018 και 2019, λάμβανε σε διμηνιαία βάση από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται στο σύνολο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής) ηλεκτρονικά αρχεία παραπόνων, ανά κατηγορία ως ανωτέρω εκτέθηκε, τα οποία αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.

Η ποσοτική ανάλυση, λαμβάνοντας υπόψη τη νέα κατηγοριοποίηση των παραπόνων της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, στα συγκριτικά στοιχεία ετών 2019-2018 που ακολουθούν, ενδέχεται να παρουσιάζει μικρή απόκλιση. Αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι οι κατηγορίες "Δρομολόγια", "Βλάβες", "Υπηρεσίες", "Προτάσεις" του 2019 συγκρίνονται με την κατηγορία "Λοιπά" του 2018. Οι κατηγορίες "Αποζημιώσεις", "Τιμολογιακή Πολιτική", "Εισιτήρια" του 2019 συγκρίνονται με την κατηγορία "Τιμολογιακά" του 2018.

Πρέπει ακόμα να επισημανθεί ότι στην ποσοτική ανάλυση δεν λαμβάνεται υπόψη ο αριθμός των εισιτηρίων / επιβατών παρά μόνο οι απόλυτοι αριθμοί παραπόνων ανά έτος.

Επιπλέον, και λαμβάνοντας υπόψιν τη συμμετοχή κάθε κατηγορίας παραπόνων στο σύνολο των παραπόνων, ζήτησε και έλαβε δειγματοληπτικά, 150 παράπονα για το έτος 2018 και 200 παράπονα για το έτος 2019, από διαφορετικές κατηγορίες, τα οποία αναλύθηκαν σε ποιοτικό επίπεδο.

2. Λάμβανε από τη ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. (σιδηροδρομική επιχείρηση που δραστηριοποιείται μόνο στο τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας-Αεροδρόμιο της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής), σε διμηνιαία βάση, ηλεκτρονικά αρχεία παραπόνων που αφορούσαν στα έτη 2018 και 2019, τα οποία αναλύθηκαν σε ποσοτικό επίπεδο.

Επιπλέον, δειγματοληπτικά έλαβε 12 παράπονα για το έτος 2018 από διαφορετικές κατηγορίες, τα οποία αναλύθηκαν σε ποιοτικό επίπεδο.

3. Προχώρησε σε επιτόπιους ελέγχους σε σιδηροδρομικούς σταθμούς και αμαξοστοιχίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007

2.1.1 Κατηγορίες παραπόνων - πεδίο ελέγχου

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, με την υπ' αριθμ. Φ4/59820/4768/01.12.2014 Απόφαση του Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, οι Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. έχουν εξαιρεθεί από την εφαρμογή ορισμένων άρθρων του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007.

Ο αριθμός και το ποσοστό των παραπόνων προς τις δυο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις για τις κατηγορίες που **εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου** της ΡΑΣ το **2018** αποτυπώνονται στον ακόλουθο Πίνακα.

Πίνακας 1: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΤΡΑΙΝΟΣΕ		ΣΤΑΣΥ		ΣΥΝΟΛΙΚΑ	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	367	11,28%	22	44,00%	389	11,77%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	293	9,00%	2	4,00%	295	8,93%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	193	5,93%	1	2,00%	194	5,87%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	108	3,32%	0	0,00%	108	3,27%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	12	0,37%	0	0,00%	12	0,36%
ΣΥΝΟΛΟ	973	29,90%	25	50,00%	998	30,20%

Πίνακας 2: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΤΡΑΙΝΟΣΕ		ΣΤΑΣΥ		ΣΥΝΟΛΙΚΑ	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	645	19,82%	0	0,00%	645	19,53%
ΛΟΙΠΑ	692	21,27%	3	6,00%	695	21,04%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	570	17,52%	4	8,00%	574	17,37%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	261	8,02%	16	32,00%	277	8,38%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	113	3,47%	2	4,00%	115	3,48%
ΣΥΝΟΛΟ	2281	70,10%	25	50,00%	2306	69,80%

Ο αριθμός και το ποσοστό των παραπόνων προς τις δυο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις για τις κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ το 2019 αποτυπώνονται στον Πίνακα 3.

Πίνακας 3: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2019

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ		ΣΤΑΣΥ ΑΕ		ΣΥΝΟΛΙΚΑ	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	404	8.24%	3	5.45%	407	8.21%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	142	2.90%	0	0.00%	142	2.87%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	23	0.47%	0	0.00%	23	0.46%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	534	10.90%	20	36.36%	554	11.18%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	277	5.65%	1	1.82%	278	5.61%
ΒΛΑΒΕΣ	330	6.73%	0	0.00%	330	6.66%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	172	3.51%	0	0.00%	172	3.47%
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ	265	5.41%	0	0.00%	265	5.35%
ΣΥΝΟΛΟ	2147	43.81%	24	43.63%	2171	43.81%

Το ποσοστό των υποβαλλόμενων στις ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. παραπόνων, που εμπίπτει στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, είναι 43,81% για το 2019.

Όσον αφορά στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., από τις εμπίπτουσες στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ κατηγορίες παραπόνων, η κατηγορία «Πληροφορίες» είναι πρώτη, με 10,90% επί του συνόλου των παραπόνων και δεύτερη η κατηγορία «Προσωπικό» με 8,24%.

Όσον αφορά στην ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.: πρώτη σε παράπονα έρχεται η κατηγορία «Πληροφορίες» με 36,36% επί του συνόλου των παραπόνων προς αυτή.

Ο αριθμός και το ποσοστό των παραπόνων προς τις δύο Σιδηροδρομικές Επιχειρήσεις για τις κατηγορίες που **δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ** αποτυπώνονται στον Πίνακα 4.

Πίνακας 4: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων προς τις δύο ΣΕ. Κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, 2019

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ		ΣΤΑΣΥ ΑΕ		ΣΥΝΟΛΙΚΑ	
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ	470	9.59%	0	0.00%	636	12.82%
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	166	3.39%				
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ	592	12.08%	0	0.00%	874	17.64%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	282	5.75%				
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	717	14.63%	5	9.09%	722	14.57%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	326	6.65%	19	34.55%	345	6.96%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	201	4.10%	1	1.82%	202	4.08%
ΛΟΙΠΑ	-	-	6	10.91%	6	0.12%
ΣΥΝΟΛΟ	2.754	56.19%	31	56.37%	2.785	56.19%

Το ποσοστό των υποβαλλόμενων στις ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. και ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. παραπόνων που δεν εμπίπτει στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, είναι 56,19% .

Όσον αφορά στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., η κατηγορία «Καθυστερήσεις» είναι πρώτη, με 14,63% επί του συνόλου των παραπόνων και δεύτερη η κατηγορία «Αποζημιώσεις» με 12,08%.

Όσον αφορά στην ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε.: πρώτη σε παράπονα έρχεται η κατηγορία «Ακυρώσεις» με 34,55% επί του συνόλου των παραπόνων προς αυτή.

2.2. Χρόνος απόκρισης των Σ.Ε. στα υποβληθέντα παράπονα - 2018

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

2.2.1. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2018

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2018 έως 31.12.2018, **εντός της προθεσμίας** του ενός μήνα απαντήθηκε το **83,97%** αυτών, ενώ το έτος 2017 είχε απαντηθεί εμπρόθεσμα μόνο το 42,96% αυτών, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 5.

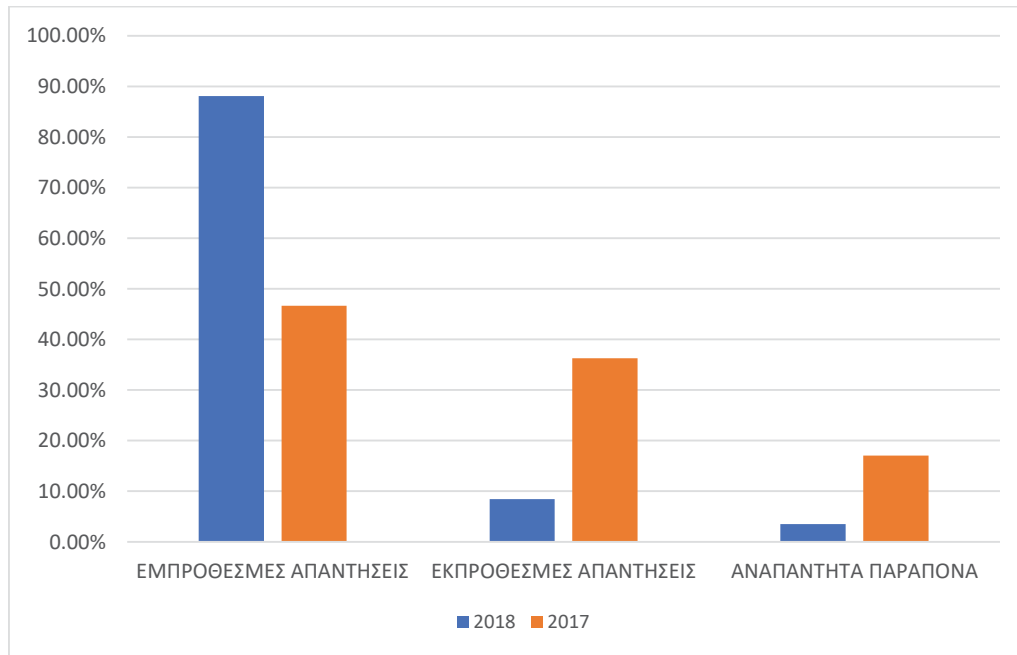
Πίνακας 5: Χρόνος απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα επιβατών, 2018-2017*

	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ					
Εντός 30 ημερών	1657	83.97%	1090	42.96%	52.02%
Εντός 90 ημερών, με ενημέρωση του επιβάτη	81	4.11%	94	3.71%	-13.83%
Μερικό Σύνολο (Α)	1738	88.08%	1184	46.67%	46.79%
ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ					
Μερικό Σύνολο (Β)	166	8.42%	921	36.30%	-81.98%
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ					
Μερικό Σύνολο (Γ)	69	3.50%	432	17.03%	-84.03%
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ (Α+Β+Γ)	1973	100.00%	2537	100.00%	

* Στοιχεία πριν τις αναγωγές

Το έτος 2018, σημειώνεται **σαφής βελτίωση** της ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. στο θέμα της έγκαιρης απάντησης στα παράπονα των επιβατών της και, κατ' αναλογία, σημαντικά μειωμένες είναι οι εκπρόθεσμες απαντήσεις και τα αναπάντητα παράπονα.

**Γράφημα 1: Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών.
Συγκριτικά στοιχεία 2017-2018**



2.2.2. Χρόνος απόκρισης ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το έτος 2019

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2019 έως 31.12.2019 εντός της προθεσμίας του ενός μήνα απαντήθηκε το **78,91%** αυτών, ενώ το έτος 2018 είχε απαντηθεί εμπροθέσμως το 83,97% επί του συνόλου

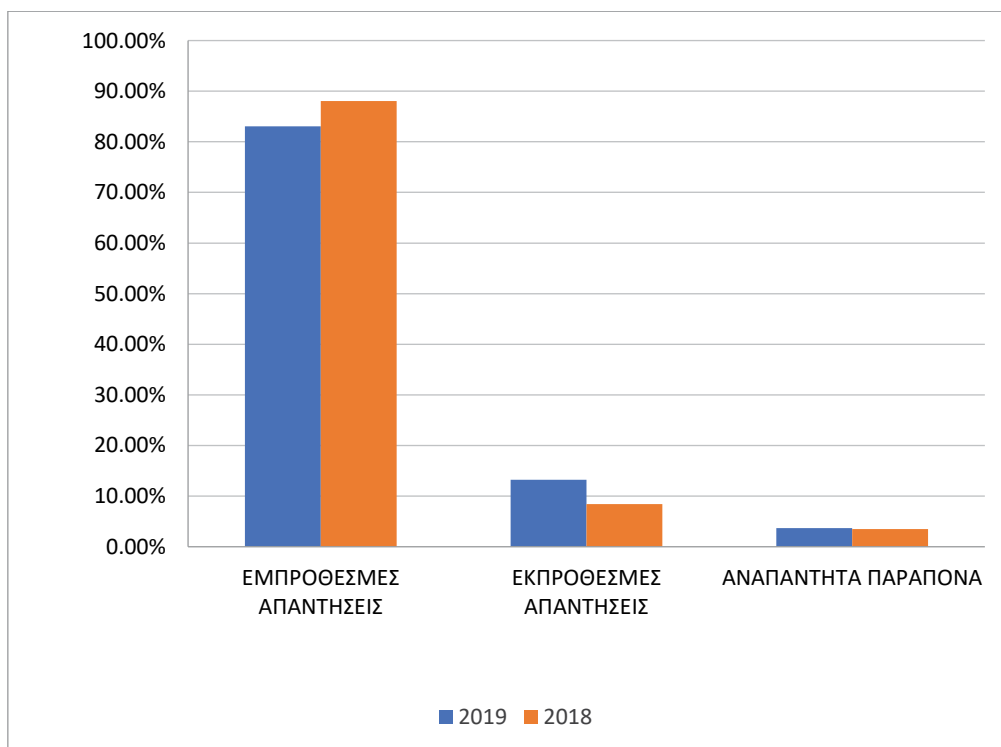
Τα ως άνω αποτυπώνονται στον κάτωθι πίνακα:

Πίνακας 6: Χρόνος απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018*

	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ					
Εντός 30 ημερών	2218	78.91%	1657	83.97%	25.29%
Εντός 90 ημερών (με ενημέρωση του επιβάτη)	117	4.16%	81	4.11%	30.77%
Μερικό Σύνολο (Α)	2335	83.07%	1738	88.08%	25.57%
ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ					
Μερικό Σύνολο (Β)	372	13.23%	166	8.42%	55.38%
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ					
Μερικό Σύνολο (Γ)	104	3.70%	69	3.50%	33.65%
ΣΥΝΟΛΟ (Α+Β+Γ)	2811	100.00%	1973	100.00%	29.81%

* Στοιχεία πριν τις αναγωγές

Γράφημα 2: Ταχύτητα απόκρισης της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



2.2.3. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2018

Τα υποβληθέντα προς τη ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. παράπονα απαντήθηκαν όλα εμπρόθεσμα το έτος 2018.

2.2.4. Χρόνος απόκρισης ΣΤΑΣΥ Α.Ε. το έτος 2019

Από τα παράπονα που υποβλήθηκαν στη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. την περίοδο από 01.01.2019 έως 31.12.2019 εντός της προθεσμίας του ενός μήνα απαντήθηκε το **56,36%** αυτών.

Συγκριτικά με το έτος 2018, οι εκπρόθεσμες απαντήσεις αυξήθηκαν, με ποσοστό συμμετοχής 40,00% επί του συνόλου. Το ποσοστό συμμετοχής των αναπάντητων παραπόνων ανήλθε στο 3,64%.

Πίνακας 7: Χρόνος απόκρισης της ΣΤΑΣΥ ΑΕ στα παράπονα των επιβατών, 2019

ΕΜΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Εντός 30 ημερών	31	56.36%
Εντός 90 ημερών με ενημέρωση του επιβάτη	0	0.00%
Μερικό Σύνολο	31	56.36%
ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Μερικό Σύνολο	22	40.00%
ΑΝΑΠΑΝΤΗΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Μερικό Σύνολο	2	3.64%
ΣΥΝΟΛΟ	55	100.00%

**Σύμφωνα με τη ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε., τα παράπονα που αποστέλλονται κάθε χρόνο, αφορούν σε μια κατηγορία, οπότε δεν απαιτούνται αναγωγές.*

2.3.Επιτόπιοι έλεγχοι ΡΑΣ

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

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

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

Το έτος 2018, η ΡΑΣ προέβη σε μία (1) επιθεώρηση στην σιδηροδρομική επιχείρηση ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. (τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας-Αεροδρόμιο) και δύο (2) επιθεωρήσεις στην σιδηροδρομική επιχείρηση ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., μία τακτική και μία έκτακτη.

Το έτος 2019, η ΡΑΣ πραγματοποίησε τέσσερις (4) επιθεωρήσεις στην σιδηροδρομική επιχείρηση ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., μία επιθεώρηση (1) στην σιδηροδρομική επιχείρηση ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε. (τμήμα Δουκίσσης Πλακεντίας-Αεροδρόμιο) και τρεις (3) Επιθεωρήσεις στο Διαχειριστή Υποδομής και Υπεύθυνο Σταθμών ΟΣΕ.

Από τους ελέγχους που διενεργήθηκαν τα σημαντικότερα ευρήματα εντοπίζονται στις κατηγορίες «Ταξιδιωτικές Πληροφορίες» (άρθρο 8 του ΕΚ 1371/2007), «Προσωπική ασφάλεια των επιβατών» (άρθρο 26 του ΕΚ 1371/2007) και «Ποιότητα Υπηρεσιών» σε χώρους υγιεινής εγκαταστάσεων των σταθμών. Ειδικότερα:

- 1 Παρουσιάζεται δυσλειτουργία στη διάχυση της πληροφορίας, σε περίπτωση οποιασδήποτε διαταραχής της κυκλοφορίας, από τον Διαχειριστή Υποδομής προς την Σιδηροδρομική Επιχείρηση και από την Σιδηροδρομική Επιχείρηση προς τον επιβάτη, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει έγκαιρη και αξιόπιστη πληροφόρηση των επιβατών.

- 2 Οι εγκαταστάσεις ηλεκτρονικών οθονών για τις ανακοινώσεις ταξιδιωτικών πληροφοριών βρίσκονται εκτός λειτουργίας, οπότε η πληροφόρηση είναι περιορισμένη και μόνο ηχητική.
- 3 Οι χώροι υγιεινής, λόγω της εύκολης και ανεξέλεγκτης πρόσβασης σε αυτούς τρίτων, σε πολλούς σταθμούς παρουσιάζουν μόνιμες ελλείψεις σε αναλώσιμα και βανδαλισμούς.
- 4 Το προσωπικό του υπεύθυνου σταθμού και των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων χρειάζεται περαιτέρω εκπαίδευση για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων, κρίσεων και παραβατικών συμπεριφορών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Ανάλυση παραπόνων ανά Σιδηροδρομική Επιχείρηση

3.1.1. ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ

α. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2018:

Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 16.790.496 ενώ το σύνολο των υποβληθέντων στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. παραπόνων σε **1.973**. Αντίστοιχα, το έτος 2017 ο αριθμός των εισιτηρίων ήταν 15.358.427 και τα υποβληθέντα παράπονα 2.537.

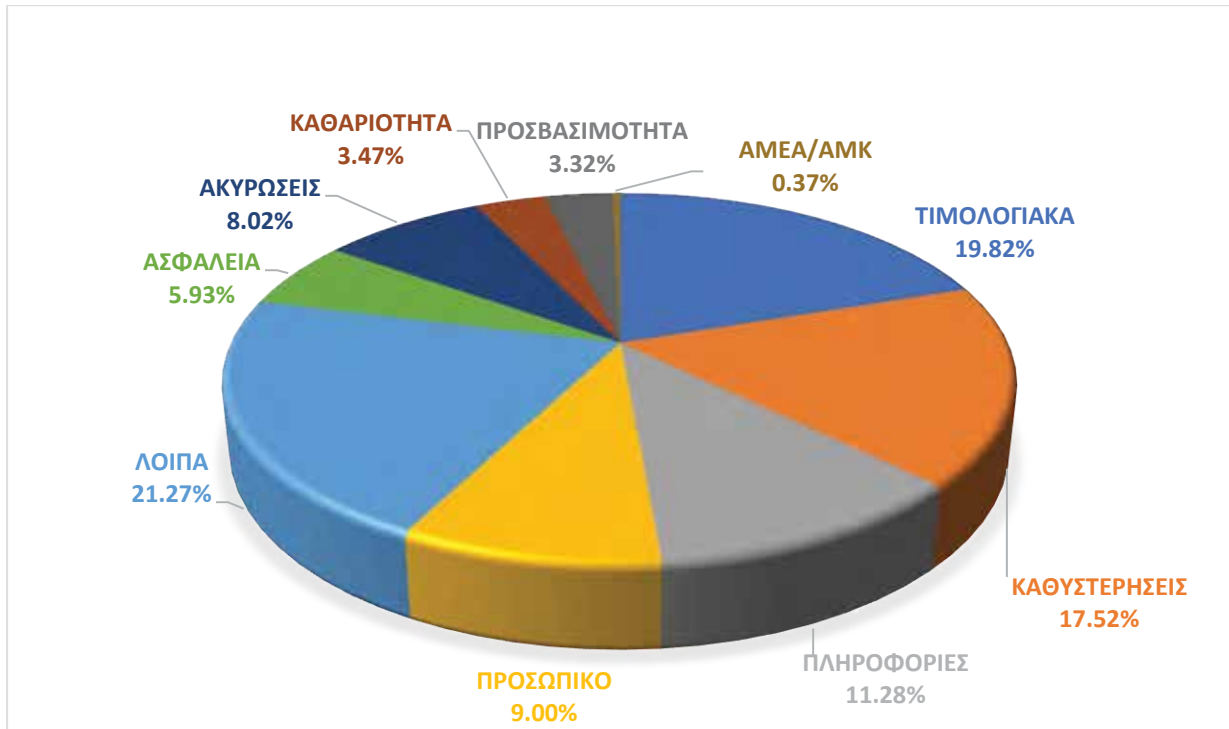
Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε αίτημα-παράπονο μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερες από μια κατηγορίες, προκειμένου να γίνει σωστός καταμερισμός και να αποδοθεί ορθά το ποσοστό επί τοις εκατό (%) στην έκθεση, κάθε παράπονο απεικονίστηκε ως ξεχωριστό αίτημα και, για τον λόγο αυτόν, τα παράπονα ανήλθαν τελικώς σε **3.254** (Πίνακας 8).

Πίνακας 8: Υποβληθέντα παράπονα στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΛΟΙΠΑ	692	21.27%	874	20.01%	-20.82%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	645	19.82%	1.203	27.55%	-46.38%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	570	17.52%	837	19.16%	-31.90%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	367	11.28%	428	9.80%	-14.25%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	293	9.00%	323	7.39%	-9.29%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	261	8.02%	253	5.79%	3.16%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	193	5.93%	203	4.65%	-4.93%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	113	3.47%	128	2.93%	-11.72%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	108	3.32%	95	2.17%	13.68%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	12	0.37%	24	0.55%	-50.00%
ΣΥΝΟΛΟ	3.254	100.00%	4.368	100.00%	-25.50%

Συγκριτικά με το έτος 2017, το έτος 2018, το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε **πτώση κατά 25,50%**.

Γράφημα 3: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία, 2018



Οι πέντε (5) πρώτες -σε αριθμό παραπόνων- κατηγορίες για το έτος 2018 είναι οι εξής: «Λοιπά», «Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Προσωπικό», αποτελώντας το 78,89% του συνόλου των παραπόνων .

β. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. για το έτος 2019:

Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 19.598.632 ενώ το σύνολο των υποβληθέντων στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. παραπόνων σε **2.800**.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε αίτημα-παράπονο μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερες από μια κατηγορίες, προκειμένου να γίνει σωστός καταμερισμός και να αποδοθεί ορθά το ποσοστό επί τοις εκατό (%) στην έκθεση, κάθε παράπονο απεικονίστηκε ως ξεχωριστό αίτημα και, για το λόγο αυτό, τα παράπονα ανήλθαν τελικώς σε **4.901** (Πίνακας 9).

Τα συγκριτικά στοιχεία παραπόνων ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. 2019-2018 έχουν ως εξής:

Πίνακας 9: Υποβληθέντα παράπονα στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	470	9.59%	692	21.27%	64.45%
ΒΛΑΒΕΣ*	330	6.73%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	172	3.51%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	166	3.39%			
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	592	12.08%	645	19.82%	76.59%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	282	5.75%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**, ***	265	5.41%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	717	14.63%	570	17.52%	25.79%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	404	8.24%	293	9.00%	37.88%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	326	6.65%	261	8.02%	24.90%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	142	2.90%	108	3.32%	31.48%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	23	0.47%	12	0.37%	91.67%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	534	10.90%	367	11.28%	45.50%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	277	5.65%	193	5.93%	43.52%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	201	4.10%	113	3.47%	77.88%
ΣΥΝΟΛΟ	4901	100.00%	3254	100.00%	50.61%

* Οι κατηγορίες "ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ", "ΒΛΑΒΕΣ", "ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ", "ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ" του 2019 συγκρίνονται με την κατηγορία "ΛΟΙΠΑ" του 2018.

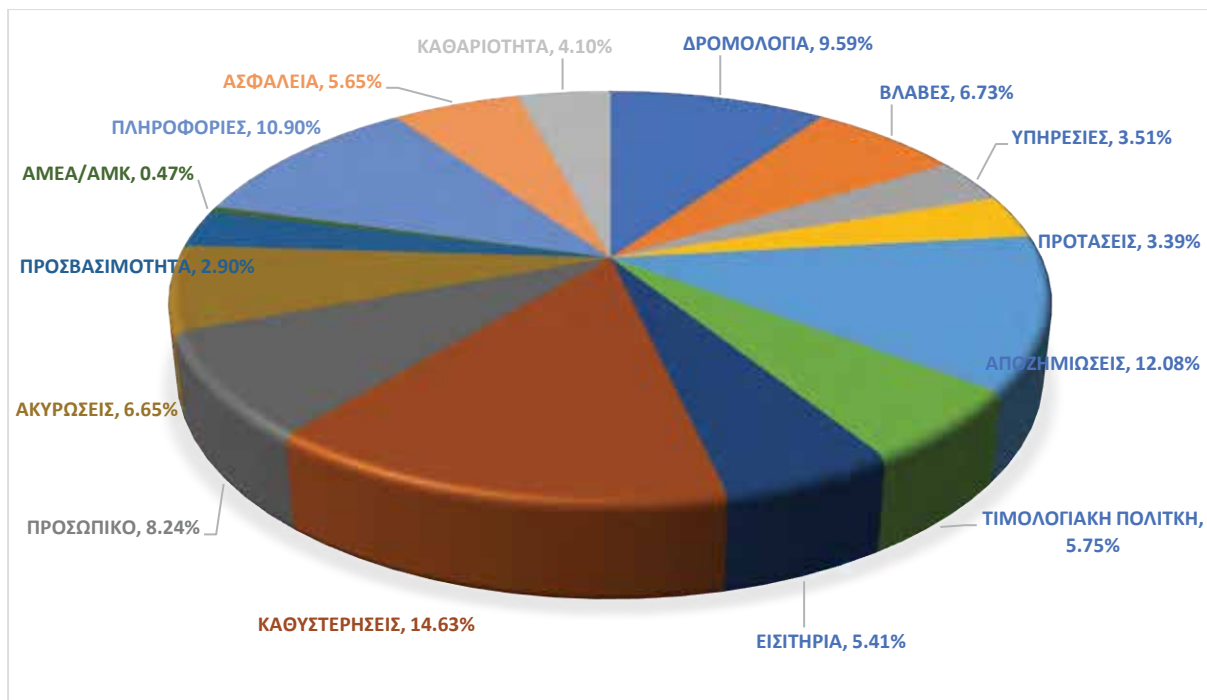
** Οι κατηγορίες "ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ", "ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ", "ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ" του 2019 συγκρίνονται με την κατηγορία "ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ" του 2018.

*** Το πλήθος των παραπόνων της υποκατηγορίας "web ticketing" που ανήκει στην κατηγορία "ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ" το 2019, κατά το έτος 2018 περιλαμβανόταν στην κατηγορία "ΛΟΙΠΑ".

Συμπεπώς, η σύγκριση κατηγοριών μεταξύ των ετών 2019 και 2018 δεν είναι απόλυτη.

Συγκριτικά με το έτος 2018, το έτος 2019, το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε **αύξηση κατά 50,61%**.

Γράφημα 4: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ ,ανά κατηγορία, 2019



Οι πέντε (5) πρώτες -σε αριθμό παραπόνων- κατηγορίες για το έτος 2019 είναι οι εξής: «Καθυστερήσεις», «Αποζημιώσεις», «Πληροφορίες», «Δρομολόγια» και «Προσωπικό», αποτελώντας το 55,44% του συνόλου των παραπόνων .

γ. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2018

Προκειμένου να εξετάσουμε την «εποχικότητα» των παραπόνων ανά τρίμηνο, όπως αυτά λήφθηκαν και καταγράφηκαν από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ακολουθεί ο επιμερισμός κάθε κατηγορίας παραπόνων ανά τρίμηνο 2018 (Πίνακας 10).

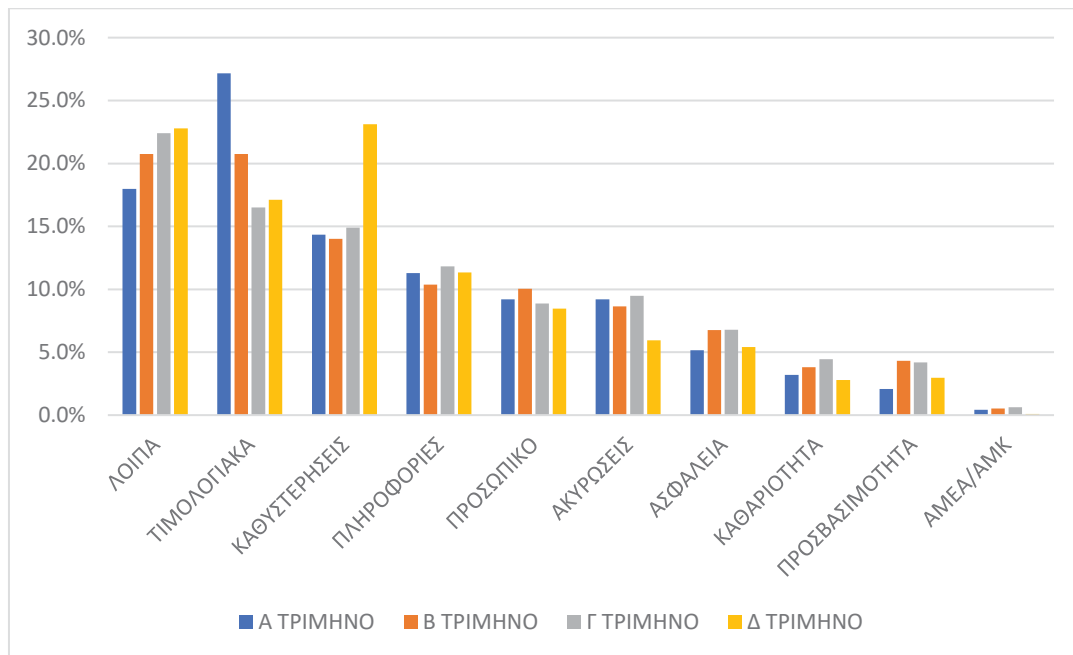
Σε όλα τα τρίμηνα του 2018, παρατηρείται ότι οι 4 πρώτες κατηγορίες σε συμμετοχή, «Λοιπά», «Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις» και «Πληροφορίες» αποτελούν το 65,6% έως το 74,3% του συνόλου κάθε τρίμηνο. Το Δ' τρίμηνο του 2018 υποβλήθηκε ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων.

Πίνακας 10: Αριθμός και ποσοστό παραπαιγών της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ, ανά τρίμηνο. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

Κατηγορία	Α τρίμηνο		B τρίμηνο		Γ τρίμηνο		Δ τρίμηνο		Σύνολο	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
ΛΟΙΠΑ	129	126	120	151	182	432	261	165	692	874
	17.97%	13.05%	20.76%	18.09%	22.42%	29.20%	22.79%	15.18%	21.27%	20.02%
ΤΙΜΟΝ/ΓΙΑΚΑ	195	293	120	218	134	369	196	323	645	1203
	27.16%	30.33%	20.76%	26.11%	16.50%	24.93%	17.10%	29.71%	19.82%	27.54%
ΚΑΟΥΤ/ΖΕΙΣ	103	213	81	121	121	255	265	248	570	837
	14.35%	22.05%	14.01%	14.49%	14.90%	17.23%	23.12%	22.82%	17.52%	19.16%
ΓΛΥΚ/ΠΙΣΣ	81	119	60	76	96	137	130	96	367	428
	11.28%	12.32%	10.38%	9.10%	11.82%	9.26%	11.34%	8.83%	11.28%	9.80%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	66	63	58	78	72	105	97	77	293	323
	9.19%	6.52%	10.03%	9.34%	8.87%	7.09%	8.46%	7.08%	9.00%	7.39%
ΑΚΥΡΟΣΕΙΣ	66	37	50	87	77	84	68	45	261	253
	9.19%	3.83%	8.65%	10.42%	9.48%	5.68%	5.93%	4.14%	8.02%	5.79%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	37	34	39	50	55	35	62	84	193	203
	5.15%	3.52%	6.75%	5.99%	6.77%	2.86%	5.41%	7.73%	5.93%	4.65%
ΚΑΘ/ΤΗΤΑ	23	43	22	24	36	32	32	29	113	128
	3.20%	4.45%	3.81%	2.87%	4.43%	2.16%	2.79%	2.67%	3.47%	2.93%
ΠΡΟΣΒ/ΤΗΤΑ	15	29	25	24	34	27	34	15	108	95
	2.09%	3.00%	4.33%	2.87%	4.19%	1.82%	2.97%	1.38%	3.32%	2.17%
ΑΜΕΛΑ/ΑΜΚ	3	9	3	6	5	4	1	5	12	24
	0.42%	0.93%	0.52%	0.72%	0.62%	0.27%	0.09%	0.46%	0.37%	0.55%
Σύνολο	718	966	578	835	812	1480	1146	1087	3254	4368
	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ποσοστό υπεργολαβικών παραπαιγών ανά τρίμηνο επί τμήνου συνόλου		22.07%		17.76%		24.95%		35.22%	100.00%	
				19.12%		33.88%		24.89%		100.00%

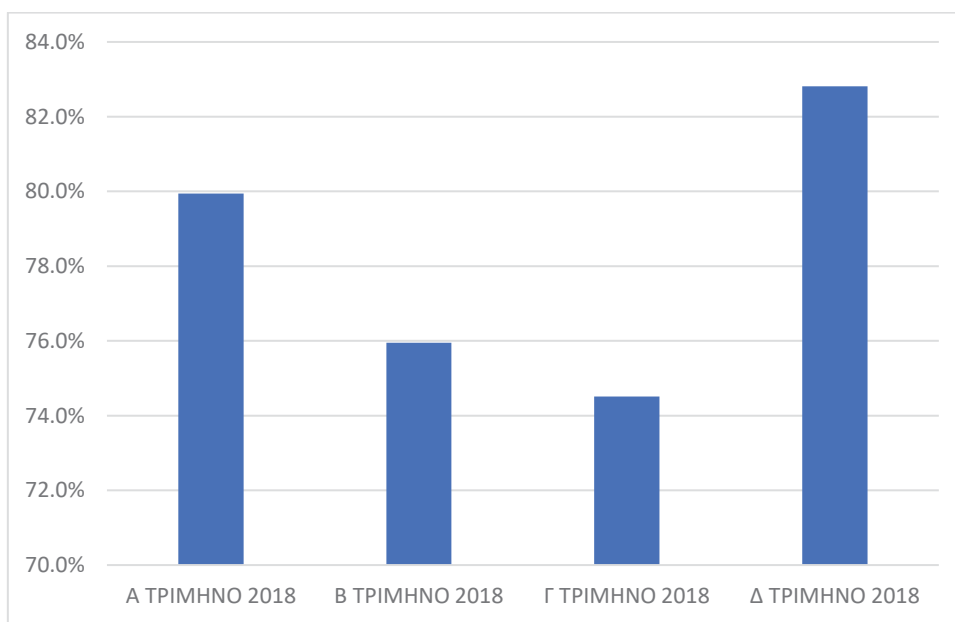
Κατά την διάρκεια των 4 τριμήνων, υπήρξε αύξηση, σε ποσοστό συμμετοχής, των παραπόνων που αφορούν στις κατηγορίες «Λοιπά» και «Καθυστερήσεις» και μείωση του ποσοστού των παραπόνων της κατηγορίας «Τιμολογιακά».

Γράφημα 5: Πορεία ποσοστού συμμετοχής των κατηγοριών παραπόνων προς την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ ανά τρίμηνο 2018



Οι πέντε κατηγορίες παραπόνων «Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις», «Λοιπά», «Πληροφορίες» και «Προσωπικό», οι οποίες αποτελούν το 78,9% του συνόλου των παραπόνων του έτους 2018 (Γράφημα 6).

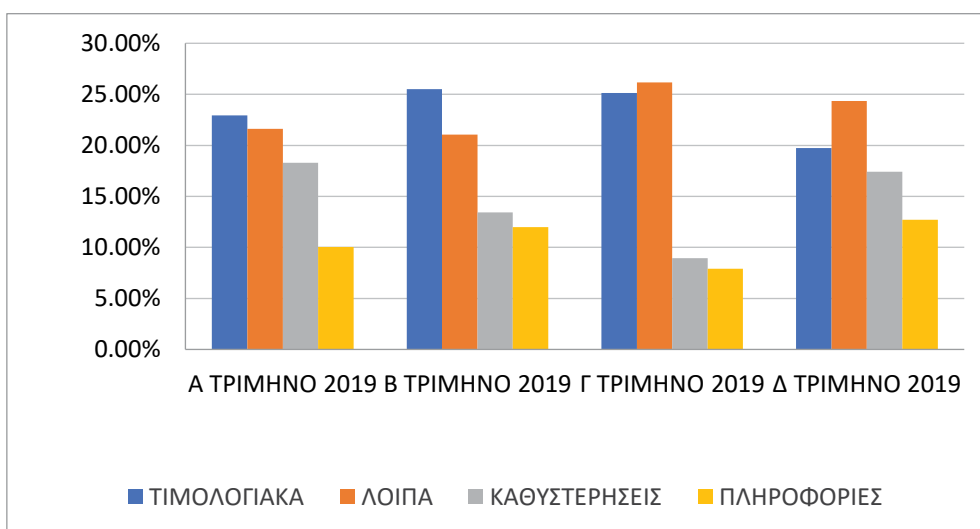
Γράφημα 6: Πορεία ποσοστού συμμετοχής 5 κατηγοριών παραπόνων (Λοιπά, Τιμολογιακά, Καθυστερήσεις, Πληροφορίες, Προσωπικό), ανά τρίμηνο, 2018



δ. Κατηγορίες παραπόνων προς ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. ανά τρίμηνο για το 2019

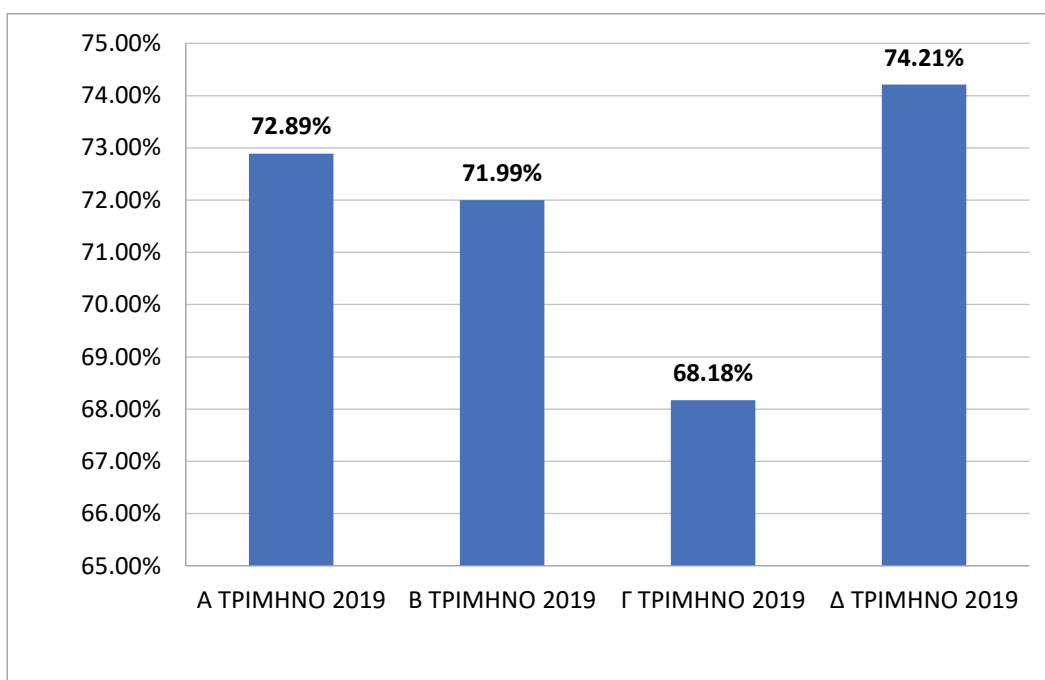
Σε όλα τα τρίμηνα του 2019, παρατηρείται ότι οι 4 πρώτες κατηγορίες σε συμμετοχή, «Λοιπά», «Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις» και «Πληροφορίες» αποτελούν το 68,00% έως το 74,21% του συνόλου κάθε τρίμηνο. Το Β' και Δ' τρίμηνο του 2019 υποβλήθηκε ο μεγαλύτερος αριθμός παραπόνων.

Γράφημα 7: Ποσοστά συμμετοχής 4 κατηγοριών, ανά τρίμηνο, 2019



Οι κατηγορίες παραπόνων «Τιμολογιακά», «Λοιπά – Δρομολόγια, Βλάβες, Υπηρεσίες, Προτάσεις» και «Πληροφορίες» παρουσιάζουν άνοδο τουλάχιστον σε τρία τρίμηνα του 2019 ενώ η κατηγορία «Καθυστερήσεις» παρουσιάζει, με εξαίρεση το Δ΄ τρίμηνο, μείωση.

Γράφημα 8: Πορεία ποσοστού συμμετοχής 4 κατηγοριών παραπόνων (Τιμολογιακά, Λοιπά, Καθυστερήσεις, Πληροφορίες), ανά τρίμηνο, 2019



Οι τέσσερις κατηγορίες παραπόνων «Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις», «Λοιπά : Δρομολόγια, Βλάβες, Υπηρεσίες, Προτάσεις», «Πληροφορίες» αποτελούν το 72,00% του συνόλου των παραπόνων του έτους 2019 (Γράφημα 8).

3.1.2. ΣΤΑΣΥ Α.Ε.

α. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το έτος 2018

Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 2.591.634 ενώ το σύνολο των υποβληθέντων στην ΣΤΑΣΥ Α.Ε. παραπόνων σε 50. Αντίστοιχα, το 2017 ο αριθμός των εισιτηρίων ήταν 2.693.383 και τα υποβληθέντα παράπονα 55.

Αναλυτικά, ο αριθμός των παραπόνων ανά κατηγορία παρουσιάζεται στον ακόλουθο Πίνακα και προκύπτει ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα του επιβατικού κοινού αφορά στις κατηγορίες «Πληροφορίες» (44%), «Ακυρώσεις» «Καθυστερήσεις» (40%). Οι κατηγορίες «Προσβασιμότητα» και «ΑμεΑ» έχουν μηδενικό αριθμό παραπόνων.

Πίνακας 12: Υποβληθέντα παράπονα στη ΣΤΑΣΥ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 018-2017

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	22	44.00%	12	21.81%	83.33%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	16	32.00%	8	14.55%	100.00%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	4	8.00%	11	20.00%	-63.64%
ΛΟΙΠΑ	3	6.00%	11	20.00%	-72.73%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	2	4.00%	6	10.91%	-66.67%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	2	4.00%	0	0.00%	200.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1	2.00%	7	12.73%	-85.71%
ΑΜΕΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100.00%	55	100.00%	-9.09%

Συγκριτικά με το έτος 2017, το έτος 2018 το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε **πτώση κατά 9,09%**.

β. Κατηγορίες παραπόνων προς ΣΤΑΣΥ Α.Ε. για το 2019

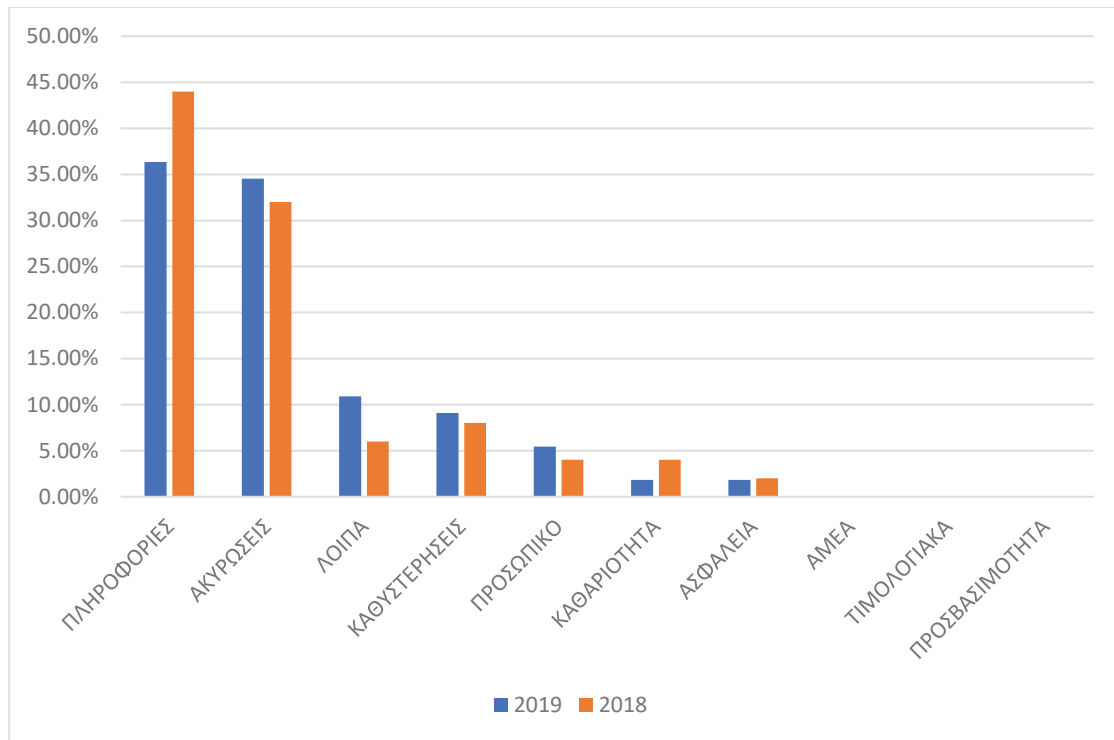
Ο αριθμός των εισιτηρίων ανήλθε σε 2.789.644 και το σύνολο των υποβληθέντων στην ΣΤΑΣΥ Α.Ε. παραπόνων σε 55. Συγκριτικά με το έτος 2018, το 2019 το σύνολο των παραπόνων παρουσίασε **αύξηση κατά 10,00%**.

Πίνακας 13: Υποβληθέντα παράπονα στη ΣΤΑΣΥ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	20	36.36%	22	44.00%	-9.09%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	19	34.55%	16	32.00%	18.75%
ΛΟΙΠΑ	6	10.91%	3	6.00%	100.00%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	5	9.09%	4	8.00%	25.00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	3	5.45%	2	4.00%	50.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1	1.82%	2	4.00%	-50.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	1	1.82%	1	2.00%	0.00%
ΑΜΕΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΣΥΝΟΛΟ	55	100.00%	50	100.00%	10.00%

Οι κατηγορίες «Πληροφορίες», «Λοιπά», «Ακυρώσεις» και «Καθυστερήσεις» αποτελούν σχεδόν το 90,00 % του συνόλου των παραπόνων το έτος 2019. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία, και τα δύο έτη, τα παράπονα αναφέρονται στις κατηγορίες «Πληροφορίες» και «Ακυρώσεις».

Γράφημα 9: Ποσοστό παραπόνων ΣΤΑΣΥ ΑΕ, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Παράπονα ανά δρομολόγιο ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.

Η αποτύπωση των παραπόνων ανά δρομολόγιο γίνεται με βάση τον τρόπο που η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. διαχωρίζει το επιβατικό της έργο, ήτοι παράπονα που αφορούν στο **Υπεραστικό Δίκτυο**, στον **Προαστιακό Σιδηρόδρομο** και στα **Διεθνή Δρομολόγια**.

4.1.1 Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2018

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

- Αθήνα-Θεσσαλονίκη-Αθήνα: 763 παράπονα
- Αθήνα-Λειανοκλάδι: 89 παράπονα
- Αθήνα-Καλαμπάκα: 97 παράπονα
- Αθήνα-Αλεξανδρούπολη: 84 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε 77,49%.

Πίνακας 14: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
Αθήνα - Θεσσαλονίκη	763	57.23%	1256	51.64%	-39.25%
Αθήνα-Λειανοκλάδι κτλ	89	6.68%	70	2.88%	27.14%
Αθήνα - Καλαμπάκα	97	7.28%	272	11.18%	-64.34%
Αθήνα - Αλεξ/λη	84	6.30%	580	23.85%	-85.52%
Θεσ/νίκη - Αλεξ/λη*	300	22.51%	44	1.81%	18.11%
Θεσ/νίκη - Φλώρινα*			79	3.25%	
Λάρισα - Βόλος, κ.α.*			34	1.40%	
Διακοπτό - Καλάβρυτα*			9	0.37%	
Αλεξ/λη - Δίκαια*			4	0.16%	
Θεσ/νίκη - Έδεσσα*			26	1.07%	
Θεσ/νίκη - Καλαμπάκα*			19	0.78%	
Άνω Λεχώνια - Μηλιές*			16	0.66%	
Θεσ/νίκη - Παλ/σαλος*			23	0.95%	
ΣΥΝΟΛΟ			1333	100.00%	

*Τα δρομολόγια αυτά παρουσιάζουν μικρό αριθμό παραπόνων και γι' αυτό το λόγο δεν έχουν αναλυθεί. Το σύνολό τους ανέρχεται σε 300. Το δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη - Θεσσαλονίκη κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων (το 23% επί του αριθμού των δρομολογίων υπεραστικού δικτύου).

Το έτος 2018 σημειώνεται μείωση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο σε σχέση με το έτος 2017 (-45,19%).

Γράφημα 10: Υπεραστικό δίκτυο: Ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία, 2018



Οι κατηγορίες παραπόνων «Λοιπά», «Τιμολογιακά», «Καθυστερήσεις» και «Προσωπικό» αποτελούν το 77,27 % του συνόλου των παραπόνων του υπεραστικού δικτύου για το έτος 2018.

4.1.2. Παράπονα στα Δρομολόγια Υπεραστικού Δικτύου έτους 2019

Τα περισσότερα παράπονα που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο σημειώνονται στα εξής δρομολόγια:

- Αθήνα-Θεσσαλονίκη-Αθήνα: 1106 παράπονα
- Θεσσαλονίκη- Αλεξανδρούπολη: 104 παράπονα
- Θεσσαλονίκη-Φλώρινα: 113 παράπονα
- Αθήνα-Καλαμπάκα: 113 παράπονα
- Λάρισα-Βόλος: 130 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε 89,43 %.

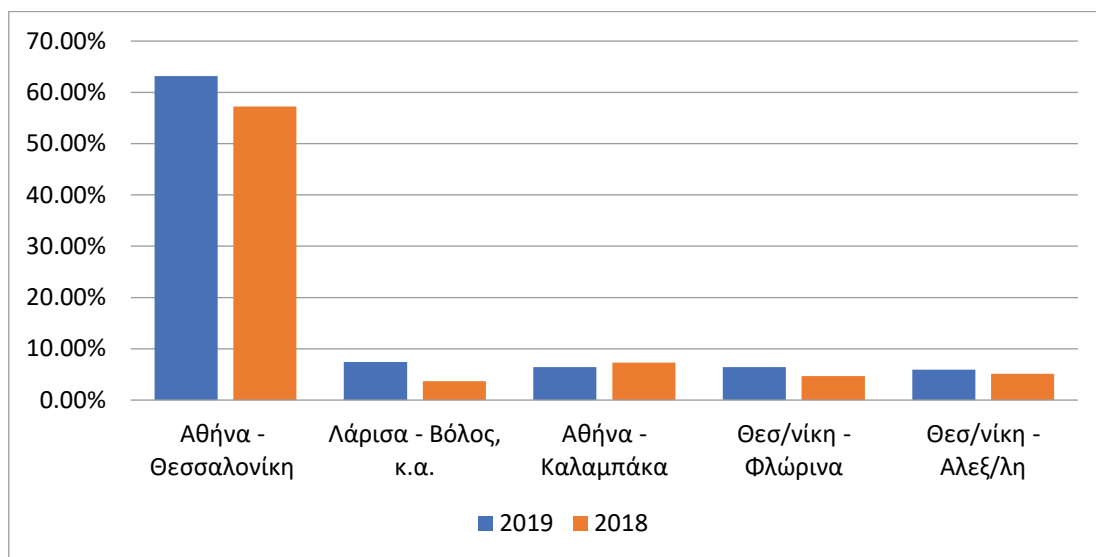
Το έτος 2019 σημειώνεται αύξηση του συνολικού αριθμού των παραπόνων που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο σε σχέση με το έτος 2018 (31,36 %),

Πίνακας 15: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού σιδηρόδρομου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
Αθήνα - Θεσσαλονίκη	1.106	63.17%	763	57.23%	44.95%
Λάρισα - Βόλος, κ.α.	130	7.42%	49	3.68%	165.31%
Αθήνα - Καλαμπάκα	113	6.45%	97	7.28%	16.49%
Θεσ/νίκη - Φλώρινα	113	6.45%	62	4.65%	82.26%
Θεσ/νίκη - Αλεξ/λη	104	5.94%	68	5.10%	52.94%
Κατάκολο - Πύργος - Ολυμπία**	1	0.06%	-	-	-
Αθήνα - Αλεξ/λη*	184	10.51%	294	22.06%	-37.41%
Αθήνα-Λειανοκλάδι κτλ*					
Διακοπτό - Καλάβρυτα*					
Αλεξ/λη - Δίκαια*					
Θεσ/νίκη - Έδεσσα*					
Θεσ/νίκη - Καλαμπάκα*					
Άνω Λεχώνια - Μηλιές*					
Θεσ/νίκη - Παλ/σαλος*					
ΣΥΝΟΛΟ	1.751	100.00%	1.333	100.00%	31.36%

* Τα δρομολόγια αυτά, παρουσιάζουν μικρό αριθμό παραπόνων και γι' αυτό το λόγο δεν έχουν αναλυθεί. Το σύνολό τους ανέρχεται σε 184 παράπονα.

Γράφημα 11: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

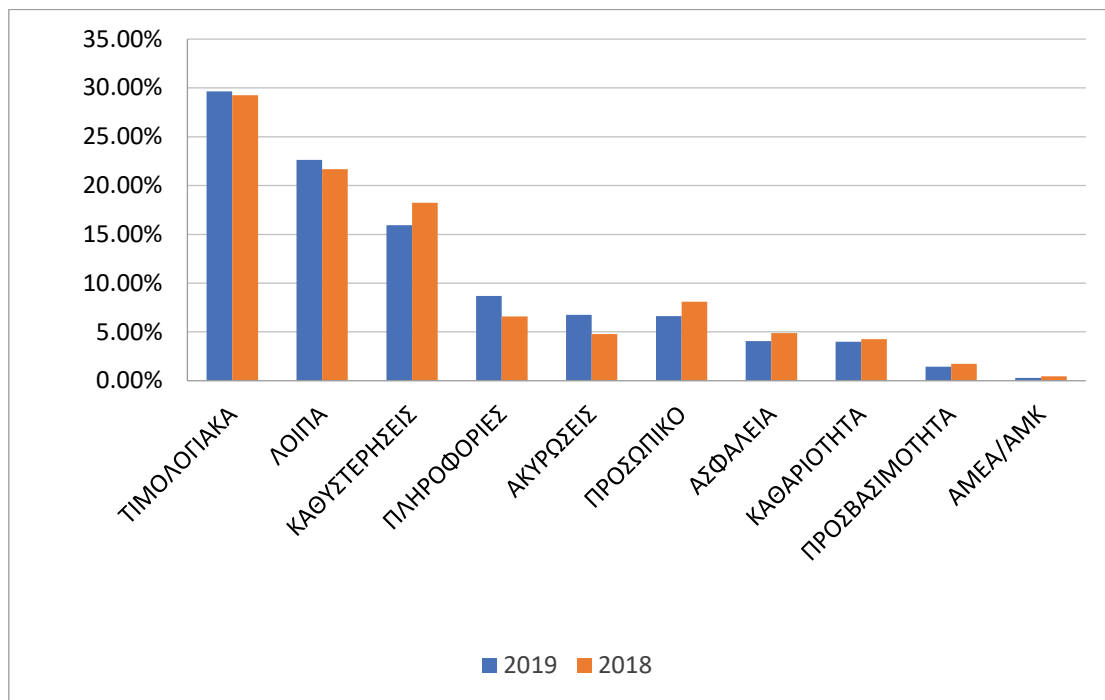


Το έτος 2019, ο αριθμός των παραπόνων που αφορούν στο υπεραστικό δίκτυο αυξήθηκε κατά 31,36%. συνολικά.

Πίνακας 16: Πλήθος και Ποσοστό παραπόνων δρομολογίων υπεραστικού δικτύου, ανά κατηγορία παραπόνων. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	363	20.73%	390	29.25%	33.08%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	80	4.57%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	76	4.34%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	156	8.92%	289	21.68%	37.02%
ΒΛΑΒΕΣ*	123	7.02%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	70	4.00%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	47	2.68%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	279	15.93%	243	18.23%	14.81%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	152	8.68%	88	6.60%	72.73%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	118	6.74%	64	4.80%	84.38%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	116	6.62%	108	8.10%	7.41%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	71	4.05%	65	4.88%	9.23%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	70	4.00%	57	4.28%	22.81%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	25	1.43%	23	1.73%	8.70%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	5	0.29%	6	0.45%	100.00%
ΣΥΝΟΛΟ	1.751	100.00%	1.333	100.00%	31.36%

Γράφημα 12: Ποσοστά συμμετοχής παραπόνων στα δρομολόγια υπεραστικού δικτύου ανά κατηγορία παραπόνων . Σύγκριση ετών 2019-2018



4.1.2.1 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Θεσσαλονίκη Δρομολόγια Υπεραστικού Αθήνα και Μετεπιβιβάσεις

α. Έτος 2018 συγκριτικά με το έτος 2017

Το έτος 2018, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει πτώση σε σχέση με το έτος 2017 (-39,25 %).

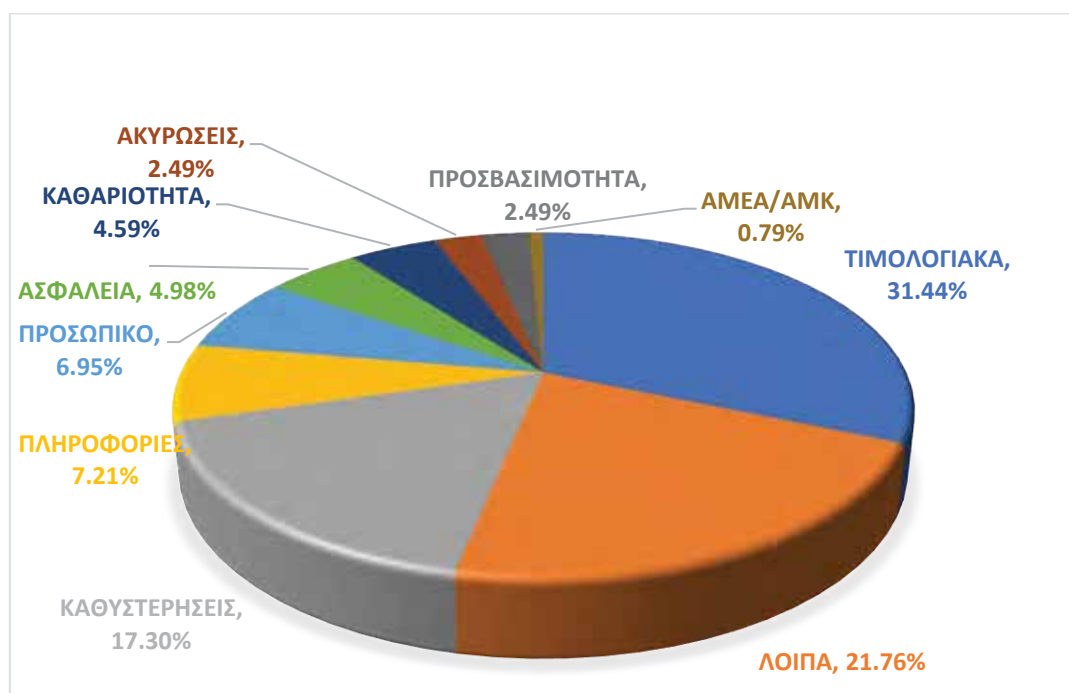
Οι περισσότερες κατηγορίες παραπόνων παρουσιάζουν πτώση είναι: «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Ακυρώσεις». «Τιμολογιακά», «Προσωπικό», «Λοιπά», «Καθαριότητα», Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν άνοδο είναι οι εξής: «Ασφάλεια», «Προσβασιμότητα», «ΑΜΕΑ/ΑΜΚ».

Πίνακας 17: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη -Αθήνα & μετεπιβιβάσεις. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	240	31.44%	449	35.73%	-46.55%
ΛΟΙΠΑ	166	21.76%	188	14.97%	-11.70%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	132	17.30%	326	25.96%	-59.51%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	55	7.21%	113	9.00%	-51.33%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	53	6.95%	68	5.41%	-22.06%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	38	4.98%	30	2.39%	26.67%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	35	4.59%	37	2.95%	-5.41%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	19	2.49%	37	2.95%	-48.65%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	19	2.49%	5	0.40%	280.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	6	0.79%	3	0.24%	100.00%
Σύνολο	763	100.00%	1256	100.00%	-39.25%

Οι κατηγορίες «Τιμολογιακά», «Λοιπά», «Καθυστερήσεις», και «Πληροφορίες» αποτελούν το 77,71% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2018.

Γράφημα 13: Ποσοστά παραπόνων έτους 2018 ανά κατηγορία, στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις



β. Έτος 2019 συγκριτικά με το έτος 2018

Το έτος 2019, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει αύξηση (44,95 %).

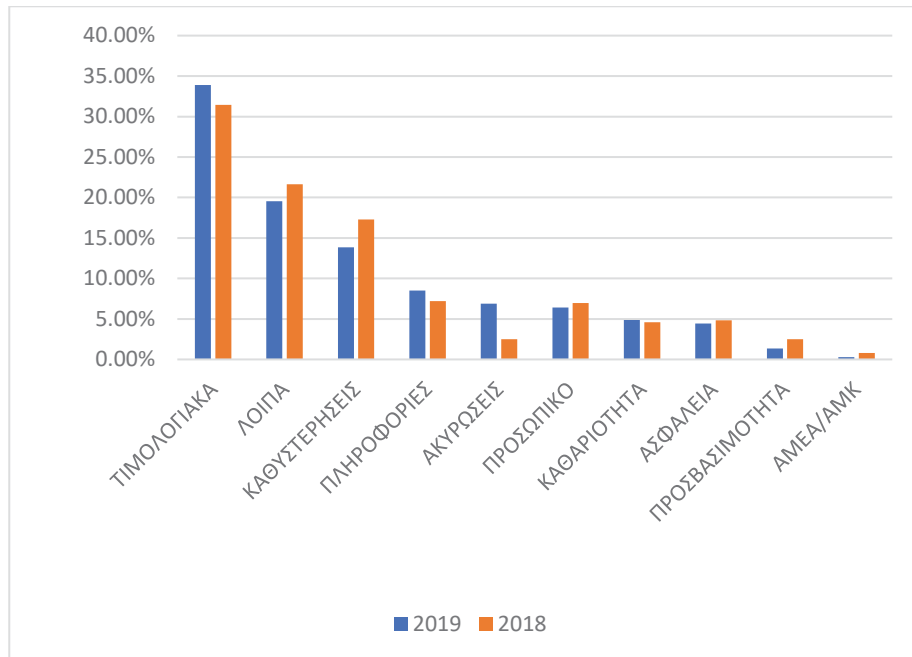
Οι κατηγορίες «Αποζημιώσεις», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Βλάβες», «Ακυρώσεις» και «Προσωπικό» το 66,74% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2018.

Πίνακας 18: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	258	23.34%	240	31.44%	56.25%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	60	5.42%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	57	5.15%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	44	3.98%	166	21.76%	30.12%
ΒΛΑΒΕΣ*	86	7.78%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	55	4.97%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	31	2.80%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	153	13.83%	132	17.30%	15.91%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	94	8.50%	55	7.21%	70.91%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	76	6.87%	19	2.49%	300.00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	71	6.42%	53	6.95%	33.96%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	54	4.88%	35	4.59%	54.29%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	49	4.43%	38	4.98%	28.95%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	15	1.36%	19	2.49%	-21.05%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	3	0.27%	6	0.79%	-50.00%
ΣΥΝΟΛΟ	1.106	100.00%	763	100.00%	44.95%

Οι κατηγορίες παραπόνων που παρουσιάζουν αύξηση σε σχέση με το έτος 2018 είναι οι «Τιμολογιακά», «Πληροφορίες», «Ακυρώσεις» και «Καθαριότητα».

Γράφημα 14: Ποσοστά συμμετοχής παραπόνων Αθήνα - Θεσσαλονίκη - Αθήνα & Μετεπιβιβάσεις, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



4.1.2.2 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Αλεξανδρούπολη- Αθήνα και Μετεπιβιβάσεις

α. Έτος 2018 συγκριτικά με το έτος 2017

Το έτος 2018, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει πτώση σε σχέση με το έτος 2017 (-85,52%).

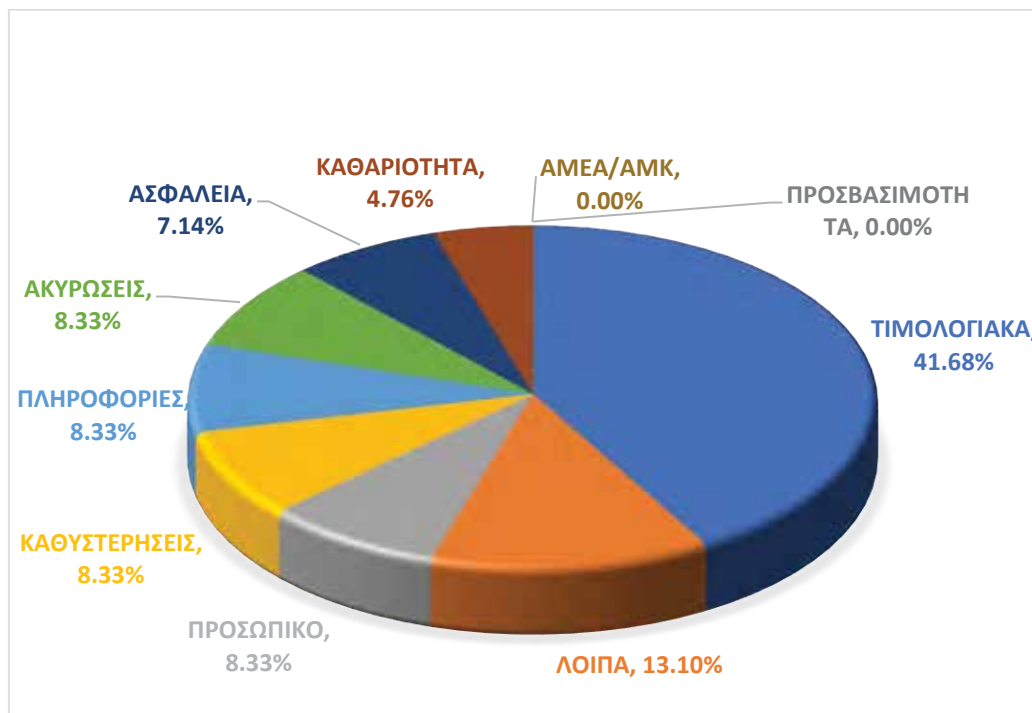
Η πτώση καταγράφεται σε όλες τις κατηγορίες παραπόνων.

Πίνακας 19: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

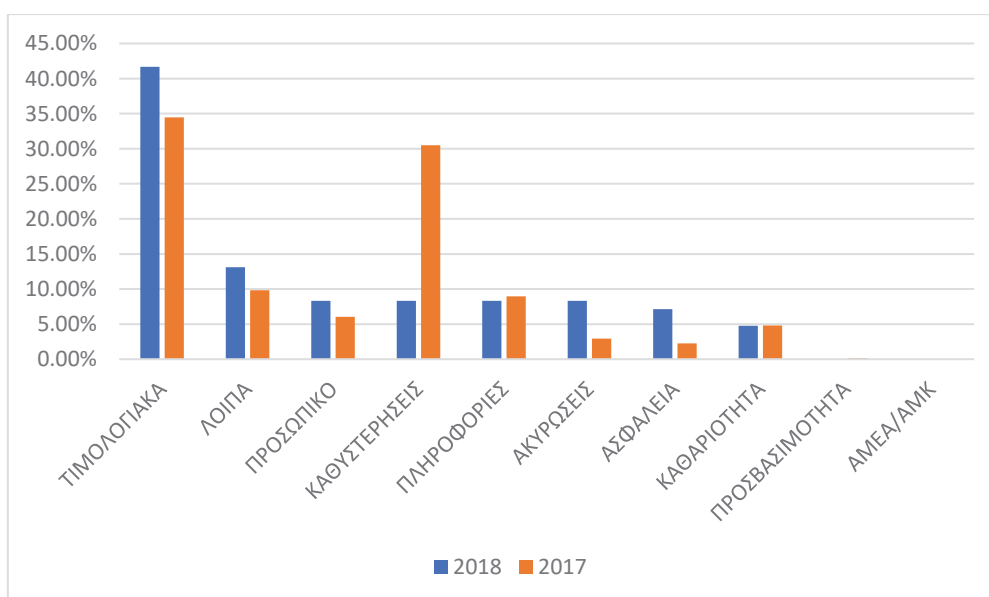
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	35	41.68%	200	34.48%	-82.50%
ΛΟΙΠΑ	11	13.10%	57	9.83%	-80.70%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	7	8.33%	35	6.03%	-80.00%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	7	8.33%	177	30.52%	-96.05%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	7	8.33%	52	8.97%	-86.54%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	7	8.33%	17	2.93%	-58.82%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	6	7.14%	13	2.24%	-53.85%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	4	4.76%	28	4.83%	-85.71%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	0.00%	1	0.17%	-100.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
Σύνολο	84	100.00%	580	100.00%	-85.52%

Οι κατηγορίες «Τιμολογιακά», «Λοιπά», «Προσωπικό», «Καθυστερήσεις» και «Πληροφορίες» αποτελούν το 79,77% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2018

Γράφημα 15: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα, ανά κατηγορία, 2018



Γράφημα 16: Ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Αλεξανδρούπολη - Αθήνα, ανά κατηγορία . Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017



β. Έτος 2019 συγκριτικά με το έτος 2018

Τα παράπονα του δρομολογίου ΑΘΗΝΑ-ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ-ΑΘΗΝΑ το 2019 επιμερίζονται στα δρομολόγια Αθήνα – Θεσσαλονίκη – Αθήνα και Θεσσαλονίκη – Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη.

4.1.2.3 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Φλώρινα – Θεσσαλονίκη**α. Έτος 2018 συγκριτικά με το έτος 2017**

βλ. σημείωση Πίνακα 14

β. Έτος 2019 συγκριτικά με το έτος 2018

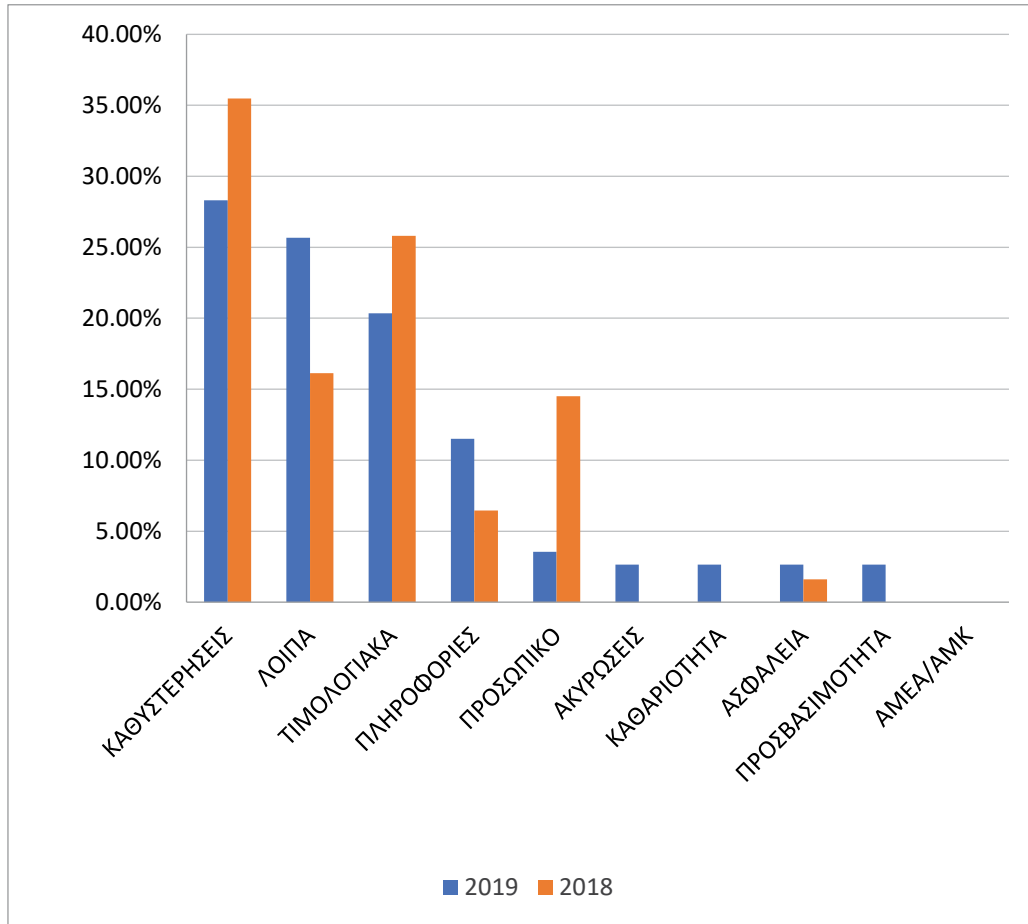
Το έτος 2019, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή σημειώνει αύξηση σε σχέση με το 2018 (82,26%). Η αύξηση παρουσιάζεται σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες παραπόνων εκτός από το «Προσωπικό».

Πίνακας 20: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα – Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	19	16.82%	16	25.81%	43.75%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	2	1.77%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	2	1.77%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	14	12.39%	10	16.13%	190.00%
ΒΛΑΒΕΣ*	9	7.96%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	2	1.77%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	4	3.54%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	32	28.34%	22	35.48%	45.45%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	13	11.50%	4	6.45%	225.00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	4	3.54%	9	14.52%	-55.56%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	3	2.65%	0	0.00%	300.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	3	2.65%	0	0.00%	300.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	3	2.65%	1	1.61%	200.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	3	2.65%	0	0.00%	300.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΣΥΝΟΛΟ	113	100.00%	62	100.00%	82.26%

Οι κατηγορίες «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Βλάβες» αποτελούν το 77,01% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2019 .

Γράφημα 17: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Φλώρινα - Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



4.1.2.4 Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα – Βόλος- Λάρισα

α. Έτος 2018 συγκριτικά με το έτος 2017

βλ. σημείωση Πίνακα 14

β. Έτος 2019 συγκριτικά με το έτος 2018

Το έτος 2019, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή, στην οποία περιλαμβάνονται και τα δρομολόγια **Λάρισα - Καλαμπάκα - Λάρισα & Παλαιοφάρσαλος - Καλαμπάκα – Παλαιοφάρσαλος**, σημειώνει αύξηση σε σχέση με το 2018 (165,31%).

Η αύξηση παρουσιάζεται σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες παραπόνων εκτός από αυτές των «Καθυστερήσεις», «Ασφάλεια» και «Προσβασιμότητα».

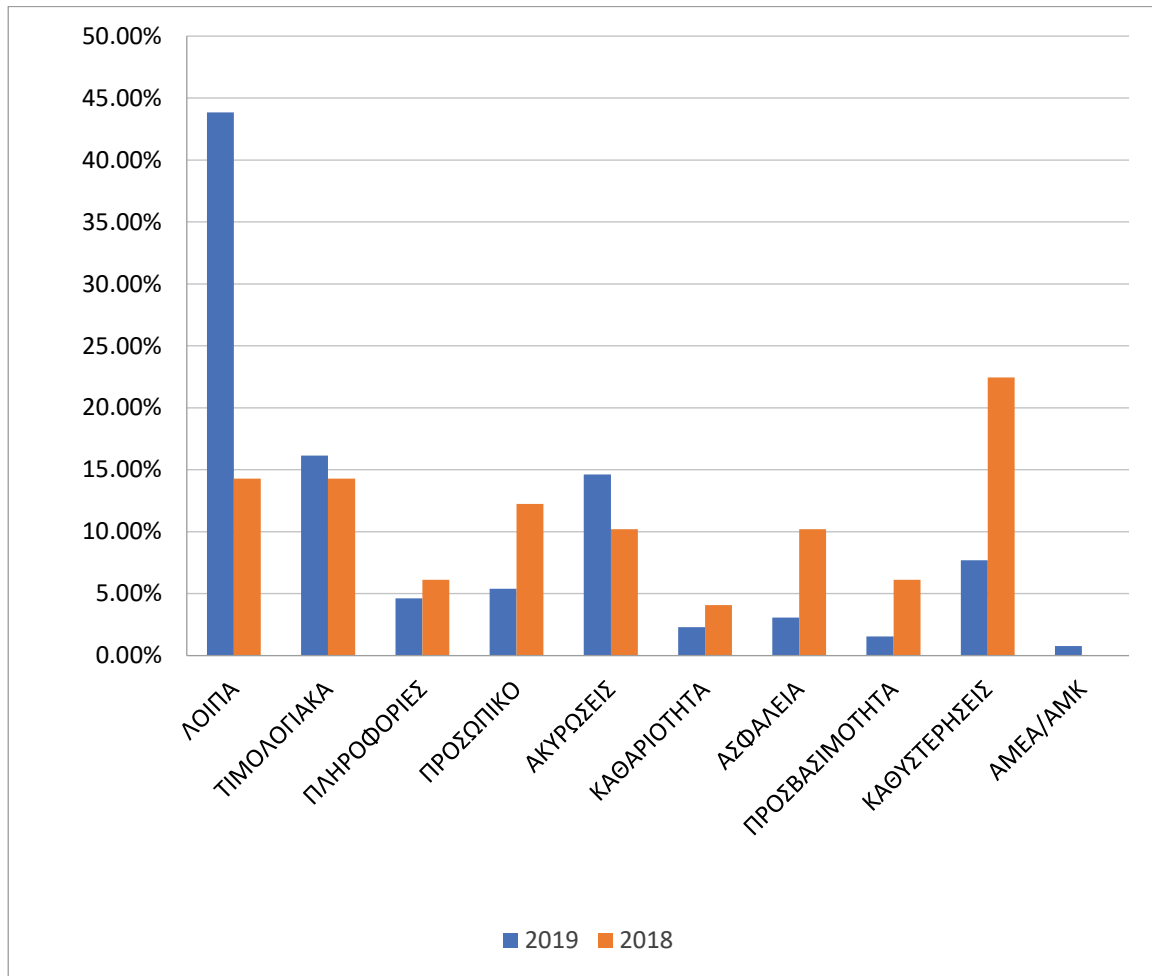
**Πίνακας 21: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα-Βόλος-Λάρισα *.
Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018**

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	18	13.84%			
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	2	1.54%	7	14.29%	200.00%
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	1	0.77%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	49	37.68%			
ΒΛΑΒΕΣ*	5	3.85%	7	14.29%	714.29%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	3	2.31%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	0	0.00%			
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	19	14.62%	5	10.20%	280.00%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	10	7.69%	11	22.46%	-9.09%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	7	5.38%	6	12.24%	16.67%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	6	4.62%	3	6.12%	100.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	4	3.08%	5	10.20%	-20.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	3	2.31%	2	4.08%	50.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2	1.54%	3	6.12%	-33.33%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	1	0.77%	0	0.00%	100.00%
ΣΥΝΟΛΟ	130	100.00%	49	100.00%	165.31%

* Εκτός από το Λάρισα – Βόλος – Λάρισα περιλαμβάνονται τα δρομολόγια Λάρισα – Καλαμπάκα – Λάρισα & Παλαιοφάρσαλος – Καλαμπάκα – Παλαιοφάρσαλος

Οι κατηγορίες «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Ακυρώσεις» και «Καθυστερήσεις» αποτελούν το 73,83% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2019 .

Γράφημα 18: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Λάρισα - Βόλος – Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



4.1.2.5 Παράπονα στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη – Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη

α. Έτος 2018 συγκριτικά με το έτος 2017

βλ. σημείωση Πίνακα 14

β. Έτος 2019 συγκριτικά με το έτος 2018

Το έτος 2019, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή, σημειώνει αύξηση σε σχέση με το 2018 (52,94%).

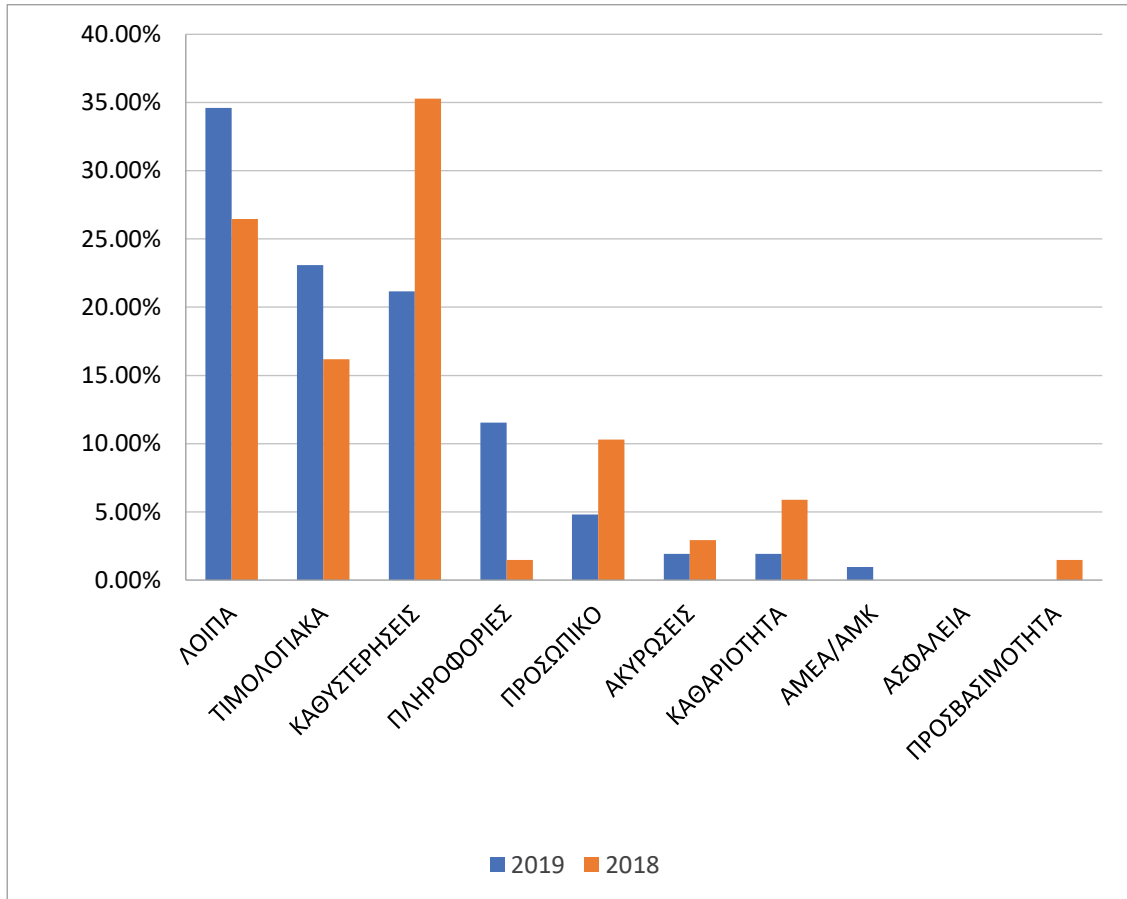
Η αύξηση παρουσιάζεται σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες παραπόνων εκτός από αυτές των «Καθυστερήσεις», «Προσωπικό» και «Καθαριότητα».

Πίνακας 22: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	18	17.31%	11	16.18%	118.18%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	3	2.88%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	3	2.88%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	27	25.97%	18	26.47%	100.00%
ΒΛΑΒΕΣ*	7	6.73%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	1	0.96%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	1	0.96%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	22	21.16%	24	35.30%	-8.33%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	12	11.54%	1	1.47%	1100.00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	5	4.81%	7	10.29%	-28.57%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	2	1.92%	2	2.94%	0.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	2	1.92%	4	5.88%	-50.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	1	0.96%	0	0.00%	0.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	0.00%	1	1.47%	-100.00%
ΣΥΝΟΛΟ	104	100.00%	68	100.00%	52.94%

Οι κατηγορίες «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Πληροφορίες» και «Καθυστερήσεις» αποτελούν το 75,98% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2019.

Γράφημα 19: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Αλεξανδρούπολη – Θεσσαλονίκη, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



4.1.2.6 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Καλαμπάκα – Αθήνα

α. Έτος 2018 συγκριτικά με το έτος 2017

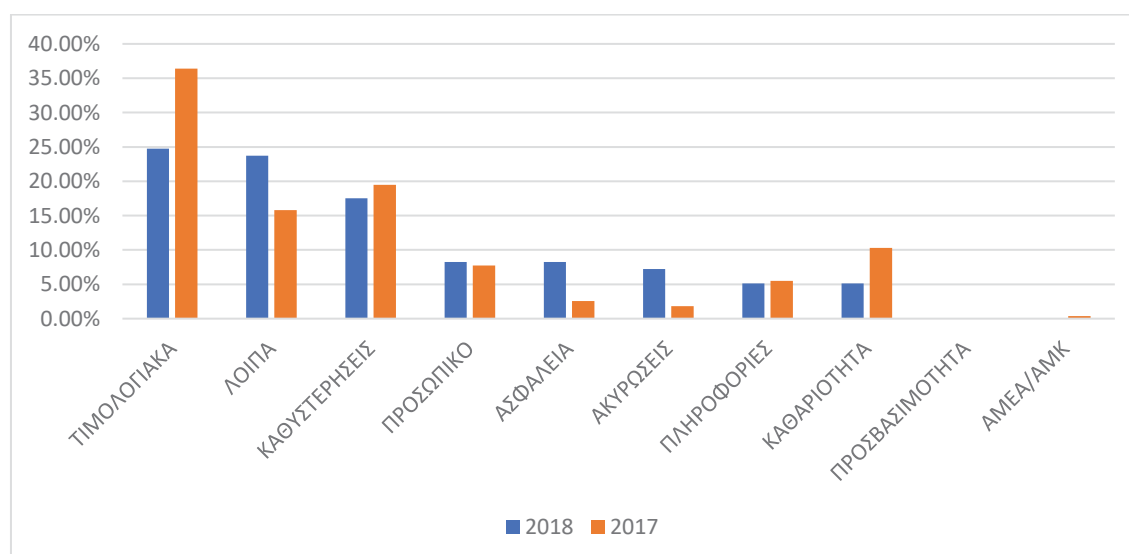
Το έτος 2018, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή, σημειώνει πτώση σε σχέση με το 2017 (64,34%).

Η πτώση παρουσιάζεται σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες παραπόνων εκτός από αυτές των «Ασφάλεια» και «Ακυρώσεις».

Πίνακας 23: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	24	24.74%	99	36.40%	-75.76%
ΛΟΙΠΑ	23	23.71%	43	15.81%	-46.51%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	17	17.53%	53	19.49%	-67.92%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	8	8.25%	21	7.72%	-61.90%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	8	8.25%	7	2.57%	14.29%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	7	7.22%	5	1.84%	40.00%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	5	5.15%	15	5.51%	-66.67%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	5	5.15%	28	10.29%	-82.14%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0.00%	1	0.37%	-100.00%
Σύνολο	97	100.00%	272	100.00%	-64.34%

Γράφημα 20: Ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017



Οι κατηγορίες «Τιμολογιακά», «Λοιπά», «Προσωπικό», «Ασφάλεια» και «Καθυστερήσεις» αποτελούν το 82,45% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2018 .

Γράφημα 21: Ποσοστό παραπόνων έτους 2018 στο δρομολόγιο Αθήνα - Καλαμπάκα - Αθήνα, ανά κατηγορία



β. Έτος 2019 συγκριτικά με το έτος 2018

Το έτος 2019, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή, σημειώνει αύξηση σε σχέση με το 2018 (16,49%).

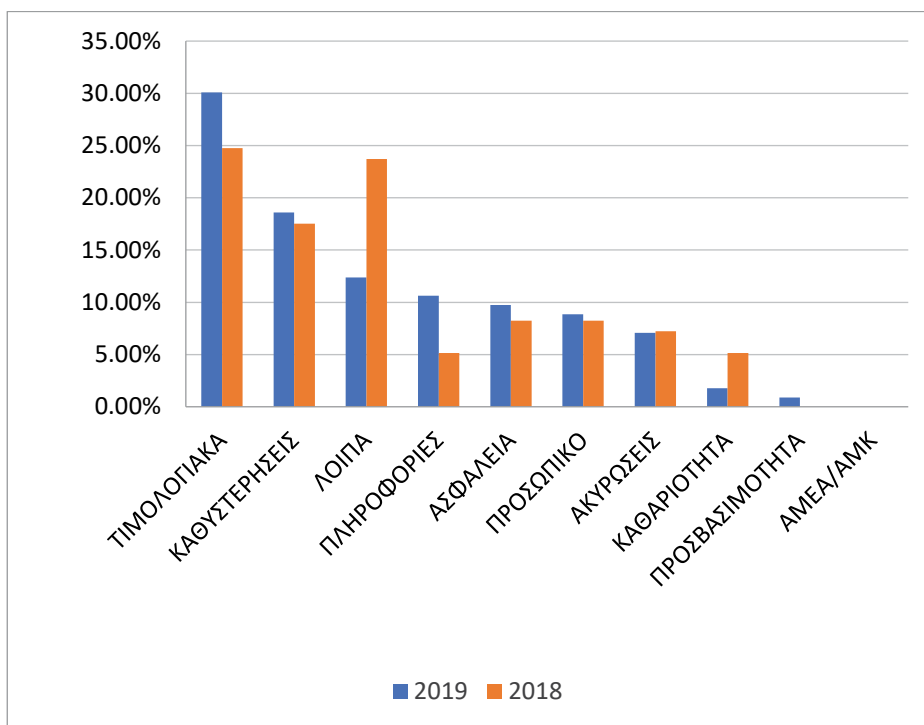
Η αύξηση παρουσιάζεται στις περισσότερες κατηγορίες παραπόνων εκτός από αυτές των «Δρομολόγια», «Βλάβες», «Υπηρεσίες», «Προτάσεις» και «Καθαριότητα».

Πίνακας 24: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα- Καλαμπάκα - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	23	20.36%	24	24.74%	41.67%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	5	4.42%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	6	5.31%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	2	1.78%	23	23.71%	-39.13%
ΒΛΑΒΕΣ*	7	6.19%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	3	2.65%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	2	1.77%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	21	18.59%	17	17.53%	23.53%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	12	10.62%	5	5.15%	140.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	11	9.73%	8	8.25%	37.50%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	10	8.85%	8	8.25%	25.00%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	8	7.08%	7	7.22%	14.29%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	2	1.77%	5	5.15%	-60.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	1	0.88%	0	0.00%	100.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΣΥΝΟΛΟ	113	100.00%	97	100.00%	16.49%

Οι κατηγορίες «Αποζημιώσεις», «Προσωπικό», «Ασφάλεια», «Πληροφορίες», «Ακυρώσεις» και «Καθυστερήσεις» αποτελούν το 75,23% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2019

Γράφημα 22: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα- Καλαμπάκα - Αθήνα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



4.1.2.7 Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα – Λειανοκλάδι – Αθήνα

α. Έτος 2018 συγκριτικά με το έτος 2017

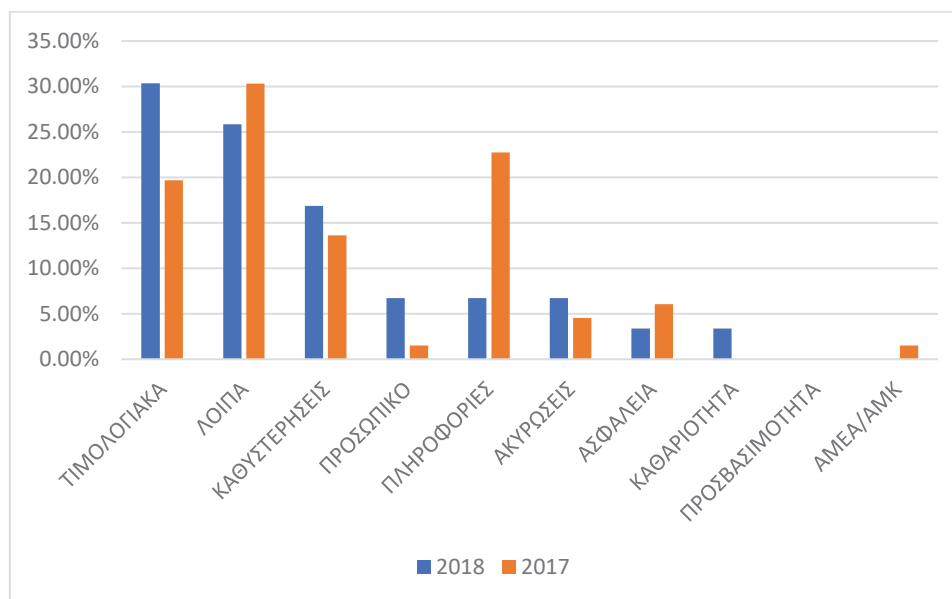
Το έτος 2018, το ποσοστό των παραπόνων στη συγκεκριμένη διαδρομή, σημειώνει αύξηση σε σχέση με το 2017 (34,85%).

Η αύξηση παρουσιάζεται σχεδόν σε όλες τις κατηγορίες παραπόνων εκτός από αυτές των «Πληροφορίες» και «ΑμεΑ/ΑΜΚ».

Πίνακας 25: Κατηγορίες παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Λειανοκλάδι - Αθήνα. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

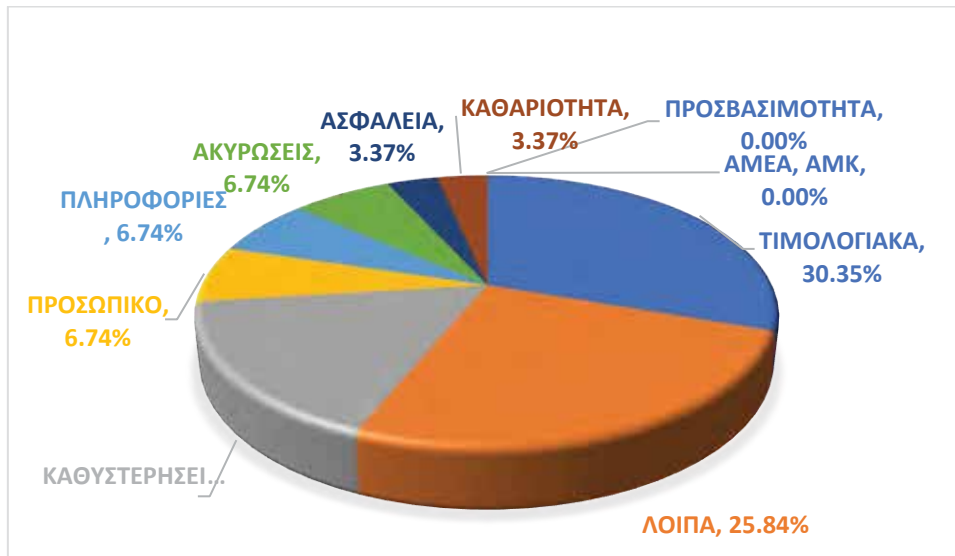
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	27	30.35%	13	19.68%	107.69%
ΛΟΙΠΑ	23	25.84%	20	30.30%	15.00%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	15	16.85%	9	13.64%	66.67%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	6	6.74%	1	1.52%	500.00%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	6	6.74%	15	22.73%	-60.00%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	6	6.74%	3	4.55%	100.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	3	3.37%	4	6.06%	-25.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	3	3.37%	0	0.00%	300.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	0	0.00%	0	0.00%	0.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0.00%	1	1.52%	-100.00%
Σύνολο	89	100.00%	66	100.00%	34.85%

Γράφημα 23: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Λειανοκλάδι - Αθήνα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018 -2017



Οι κατηγορίες «Τιμολογιακά», «Λοιπά», και «Καθυστερήσεις» αποτελούν το 73,04% του συνόλου των παραπόνων για το έτος 2018.

Γράφημα 24: Ποσοστά παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Λειανοκλάδι - Αθήνα, ανά κατηγορία, 2018



β. Έτος 2019 συγκριτικά με το έτος 2018

Το έτος 2019, τα παράπονα του δρομολογίου Αθήνα-Λειανοκλάδι-Αθήνα είχαν σημαντική πτωτική τάση, (<50). Εξαιτίας αυτής της μείωσης, δεν γίνεται αναλυτικός σχολιασμός.

4.2.1. Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηρόδρομου έτους 2018

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

- Αεροδρόμιο-Άνω Λιόσια: 388 παράπονα
Κορωπί-Άνω Λιόσια
- Πειραιάς-Αθήνα-Αεροδρόμιο: 353 παράπονα
- Πειραιάς-Κιάτο: 256 παράπονα
- Αεροδρόμιο-Κιάτο: 205 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε 70,39%. Το έτος 2018 σημειώνεται αύξηση του ποσοστού παραπόνων σε σχέση με το 2017 (8,24%).

Πίνακας 26: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηρόδρομου. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

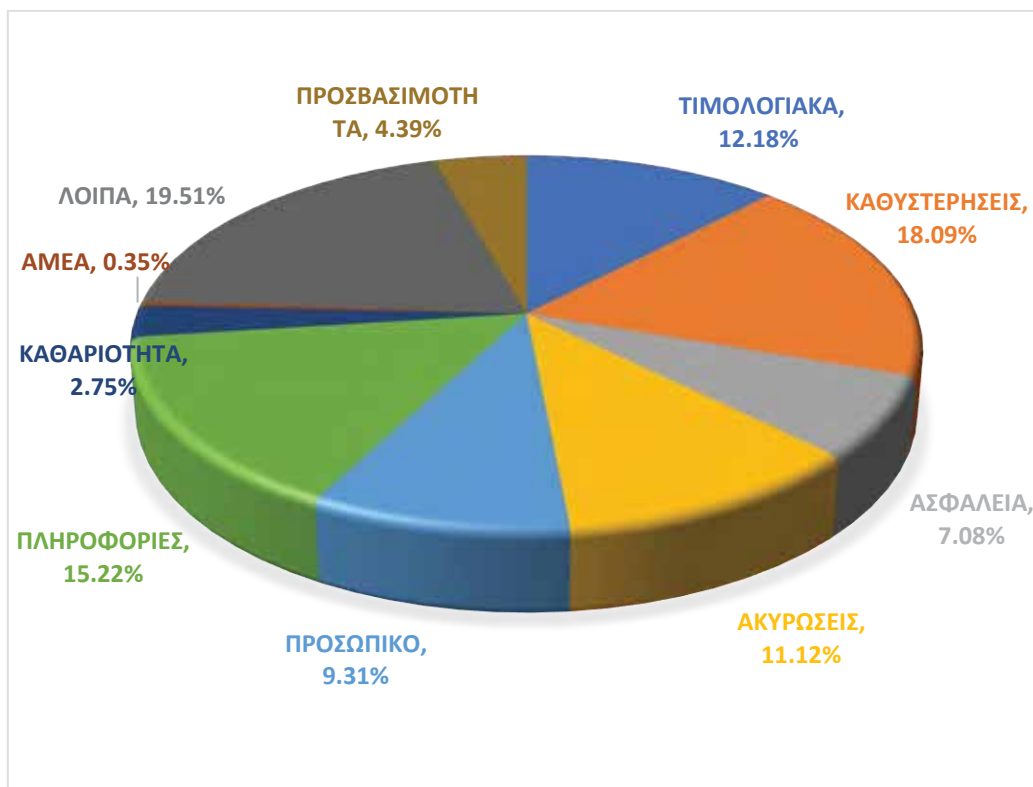
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Α. Λιόσια, Κορωπί - Α. Λιόσια *	388	22.73%	427	27.06%	73.54%
Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Αθήνα - Αεροδρόμιο *	353	20.67%			
Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Κιάτο**	256	14.99%	450	28.52%	2.44%
Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Κιάτο**	205	12.00%			
Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Χαλκίδα - Πειραιάς	213	12.47%	324	20.54%	-34.26%
Προαστιακός Αθηνών Αθήνα - Α. Λιόσια - Αθήνα	114	6.67%	105	6.65%	8.57%
Προαστιακός Θεσσαλονίκη - Λάρισα - Θεσσαλονίκη	87	5.09%	96	6.08%	-9.38%
Λεωφορειακή σύνδεση Κιάτο - Πάτρα - Κιάτο	61	3.57%	120	7.60%	-49.17%
Προαστιακός Πάτρας Λεωφορειακή σύνδεση Καστελόκαμπος - Πανεπιστήμιο/ Νοσοκομείο	31	1.81%	56	3.55%	-44.64%
ΣΥΝΟΛΟ:	1.708	100.00%	1.578	100.00%	8.24%

* Το δρομολόγιο "Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο / Αθήνα - Κιάτο - Αεροδρόμιο / Αθήνα, Λεωφορειακή σύνδεση Κιάτο - Πάτρα - Κιάτο" του 2017 αντιστοιχεί στα δρομολόγια "Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Κιάτο" & "Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Κιάτο" του 2018.

** Το δρομολόγιο "Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Α. Λιόσια - Αεροδρόμιο" του 2017 αντιστοιχεί στα δρομολόγια "Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Α. Λιόσια, Κορωπί - Α. Λιόσια" & "Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς - Αθήνα - Πειραιάς" του 2018.

Για το έτος 2018, τα ποσοστά παραπόνων ανά κατηγορία παραπόνων στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο έχουν ως εξής:

Γράφημα 25: Ποσοστά παραπόνων στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο, ανά κατηγορία, 2018



4.2.1.1. Παράπονα στα δρομολόγια Αεροδρόμιο – Α. Λιόσια, Κορωπί – Α. Λιόσια, Πειραιάς – Αθήνα - Αεροδρόμιο

Τα παράπονα στα ως άνω δρομολόγια παρουσίασαν αύξηση το 2018 (73,54%) και αποτελούν το 43,40 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

Η αύξηση αυτή αφορά στις κατηγορίες παραπόνων «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Ακυρώσεις», «Προσωπικό» και «Προσβασιμότητα».

Πίνακας 27: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Αεροδρόμιο-Α. Λιόσια, Κορωπί - Α. Λιόσια, Πειραιάς - Αθήνα -Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά Στοιχεία 2018-2017

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	166	22.42%	54	12.65%	207.41%
ΛΟΙΠΑ	146	19.70%	124	29.03%	17.74%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	140	18.89%	59	13.82%	137.29%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	104	14.04%	61	14.29%	70.49%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	49	6.61%	40	9.37%	22.50%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	43	5.80%	22	5.15%	95.45%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	39	5.26%	33	7.73%	18.18%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	37	4.99%	22	5.15%	68.18%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	15	2.02%	9	2.11%	66.67%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	2	0.27%	3	0.70%	-33.33%
Σύνολο	741	100.00%	427	100.00%	73.54%

Το 75,05% των παραπόνων που υποβλήθηκαν για τα ως άνω δρομολόγια αφορούν στις κατηγορίες «Καθυστερήσεις», «Λοιπά», «Πληροφορίες» και «Ακυρώσεις».

4.2.1.2. Παράπονα στα δρομολόγια Πειραιάς – Κιάτο, Αεροδρόμιο – Κιάτο

Τα παράπονα στα ως άνω δρομολόγια παρουσίασαν αύξηση το 2018 (2,44) και αποτελούν το 26,99 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

Η αύξηση αυτή αφορά όλες τις κατηγορίες παραπόνων εκτός των «Τιμολογιακά» και «Λοιπά».

Πίνακας 28: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Πειραιάς - Κιάτο και Αεροδρόμιο -Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	91	19.73%	109	24.23%	-16.51%
ΛΟΙΠΑ	82	17.79%	118	26.22%	-30.51%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	67	14.53%	56	12.44%	19.64%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	58	12.58%	34	7.56%	70.59%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	50	10.85%	42	9.33%	19.05%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	45	9.76%	38	8.44%	18.42%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	30	6.51%	26	5.78%	15.38%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	24	5.21%	15	3.33%	60.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	13	2.82%	8	1.78%	62.50%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	1	0.22%	4	0.89%	-75.00%
Σύνολο	461	100.00%	450	100.00%	2.44%

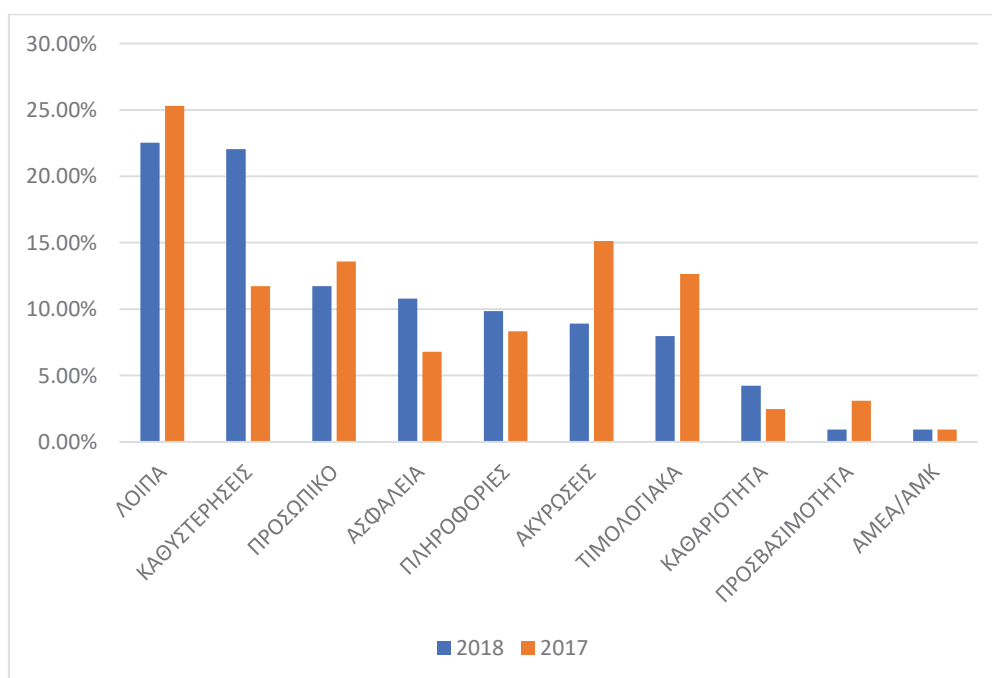
4.2.1.3. Παράπονα στα δρομολόγια Πειραιάς – Χαλκίδα – Πειραιάς

Τα παράπονα στα ως άνω δρομολόγια παρουσίασαν μείωση το έτος 2018 (- 34,26%) και αποτελούν το 12,47 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο. Αύξηση παρουσιάζεται μόνο στις κατηγορίες παραπόνων «Καθυστερήσεις», «Καθαριότητα» και «Ασφάλεια».

Πίνακας 29: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Χαλκίδα - Πειραιάς, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΛΟΙΠΑ	48	22.53%	82	25.31%	-41.46%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	47	22.06%	38	11.73%	23.68%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	25	11.74%	44	13.58%	-43.18%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	23	10.80%	22	6.79%	4.55%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	21	9.86%	27	8.33%	-22.22%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	19	8.92%	49	15.12%	-61.22%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΑ	17	7.98%	41	12.65%	-58.54%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	9	4.23%	8	2.47%	12.50%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	2	0.94%	10	3.09%	-80.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	2	0.94%	3	0.93%	-33.33%
Σύνολο	213	100.00%	324	100.00%	-34.26%

Γράφημα 26: Πλήθος παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Χαλκίδα - Πειραιάς, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017



4.2.2 Παράπονα στα Δρομολόγια Προαστιακού Σιδηρόδρομου έτους 2019

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

- Πειραιάς-Αεροδρόμιο: 513 παράπονα
- Πειραιάς-Κιάτο: 505 παράπονα
- Αθήνα – Χαλκίδα: 367 παράπονα
- Κορωπί – Άνω Λιόσια: 211 παράπονα

και το συνολικό ποσοστό τους ανέρχεται σε 77,70%.

Το έτος 2019 σημειώνεται αύξηση του ποσοστού παραπόνων σε σχέση με το 2018 (20,26%).

Πίνακας 30: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων δρομολογίων Προαστιακού Σιδηρόδρομου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς – Αεροδρόμιο	513	24.97%			
Προαστιακός Αθηνών Πειραιάς – Κιάτο	505	24.59%			
Προαστιακός Αθηνών Αθήνα - Χαλκίδα – Αθήνα	367	17.87%			
Προαστιακός Αθηνών Κορωπί - Α. Λιόσια	211	10.27%			
Προαστιακός Αθηνών Αεροδρόμιο - Α. Λιόσια	193	9.40%			
Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Αθηνών:	1.789	87.10%	1.529	89.52%	17.00%
Προαστιακός Θεσσαλονίκη – Λάρισα	165	8.03%	87	5.09%	89.66%
Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Θεσσαλονίκης:	165	8.03%	87	5.09%	89.66%
Προαστιακός Πάτρας					
Λεωφ. Σύνδεση Καστελ. - Παν. Νοσ. Λεωφορειακή σύνδεση Κιάτο – Πάτρα	100	4.87%	92	5.39%	8.70%
Μερικό Σύνολο Προαστιακού πλέγματος Πάτρας:	100	4.87%	92	5.39%	8.70%
ΣΥΝΟΛΟ:	2.054	100.00%	1.708	100.00%	20.26%

4.2.2.1. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Αεροδρόμιο

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2019 (45,33%) και αποτελούν το 24,97 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

Πίνακας 31: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Αεροδρόμιο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018****

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	26	5.08%			
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	5	0.97%	19	5.38%	100.00%
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	7	1.36%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	71	13.84%			
ΒΛΑΒΕΣ*	31	6.04%	76	21.53%	52.63%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	5	0.97%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	9	1.75%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	107	20.86%	71	20.11%	50.70%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	85	16.57%	66	18.70%	28.79%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	50	9.75%	44	12.46%	13.64%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	37	7.21%	20	5.67%	85.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	32	6.24%	27	7.65%	18.52%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	28	5.46%	20	5.67%	40.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	16	3.12%	9	2.55%	77.78%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	4	0.78%	1	0.28%	300.00%
ΣΥΝΟΛΟ	513	100.00%	353	100.00%	45.33%

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Ακυρώσεις» και «Προσωπικό» που συγκεντρώνουν το 68,23% του συνόλου, το 2019.

4.2.2.2. Παράπονα στο δρομολόγιο Άνω Λιόσια-Κορωπί

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2019 (142,53%) και αποτελούν το 10,27 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

Πίνακας 32: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Α. Λιόσια - Κορωπί, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	5	2.37%	2	2.30%	150.00%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	0	0.00%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	0	0.00%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	19	9.00%	11	12.64%	218.18%
ΒΛΑΒΕΣ*	9	4.27%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	4	1.90%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	3	1.42%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	60	28.43%	34	39.08%	76.47%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	56	26.54%	16	18.39%	250.00%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	44	20.85%	17	19.54%	158.82%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	4	1.90%	2	2.30%	100.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	3	1.42%	2	2.30%	50.00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	2	0.95%	2	2.30%	0.00%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	2	0.95%	0	0.00%	200.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0.00%	1	1.15%	-100.00%
ΣΥΝΟΛΟ	211	100.00%	87	100.00%	142.53%

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Ακυρώσεις» που συγκεντρώνουν το 84,82% του συνόλου , το 2019.

4.2.2.3. Παράπονα στο δρομολόγιο Πειραιάς-Κιάτο – Πειραιάς

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2019 (9,54%) και αποτελούν το 24,59 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

Πίνακας 33: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Πειραιάς - Κιάτο, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	54	10.69%	91	19.73%	-10.99%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	21	4.16%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	6	1.19%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	46	9.11%	82	17.79%	19.51%
ΒΛΑΒΕΣ*	25	4.95%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	10	1.98%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	17	3.37%			
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	74	14.65%	30	6.51%	146.67%
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	71	14.06%	58	12.58%	22.41%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	65	12.87%	67	14.53%	-2.99%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	45	8.91%	50	10.85%	-10.00%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	35	6.93%	45	9.76%	-22.22%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	16	3.17%	13	2.82%	23.08%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	16	3.17%	24	5.21%	-33.33%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	4	0.79%	1	0.22%	300.00%
ΣΥΝΟΛΟ	505	100.00%	461	100.00%	9.54%

* Το δρομολόγιο συγκρίνεται με το άθροισμα των δρομολογίων "Αθήνα - Κιάτο" και "Πειραιάς - Κιάτο" που πραγματοποιήθηκαν το 2018

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Αποζημιώσεις», «Δρομολόγια», «Ασφάλεια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Προσωπικό» που συγκεντρώνουν το 70,29% του συνόλου, το 2019.

4.2.2.4. Παράπονα στο δρομολόγιο Αθήνα-Χαλκίδα-Αθήνα

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2019 (72,30%) και αποτελούν το 17,87 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

Πίνακας 34: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Αθήνα - Χαλκίδα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	15	4.08%	17	7.98%	47.06%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	7	1.91%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	3	0.82%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	113	30.79%	48	22.53%	206.25%
ΒΛΑΒΕΣ*	20	5.45%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	5	1.36%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	9	2.45%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	69	18.80%	47	22.06%	46.81%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	36	9.81%	25	11.74%	44.00%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	28	7.63%	21	9.86%	33.33%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	23	6.27%	9	4.23%	155.56%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	16	4.36%	23	10.80%	-30.43%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	15	4.09%	19	8.92%	-21.05%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	8	2.18%	2	0.94%	300.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	0	0.00%	2	0.94%	-100.00%
ΣΥΝΟΛΟ	367	100.00%	213	100.00%	72.30%

* Το δρομολόγιο Αθήνα-Χαλκίδα-Αθήνα συγκρίνεται με το δρομολόγιο Πειραιάς - Χαλκίδα – Πειραιάς, που πραγματοποιούνταν έως το έτος 2018.

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες», «Καθαριότητα» και «Προσωπικό» που συγκεντρώνουν το 73,30% του συνόλου, το 2019.

4.2.2.5. Παράπονα στο δρομολόγιο Λάρισα - Θεσσαλονίκη-Λάρισα

Τα παράπονα στο ως άνω δρομολόγιο παρουσίασαν αύξηση το 2019 (89,66%) και αποτελούν το 8,03 % των συνολικών παραπόνων που υποβλήθηκαν στον Προαστιακό Σιδηρόδρομο.

Πίνακας 35: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων στο δρομολόγιο Θεσσαλονίκη - Λάρισα, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	20	12.12%	26	29.88%	57.69%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	15	9.09%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	6	3.64%			
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	16	9.70%	10	11.49%	250.00%
ΒΛΑΒΕΣ*	9	5.45%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	3	1.82%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	7	4.24%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	42	25.45%	20	22.99%	110.00%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	6	3.64%	3	3.45%	100.00%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	15	9.09%	8	9.20%	87.50%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	1	0.61%	2	2.30%	-50.00%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	5	3.03%	5	5.75%	0.00%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	15	9.09%	11	12.64%	36.36%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	4	2.42%	2	2.30%	100.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	1	0.61%	0	0.00%	100.00%
ΣΥΝΟΛΟ	165	100.00%	87	100.00%	89.66%

Οι κατηγορίες με το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων είναι «Αποζημιώσεις», «Τιμολογιακή πολιτική», «Δρομολόγια», «Καθυστερήσεις», «Πληροφορίες» και «Προσωπικό» που συγκεντρώνουν το 74,54% του συνόλου, το 2019.

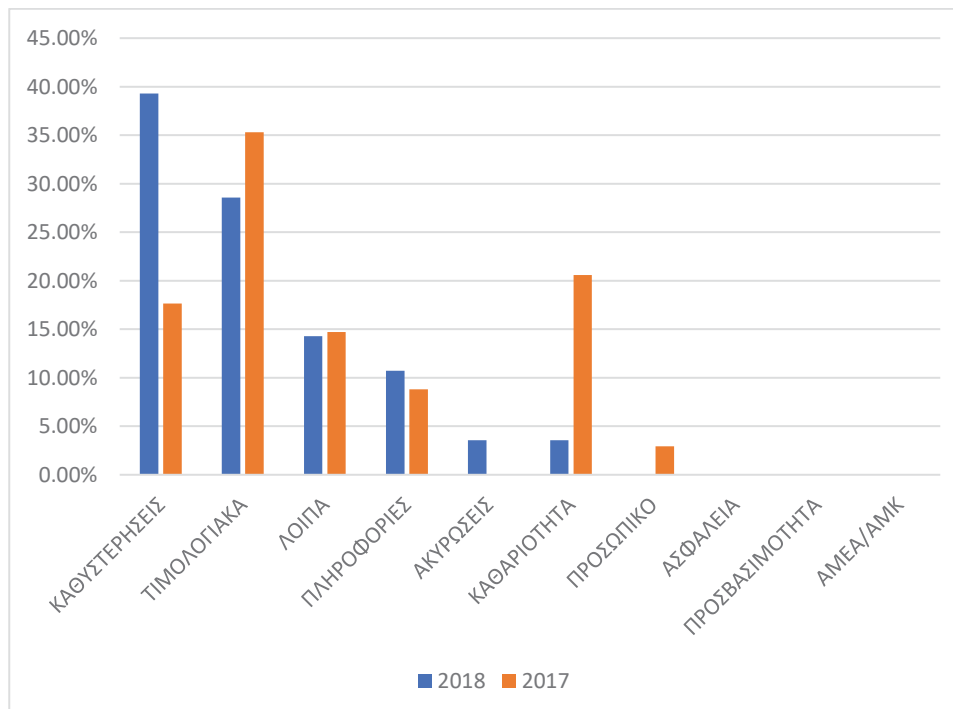
4.3.1. Παράπονα στα Διεθνή Δρομολόγια έτους 2018

Τα παράπονα στα διεθνή δρομολόγια παρουσίασαν μείωση το 2018 (17,65%) σε σχέση με το 2017. Ο μεγαλύτερος αριθμός υποβλήθηκε στο δρομολόγιο «Θεσσαλονίκη – Βελιγράδι» και αφορούσε κυρίως τις κατηγορίες «Καθυστερήσεις», «Τιμολογιακά» και «Λοιπά».

Πίνακας 36: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων διεθνών δρομολογίων . Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	2018		2017		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
Θεσσαλονίκη - Βελιγράδι	27	96.43%	24	70.59%	12.50%
Θεσσαλονίκη - Σόφια	1	3.57%	10	29.41%	-90.00%
ΣΥΝΟΛΟ	28	100.00%	34	100.00%	-17.65%

Γράφημα 27: Πλήθος παραπόνων διεθνών δρομολογίων, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2018-2017



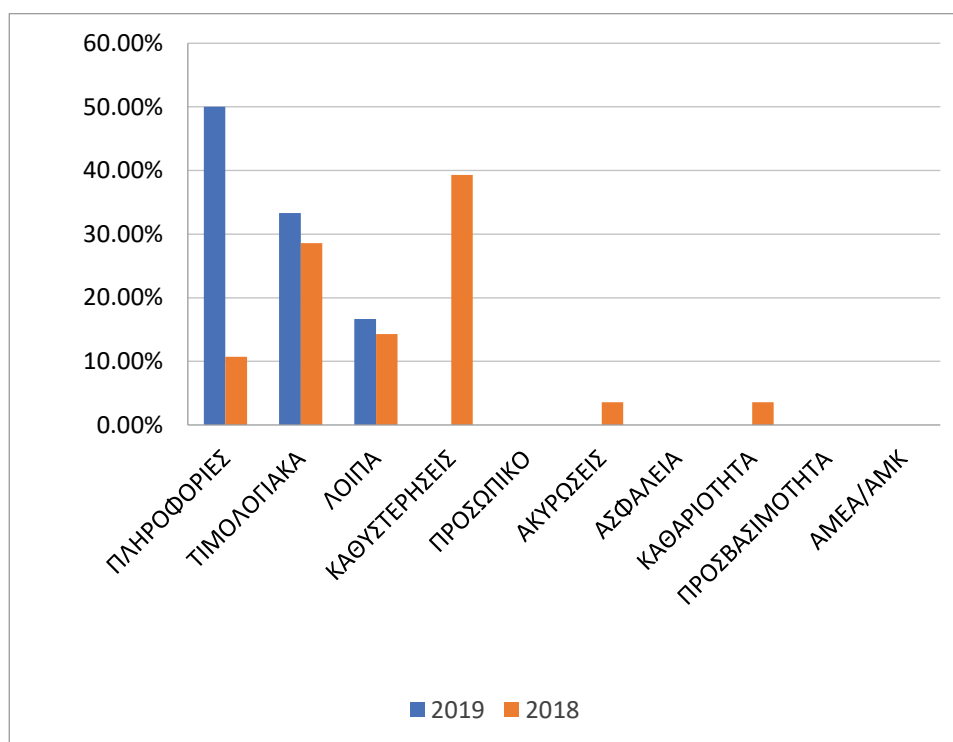
4.3.2. Παράπονα στα Διεθνή Δρομολόγια έτους 2019

Τα παράπονα στα διεθνή δρομολόγια παρουσίασαν μείωση το 2019 (78,57%) σε σχέση με το 2018. Ο ίδιος αριθμός παραπόνων υποβλήθηκε στα δρομολόγια «Θεσσαλονίκη – Βελιγράδι» και «Θεσσαλονίκη – Σόφια».

Πίνακας 37: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων διεθνών δρομολογίων. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
Θεσσαλονίκη - Βελιγράδι	3	50.00%	27	96.43%	-88.89%
Θεσσαλονίκη - Σόφια	3	50.00%	1	3.57%	200.00%
ΣΥΝΟΛΟ	6	100.00%	28	100.00%	-78.57%

Γράφημα 28: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων διεθνών δρομολογίων, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



4.4. Παράπονα που δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένο δρομολόγιο έτους 2019

Υπάρχει μια ομάδα παραπόνων τα οποία υποβάλλονται στην ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., χωρίς, όμως, να αναφέρονται σε αυτά το συγκεκριμένο δρομολόγιο στο οποίο αφορούν.

Τα έτη 2017 και 2018, αυτή η ομάδα παραπόνων ήταν πολύ μικρή και δεν επέτρεπε την συναγωγή ασφαλών συμπερασμάτων, ώστε να αποτελέσει αντικείμενο μελέτης του παρόντος εκπονήματος.

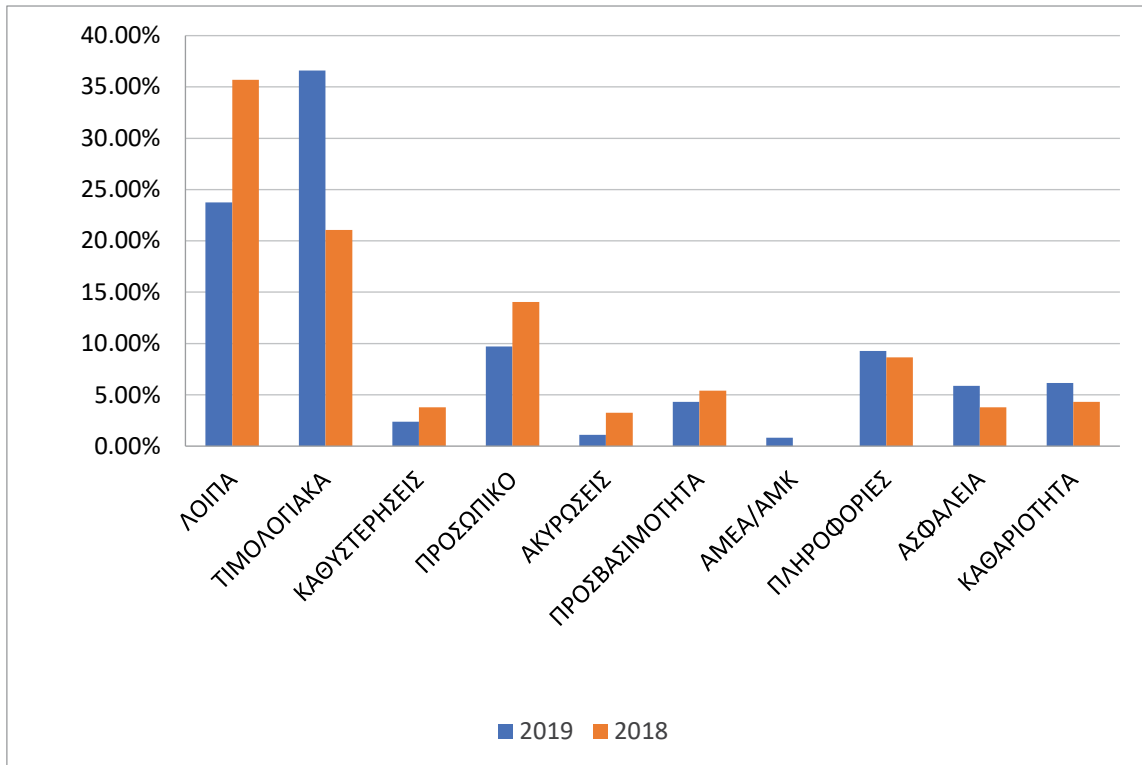
Για το έτος 2019 παρατηρούνται τα εξής:

Ο μεγαλύτερος αριθμός αφορά στις κατηγορίες «Βλάβες», «Τιμολογιακή Πολιτική», «Εισιτήρια», «Προσωπικό» και «Πληροφορίες», όπως συνήθως αποτυπώθηκε και στους πίνακες των επι μέρους δρομολογίων και αποτελεί το 57,15% του συνόλου.

Πίνακας 38: Πλήθος και ποσοστό παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	2019		2018		ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ
	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	ΠΛΗΘΟΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ	
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ*	22	2.02%	66	35.69%	292.42%
ΒΛΑΒΕΣ*	104	9.54%			
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ*	68	6.24%			
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ*	65	5.96%			
ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ**	87	7.98%	39	21.08%	923.08%
ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**	150	13.76%			
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ**	162	14.86%			
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ	26	2.39%	7	3.78%	271.43%
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	106	9.72%	26	14.05%	307.69%
ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ	12	1.10%	6	3.24%	100.00%
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ	47	4.31%	10	5.41%	370.00%
ΑΜΕΑ/ΑΜΚ	9	0.83%	0	0.00%	900.00%
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	101	9.27%	16	8.65%	531.25%
ΑΣΦΑΛΕΙΑ	64	5.87%	7	3.78%	814.29%
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	67	6.15%	8	4.32%	737.50%
ΣΥΝΟΛΟ	1.090	100.00%	185	100.00%	489.19%

Γράφημα 29: Ποσοστό συμμετοχής παραπόνων χωρίς αναφορά δρομολογίου, ανά κατηγορία. Συγκριτικά στοιχεία 2019-2018



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Γενικά συμπεράσματα ανάλυσης

Πριν την καταγραφή των συμπερασμάτων, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθούν ορισμένοι παράγοντες που επηρέασαν θετικά ή αρνητικά τη διαμόρφωση των παραπόνων τα έτη 2018-2019:

Το έτος 2018

- Από την 1^η Φεβρουαρίου, δρομολογήθηκε απευθείας σύνδεση από τον Πειραιά στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, με τη νέα διαδρομή «Πειραιάς-Αεροδρόμιο» και αντίστροφα, χωρίς μεταπιβίβαση στην Αθήνα.

Επιπλέον, δρομολογήθηκε ένας συρμός ανά ώρα στη διαδρομή Αεροδρόμιο – ΣΚΑ (και στη συνέχεια Άνω Λιόσια), καθώς και οκτώ (8) νέα δρομολόγια - ανά κατεύθυνση - στο τμήμα ΣΚΑ – Κορωπί. Ενισχύθηκε η γραμμή μεταξύ ΣΚΑ – Κορωπί και αντίστροφα, με επιπλέον τέσσερα (4) πρωινά δρομολόγια και τέσσερα (4) απογευματινά, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες αιχμής. Με την εφαρμογή των νέων δρομολογίων, οι επιβάτες μπορούν να μεταβούν απευθείας από τον **Πειραιά** στο **Κιάτο** -και αντίστροφα.

Οι επιβάτες, οι οποίοι μετακινούνταν μεταξύ του σταθμού Κιάτο και του Αεροδρομίου, μετεπιβιβάζονταν στο σταθμό Κάτω Αχαρναί, με πρόβλεψη για μετεπιβίβαση στο σταθμό Άνω Λιόσια, μετά την ολοκλήρωση των έργων από τον Διαχειριστή της Υποδομής - ΟΣΕ.
- Από 10 Φεβρουαρίου 2018 η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. δρομολόγησε λεωφορεία με προορισμό και αφετηρία την Τιθορέα και τον Μπράλο αντίστοιχα, και ενδιάμεσες στάσεις τους Σιδηροδρομικούς Σταθμούς Αμφίκλειας και Λιλαίας. Το υφιστάμενο τμήμα της σιδηροδρομικής γραμμής μεταξύ Τιθορέας και Λειανοκλαδίου παρακάμπτεται, λόγω της παράδοσης σε κυκλοφορία νέας σύγχρονης σιδηροδρομικής γραμμής στο τμήμα αυτό.
- Λόγω έντονων καιρικών φαινομένων και των προβλημάτων που δημιουργήθηκαν από την υπερχείλιση του ποταμού Έβρου, το Μάρτιο του 2018, συγκεκριμένα στην περιοχή του Πυθίου, διακόπηκαν μέχρι νεοτέρας τα σιδηροδρομικά δρομολόγια στο τμήμα Αλεξανδρούπολη – Ορμένιο και αντίστροφα.
- Από 21 Απριλίου 2018 εκτελούνται εργασίες στη σιδηροδρομική γραμμή μεταξύ Λειανοκλαδείου – Παλαιοφάρσαλου
- Από 15 Μαΐου 2018, ξεκίνησαν εργασίες στη σιδηροδρομική υποδομή στο τμήμα μεταξύ Αγίου Βασιλείου – Ρίου, για την κατασκευή της νέας διπλής γραμμής του Προαστιακού Πάτρας. Λόγω των έργων διακόπηκαν τα δρομολόγια του Προαστιακού από το Ρίο έως τον Άγιο Βασίλειο και δρομολογήθηκαν λεωφορεία.
- Από 01/08/2018 μέχρι 31/08/2018, υπήρξαν μεταβολές σε ορισμένα δρομολόγια του σιδηροδρομικού δικτύου, λόγω θερινής περιόδου και της μειωμένης επιβατικής

κίνησης που παρατηρείται κάθε χρόνο σε συγκεκριμένες διαδρομές. Αντίστοιχα, το Μεγάλο Σάββατο, την Κυριακή και τη Δευτέρα του Πάσχα έτους 2018, τροποποιήθηκαν ορισμένα τοπικά δρομολόγια και γραμμές του βασικού άξονα.

- Το Νοέμβριο του 2018 εξαρθρώθηκε από το Τμήμα Ασφαλείας Αχαρνών, εγκληματική ομάδα, τα μέλη της οποίας διέπρατταν ληστείες σε οδηγούς και πεζούς καθώς και σε αναμένοντες επιβάτες σε στάση τρένων στην περιοχή των Αχαρνών. Εξιχνιάσθηκαν δεκαέξι (16) περιπτώσεις, εκ των οποίων οι οκτώ (8) αφορούσαν τον σταθμό Αχαρνών.

Το έτος 2019

- Αρχές Ιανουαρίου 2019, ακραία καιρικά φαινόμενα, σε συνδυασμό με την κατάσταση της σιδηροδρομικής υποδομής, είχαν ως αποτέλεσμα καθυστερήσεις στα δρομολόγια .
- Εξαρθρώθηκε, τον 1^ο/2019 από το Τμήμα Ασφαλείας Ομονοίας, συμμορία, τα μέλη της οποίας διέπρατταν κλοπές πορτοφολιών από επιβάτες στον Σιδηροδρομικό Σταθμό Αθηνών. Όπως προέκυψε από την αστυνομική έρευνα, οι δράστες εκμεταλλευόμενοι τον συνωστισμό επιβατών στους χώρους αναμονής και στις αποβάθρες του Σιδηροδρομικού Σταθμού και χρησιμοποιώντας διάφορα τεχνάσματα, προέβαιναν συστηματικά σε κλοπές πορτοφολιών. Εξιχνιάσθηκαν δεκατέσσερις (14) περιπτώσεις κλοπών, που διαπράχθηκαν κατά το τελευταίο διάστημα.
- Από το Σάββατο 20 Απριλίου 2019, που παρουσιάστηκε φαινόμενο κατολίσθησης στη γραμμή Διακοπτό-Καλάβρυτα & καθίζηση σε τμήμα του οδοστρώματος κοντά στη σιδηροδρομική γραμμή, ανεστάλησαν όλα τα δρομολόγια στη γραμμή μέχρι 22 Μαΐου 2019.
- Αρκετοί επιπλέον σταθμοί εξοπλίστηκαν με ειδικά μηχανήματα (ανυψωτήρες αποβάθρας)για τη μετακίνηση των ατόμων που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο.
- Το Μάιο του 2019, ξεκίνησε το δρομολόγιο Αθήνα-Θεσσαλονίκη που εκτελείται σε 4 ώρες, μειώνοντας το χρόνο ταξιδιού κατά μιάμιση ώρα, με ηλεκτροκίνηση σε όλη τη διάρκεια της διαδρομής. Η εξέλιξη αυτή ήταν απόρροια της ολοκλήρωσης των έργων στον κύριο σιδηροδρομικό άξονα της χώρας και της σταδιακής παράδοσης τμημάτων όπως αυτά που περιλάμβαναν τις σήραγγες στο Καλλίδρομο και στην Όρθρυ. Αναμένεται περαιτέρω μείωση του χρόνου με την ολοκλήρωση των έργων σηματοδότησης και τηλεδιοίκησης.
- Από 31/7 και έως 30/9/2019, τα δρομολόγια από Θεσσαλονίκη προς Αλεξανδρούπολη και αντίστροφα (90/91 & 600Α/601Α) τερμάτιζαν και εκκινούσαν από την Δράμα. Στη συνέχεια οι επιβάτες με προορισμό την Αλεξανδρούπολη μετεπιβιβάζονταν σε λεωφορεία.

- Κατά τη διάρκεια του Αυγούστου - Σεπτεμβρίου 2019, λόγω μειωμένης επιβατικής κίνησης κατά τη διάρκεια της θερινής περιόδου, ανεστάλησαν συγκεκριμένα δρομολόγια μεταξύ Θεσσαλονίκης – Αλεξανδρούπολης – Θεσσαλονίκης, ΣΣ Λιοσίων – Κορωπίου – ΣΣ Λιοσίων και Αθηνών – Χαλκίδας – Αθηνών. Αναστολές και τροποποιήσεις δρομολογίων υπήρξαν και το Μεγάλο Σάββατο, την Κυριακή και τη Δευτέρα του Πάσχα το 2019.
- Τον Σεπτέμβριο και Οκτώβριο του 2019 υπήρξαν διαταραχές κυκλοφορίας και ακυρώσεις δρομολογίων λόγω απεργιών
- Προβλήματα καθαριότητας παρουσιάστηκαν σε σιδηροδρομικούς σταθμούς λόγω επίσκεψης εργασίας των εργαζομένων στο συνεργείο καθαρισμού με το οποίο είχε συμβληθεί ο ΟΣΕ
- Από 1η Νοεμβρίου 2019 τα δρομολόγια από και προς Χαλκίδα τερμάτιζαν και εκκινούσαν στο σταθμό των Αγίων Αναργύρων. Η αλλαγή αυτή υπαγορεύτηκε από την έναρξη των εργασιών υπογειοποίησης στο τμήμα ΣΣ Λαρίσης-Αγ. Ανάργυροι, από το Διαχειριστή Υποδομής, ΟΣΕ ΑΕ και επηρέασε τα δρομολόγια ενός τριμήνου.

α. Συμπεράσματα μελέτης ποσοτικών στοιχείων ετών 2018-2019

Από τη μελέτη των ποσοτικών στοιχείων των παραπόνων προκύπτουν συμπερασματικά τα ακόλουθα :

- Ετήσια ποσοστιαία μείωση του αριθμού των παραπόνων έτους 2018 σε σχέση με έτος 2017 για την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (-25,5%) και τη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. (-9,09%).
- Ετήσια ποσοστιαία αύξηση του αριθμού των παραπόνων έτους 2019 σε σχέση με το έτος 2018 για την ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. (50,61%) και τη ΣΤΑΣΥ Α.Ε. (10%).
- Ο αριθμός παραπόνων της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. παραμένει χαμηλός το 2018 με τα παράπονα (50) να αναφέρονται κυρίως στον τρόπο διάχυσης της Πληροφορίας (44,00%) και στις Ακυρώσεις/Καθυστερήσεις (40,00%), ενώ το 2019 ο αριθμός των παραπόνων της ΣΤΑΣΥ Α.Ε. αυξήθηκε κυρίως από τις κατηγορίες «Λοιπά», «Ακυρώσεις» και «Καθυστερήσεις».
- Σημαντική βελτίωση αποτυπώθηκε στο χειρισμό των παραπόνων από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ αναφορικά με το χρόνο απόκρισης. Από τα παράπονα που έλαβε η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το 2018, **εντός της προθεσμίας των 30 ημερών** απαντήθηκε το 88,08%. Σημαντικά μειωμένες είναι και οι εκπρόθεσμες απαντήσεις και τα αναπάντητα παράπονα το 2018 έναντι του 2017. Από τα παράπονα που έλαβε η ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε. το 2019 **εντός της προθεσμίας των 30 ημερών** απαντήθηκε το **78,91%**. Αντίστοιχα αυξήθηκαν οι εκπρόθεσμες απαντήσεις, με ποσοστό συμμετοχής 13,23% επί του συνόλου.
- Το 2019 για πρώτη φορά παρατηρούνται εκπρόθεσμες απαντήσεις παραπόνων της ΣΤΑΣΥ Α.Ε σε ένα ποσοστό της τάξης του 40% του συνόλου των 55 παραπόνων.

- Από το πλήθος των υποβαλλόμενων παραπόνων στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις το 2019, το 43,81% της ΤΡΑΙΝΟΣΕ ΑΕ και το 43,63% της ΣΤΑΣΥ ΑΕ εμπίπτει στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, ενώ αντίστοιχα το 56,19% και 56,37% δεν εμπίπτει.
- Το Δρομολόγιο Αθήνα-Θεσσαλονίκη-Αθήνα κατέχει το 2018 το μεγαλύτερο ποσοστό παραπόνων, 57,23%, στο σύνολο των παραπόνων από όλα τα δρομολόγια της ΤΡΑΙΝΟΣΕ.
- Τα παράπονα στα δρομολόγια του Προαστιακού Σιδηρόδρομου αυξήθηκαν το 2018 συνολικά κατά 8,24% έναντι του 2017. Αυτή η αύξηση κυρίως προέρχεται από τα δρομολόγια στις προαστιακές γραμμές Αεροδρόμιο-Άνω Λιόσια-Κορωπί-Άνω Λιόσια, Πειραιά- Αθήνα-Αεροδρόμιο, Πειραιά-Κιάτο και Αεροδρόμιο-Κιάτο. Η επιμέρους αύξηση παραπόνων σε αυτά φθάνει το **37,05%**, και προέρχεται από τις **Καθυστερήσεις, Πληροφορίες, Ακυρώσεις, Προσωπικό και Προσβασιμότητα**. Μεγάλο μέρος των παραπόνων οφείλεται σε καθυστερήσεις που λαμβάνουν χώρα κυρίως τις ώρες αιχμής και επηρεάζουν το πλέγμα δρομολογίων του Προαστιακού, σε συνδυασμό με την περιορισμένη πληροφόρηση των επιβατών και του αρμόδιου προσωπικού.
- Το ποσοστό συμμετοχής των παραπόνων των παραπάνω δρομολογίων στο σύνολο των παραπόνων του Προαστιακού Σιδηρόδρομου για το 2018 είναι αξιοσημείωτα μεγάλο, αγγίζει το **70,39% για το 2018**, ενώ το 2017 αποτελούσε το 55,58% του συνόλου των παραπόνων του Προαστιακού Σιδηρόδρομου.
- Καταγράφηκε αύξηση των παραπόνων στα υπεραστικά δρομολόγια που αθροιστικά το 2019 φθάνει το 31,36%. Προέρχεται κυρίως από τα δρομολόγια Αθήνα-Θεσ/κη, Θεσ/κη - Αλεξανδρούπολη, Θεσ/κη-Φλώρινα, Αθήνα-Καλαμπάκα και Λάρισα-Βόλο που αποτελούν το 50,72%.

Η αύξηση επηρεάζεται από διαφορετικούς παράγοντες για κάθε δρομολόγιο. Στο «Αθήνα – Θεσσαλονίκη», που το 2019 ξεκίνησαν τα δρομολόγια με σημαντικά μειωμένο ταξιδιωτικό χρόνο, υπήρξε και μια μεγάλη αύξηση του αριθμού επιβατών και ιδιαίτερα νέων επιβατών. Οι επιβάτες μπορεί να είχαν διαμορφωμένες άλλες προσδοκίες για το ταξίδι αλλά και να υπέστησαν κάποια διαταραχή στο ταξίδι τους τον πρώτο καιρό της πραγματοποίησής του όπου γίνονταν προσαρμογές και με τα υπόλοιπα δρομολόγια όπως και το «Αθήνα – Καλαμπάκα».

Η δρομολόγηση λεωφορείων στο «Θεσσαλονίκη – Αλεξανδρούπολη» στη Δράμα ήταν η αιτία της μείωσης των επιβατών και αύξησης των παραπόνων.

Η αλλαγή της ώρας του πρώτου πρωινού δρομολογίου «Λάρισα – Βόλος» που εξυπηρετεί ορισμένους εργαζόμενους επιβάτες, οδήγησε στη μαζικότερη υποβολή παραπόνων.

Μείωση επιβατών και παραπόνων αποτυπώνεται και στα διεθνή δρομολόγια. Η εναλλαγή των μέσων, λεωφορείου και τρένου, στο ταξίδι προς Σόφια είναι ο κύριος λόγος που οι επιβάτες επιλέγουν άλλο τρόπο μετακίνησης.

β. Συμπεράσματα μελέτης ποιοτικών στοιχείων ετών 2018-2019

- Υπάρχουν σημαντικά προβλήματα που αφορούν στις υποδομές στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και τις αποβάθρες που παρέχονται από το Διαχειριστή Υποδομής και Υπεύθυνο Σταθμού, όπως ανελκυστήρες, κυλιόμενες κλίμακες που δεν βρίσκονται σε λειτουργία.
- Υπάρχει καθυστέρηση στην υλοποίηση εργασιών από το 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.
- Η έλλειψη **πληροφόρησης** καταγράφεται σε μεγάλο αριθμό παραπόνων και συνδέεται συχνά με τις ακυρώσεις ή τις διαταραχές δρομολογίων. Παρατηρείται όταν δεν επικοινωνούνται από τη ΣΕ οι διαταραχές κυκλοφορίας έγκαιρα και σωστά. Τα δύο τελευταία έτη υπήρξαν και αρκετές αναφορές έλλειψης πληροφόρησης σε ημέρες απεργίας.
- Οι εγκαταστάσεις ηλεκτρονικών οθονών για τις ανακοινώσεις ταξιδιωτικών πληροφοριών, για μια ακόμη χρονιά, βρίσκονται σε αρκετά σημεία εκτός λειτουργίας ή με στατική πληροφόρηση, οπότε η **πληροφόρηση** είναι περιορισμένη και μόνο ηχητική.
- Στα παράπονα που σχετίζονταν με τις **καθυστερήσεις** καταγράφεται έλλειψη έγκαιρης, έγκυρης και αιτιολογημένης ενημέρωσης για καθυστερήσεις των αμαξοστοιχιών. Παρατηρείται έλλειψη συντονισμού πληροφόρησης μεταξύ Διαχειριστή Υποδομής και Σιδηροδρομικής Επιχείρησης, με αποτέλεσμα το επιβατικό κοινό να μην ενημερώνεται σωστά ή και καθόλου για τυχόν καθυστερήσεις, οπότε δημιουργούνται τριβές μεταξύ σιδηροδρομικής επιχείρησης και επιβάτη.
- Τα υποβληθέντα παράπονα δεν αφορούν μόνο σε μονάδες επιβατών, αλλά σε αρκετές περιπτώσεις υποβάλλονται συλλογικά είτε από δημότες μιας περιοχής, είτε από ομάδες πολιτών/συλλόγους που έχουν υποστεί κατ' εξακολούθηση ταλαιπωρία κατά την παροχή σιδηροδρομικής υπηρεσίας. Η τακτικότητα επιβατών και η επαναληψιμότητα των προβλημάτων ορισμένων δρομολογίων είναι και ο λόγος που επιλέγεται η συλλογική υποβολή παραπόνων.

- Σημαντικά μεγάλος αριθμός παραπόνων προέρχεται από τακτικούς επιβάτες που κινούνται, σε καθημερινή βάση, από τον τόπο κατοικίας τους στην εργασία τους και το αντίστροφο, και αφορούν σε συγκεκριμένα δρομολόγια, ιδιαίτερα των προαστιακών γραμμών. Αυτό οφείλεται κυρίως στο μεγάλο αριθμό επιβατών που επιβιβάζεται-αποβιβάζεται στα συγκεκριμένα δρομολόγια κατά τις ώρες αιχμής με αποτέλεσμα να δημιουργείται συνωστισμός και καθυστερήσεις ιδιαίτερα μεταξύ σταθμών και στάσεων του αστικού ιστού.
- Ο επιβάτης, κατά κανόνα, προβαίνει στην υποβολή του παραπόνου όταν θεωρεί ότι έχει υποστεί συστηματική και επανειλημμένη ταλαιπωρία ή «εκλαμβανόμενη αδιαφορία» από τους αρμόδιους (customer's perception), άρα η αντίδρασή του είναι ιδιαίτερος φορτισμένη.
- Υπάρχουν κατηγορίες παραπόνων που συνδέονται μεταξύ τους, έχουν δηλαδή ανάλογη συμπεριφορά, εφόσον η ύπαρξη της μίας καθοδηγείται ή επηρεάζεται από την ύπαρξη της άλλης, π.χ. καθυστερήσεις/ακυρώσεις και τιμολογιακά (αποζημιώσεις) ή πληροφορίες και καθυστερήσεις κ.ο.κ.
- Το **προσωπικό** των αμαξοστοιχιών και των σταθμών, ορισμένες φορές, παρουσιάζει συμπεριφορές που δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του επιβάτη ή δυσκολεύεται να χειριστεί περιστατικά κρίσεων και παραβατικών συμπεριφορών. Ασαφής ή ελλιπής επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού των Σ.Ε. με τους επιβάτες, πέρα από την ένταση που μπορεί να δημιουργήσει, δυνητικά οδηγεί σε λανθασμένα συμπεράσματα.
- Η **πολιτική ακυρώσεων** της ΤΡΑΙΝΟΣΕ είναι σύνθετη, αποκλείει πολλά δρομολόγια, δεν είναι γνωστή /κατανοητή σε λεπτομερές επίπεδο στο επιβατικό κοινό και υπάρχουν παρανοήσεις.
- Ιδιαίτερη δυσκολία καταγράφηκε σε ακυρώσεις δρομολογίων που συμβαίνουν κατά τις βραδινές ώρες σε απομακρυσμένους μη επανδρωμένους σταθμούς, χωρίς παροχή εναλλακτικής λύσης συνέχισης του ταξιδιού.
- Τα συνηθέστερα προβλήματα που σχετίζονται με την προσωπική **ασφάλεια** και την ασφάλεια γενικότερα των επιβατών σχετίζονται με παρουσία ανθρώπων στους σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες που επαιτούν ή είναι χρήστες ουσιών ή προβαίνουν σε μικροκλοπές. Ακόμα με τη δυσκολία ή /και αδυναμία επικοινωνίας εντός του συρμού, στην περίπτωση που κάτι έκτακτο προκύψει.
- Αναφορές υπήρξαν για το επίπεδο **καθαριότητας** των χώρων υγιεινής τόσο εντός συρμών όσο και σε σιδηροδρομικούς σταθμούς, ιδιαίτερα του ΣΣ Θεσσαλονίκης.
- Άλλη μία κατηγορία παραπόνων σχετίζεται με την δυσλειτουργία των συστημάτων κλιματισμού ψύξης – θέρμανσης μέσα στο συρμό ιδιαίτερα σε ακραίες καιρικές συνθήκες καύσωνα – ψύχους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 Προτάσεις Αντιμετώπισης ανά κατηγορία παραπόνων

6.1.1 Προτάσεις που αφορούν στις κατηγορίες που εμπíπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ

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

❖ 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.

❖ Εισιτήρια

- Διαθεσιμότητα όλων των τύπων των εισιτηρίων από όλα τα σημεία πώλησης (γραφεία εισιτηρίων, διαδίκτυο, επί της αμαξοστοιχίας).

❖ Πληροφορίες

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

❖ Προσωπικό

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

❖ Υπηρεσίες

- Παροχή wi – fi στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στους συρμούς
- Έλεγχος για τις πληροφορίες που παρέχει ο τηλεφωνικός αριθμός επικοινωνίας με βάση συγκεκριμένες παραμέτρους (αμεσότητα απόκρισης, χρόνος αναμονής, ακρίβεια μεταδιδόμενης πληροφορίας κ.λπ.).

6.1.2 Προτάσεις που αφορούν στις κατηγορίες που δεν εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ

Παρόλο που οι παρακάτω κατηγορίες παραπόνων δεν εμπίπτουν, όπως προαναφέρθηκε, στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ, λόγω χορήγησης εξαιρέσεως μέχρι 1.12.2019 και της ανανέωσής της, θα μπορούσε η κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση να εξετάσει τις παρακάτω προτάσεις στα πλαίσια της πολιτικής της για την ικανοποίηση των επιβατών.

❖ Ακυρώσεις & Καθυστερήσεις

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

❖ Αποζημιώσεις

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

❖ Δρομολόγια

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

❖ Καθαριότητα

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

❖ Προτάσεις

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

❖ Τιμολογιακή Πολιτική

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

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

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

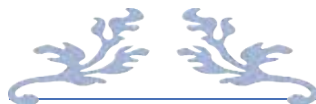
Τα συμπεράσματα της μελέτης και κατ' επέκταση οι προτάσεις που καταγράφηκαν καταδεικνύουν ότι υπάρχουν μεγάλα περιθώρια βελτίωσης και αναβάθμισης των παρεχόμενων επιβατικών υπηρεσιών προκειμένου ο σιδηρόδρομος να καταστεί ένα σύγχρονο και αξιόπιστο μεταφορικό μέσο σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Η επεξεργασία των δεδομένων των ετών 2018 και 2019 συνέπεσε χρονικά με την εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 και τις τεράστιες συνέπειες που αυτή επέφερε στον τομέα των μεταφορών. Οι περιορισμοί της κυκλοφορίας που επιβλήθηκαν επέφεραν τεράστιο πλήγμα στις μεταφορές, χερσαίες, θαλάσσιες και εναέριας, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Σε μια τέτοια συγκυρία προβάλλει επιτακτικότερη η ανάγκη σωστής ενημέρωσης των επιβατών σε θέματα προστασίας της δημόσιας υγείας κατά τη μετακίνησή τους και έγκαιρης πληροφόρησης για τις αλλαγές που προκύπτουν τόσο στα δρομολόγια λόγω των περιορισμών της κυκλοφορίας ή της επιβατικής κίνησης όσο και της ακύρωσης / αλλαγής των εισιτηρίων.

Παράλληλα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή βρίσκεται σε εγρήγορση για την θέσπιση προσωρινών κανόνων για τον περιορισμό των σοβαρών επιπτώσεων της πανδημίας του COVID-19 στον σιδηροδρομικό τομέα. Επεξεργάζεται προτάσεις με σκοπό να δοθεί στα κράτη μέλη η δυνατότητα να βοηθήσουν τον τομέα, παρέχοντας απαλλαγή από ορισμένα τέλη υποδομής για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και εξασφαλίζοντας, παράλληλα, την έγκαιρη επιστροφή των χρημάτων στους παρόχους υποδομής. Με τις έκτακτες αυτές παρεμβάσεις επιδιώκεται η εξασφάλιση της συνεχούς λειτουργίας των σιδηροδρομικών μεταφορών μειώνοντας τον κίνδυνο πτώχευσης που συνδέεται με τη νόσο COVID-19 στον τομέα, ο οποίος έχει πληγεί σοβαρά από την προσωρινή έλλειψη ζήτησης μεταφορικών υπηρεσιών. Τα προτεινόμενα μέτρα απαλλαγής θα εφαρμόζονται με αυστηρά ουδέτερο, οικονομικά αιτιολογημένο και διαφανή τρόπο προς όλους τους φορείς του τομέα όλων των κρατών-μελών.

Τα αποτελέσματα των επιπτώσεων της πανδημίας COVID-19 παρακολουθούνται και αξιολογούνται συνεχώς και ελπίζουμε, το συντομότερο δυνατό, στον περιορισμό και την αντιμετώπισή τους.





ρυθμιστική
αρχή
σιδηροδρόμων



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ