

Τα περισσότερα παράπονα που δέχτηκε η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων αφορούν τις τιμές των εισιτηρίων

2018/12/12 15:43 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ), ως εθνικός Φορέας επιβολής της εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007, προχώρησε στην επεξεργασία των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που αφορούν στο επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών για το έτος 2017, στοιχείων τα οποία συλλέγει από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην εθνική σιδηροδρομική υποδομή, προσφέροντας επιβατικές μεταφορές.

Σκοπός της ΡΑΣ είναι η οργάνωση ενός πλαισίου συστηματικής καταγραφής και μέτρησης της απόδοσης του παρεχόμενου συγκοινωνιακού έργου, σε ετήσια βάση, μέσω της αξιολόγησης των στοιχείων-παραπόνων των επιβατών, με τρόπο ώστε να προκύπτει η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, καθώς και η διατύπωση των κατάλληλων προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις προτάσεων για τη διαρκή βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες σιδηροδρομικών υπηρεσιών.

Από τη μελέτη αυτή προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα:

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που αντιμετωπίζει το επιβατικό κοινό κατά τη μεταφορά του με το Σιδηρόδρομο αφορά στην εφαρμοζόμενη τιμολογιακή πολιτική.

Στην κατηγορία αυτή («Τιμολογιακά») εκτός από τα παράπονα που αφορούν την τιμή του εισιτηρίου, υπάρχουν κι εκείνα που αφορούν σε θέματα επιστροφής χρημάτων ή συμψηφισμού ή αλλαγής εισιτηρίου κ.λπ.

Οι πέντε (5) πρώτες σε αριθμό παραπόνων κατηγορίες, είναι τα «Τιμολογιακά», τα «Λοιπά» (περιλαμβάνονται παράπονα που αφορούν προτάσεις επανεκτίμησης παλιών δρομολογίων ή δημιουργίας νέων, διευκολύνσεις πληρωμών, παράπονα για έλλειψη θέρμανσης - ψύξης ή εξαερισμού εντός των αμαξοστοιχιών κ.λπ.), οι «Καθυστερήσεις», οι «Πληροφορίες» και το «Προσωπικό» και αποτελούν το 83,91% του συνόλου των παραπόνων.

Σημειώνεται ότι η μελέτη της ΡΑΣ αναφέρεται στο σύνολο των κατηγοριών

παραπόνων, αν και στο πεδίο ελέγχου της Αρχής -επί του παρόντος- εμπίπτουν μόνον οι κατηγορίες 1. «Ασφάλεια», 2. «Πληροφορίες», 3. «ΑμεΑ και Προσβασιμότητα» και 4. «Προσωπικό».

Υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις αναφορικά με την πρόσβαση των ΑμεΑ σε όλες τις υποδομές, όπως ανελκυστήρες που δεν βρίσκονται σε λειτουργία, έλλειψη ραμπών κ.λπ.

Προτάσεις βελτίωσης για τις κατηγορίες παραπόνων που εμπίπτουν στο πεδίου ελέγχου της ΡΑΣ

A. «Ασφάλεια»

Από τη μελέτη καθίσταται σαφές ότι υπάρχει ανάγκη αδιάλειπτης ενημέρωσης του επιβατικού κοινού εντός και εκτός συρμών για την ύπαρξη εκτάκτων περιστατικών/συμβάντων, ύπαρξης επαρκούς φωτισμού και καμερών σε καίρια σημεία στους σταθμούς, ώστε να αποθαρρύνονται πιθανές παραβατικές συμπεριφορές, καθώς και συνεργασίας μεταξύ των Σιδηροδρομικών Φορέων και των Δημόσιων Αρχών, προκειμένου να ορισθούν και να ληφθούν μέτρα ώστε να διασφαλίζεται η προσωπική ασφάλεια των επιβατών στους σιδηροδρομικούς σταθμούς.

B. «Πληροφορίες»

Οι γραπτές ανακοινώσεις, οι οθόνες, καθώς και το ηχητικό σύστημα αναγγελιών πρέπει να είναι πάντοτε ενημερωμένα, οι γραπτές ανακοινώσεις να γίνονται στην ελληνική και τουλάχιστον σε μια ακόμη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά προτίμηση στην αγγλική και είναι αναγκαίο να τοποθετηθούν σε όλους τους σταθμούς ηλεκτρονικές οθόνες, μέσω των οποίων θα ενημερώνεται το επιβατικό κοινό σε πραγματικό χρόνο για την άφιξη και την αναχώρηση των αμαξοστοιχιών.

Γ.«ΑμεΑ» και «Προσβασιμότητα»

Οι προτάσεις αντιμετώπισης σε αυτές τις κατηγορίες αφορούν στα θέματα της λειτουργίας των κυλιόμενων κλιμάκων, της λειτουργίας των ανελκυστήρων, της ύπαρξης αιθουσών αναμονής ή της λειτουργίας αυτόματων ταμείων και θα λυθούν οριστικά με τον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των Σιδηροδρομικών Επιχειρήσεων του Διαχειριστή Υποδομής με πρόσθετες νομοθετικές ρυθμίσεις ή μέσω διεταιρικών συμβάσεων.

Το Υπουργείο Μεταφορών σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους Φορείς (ΡΑΣ, ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε., ΓΑΙΑΟΣΕ, ΟΣΕ, ΕΡΓΟΣΕ, ΣΤΑΣΥ Α.Ε., ΕΣΑμεΑ) προχώρησε στη σύνταξη Εθνικού Σχεδίου Εφαρμογής (ΕΣΕ) για την ΤΠΔ «Προσβασιμότητα του Σιδηροδρομικού Συστήματος της Ένωσης για άτομα με αναπηρία και άτομα μειωμένης

κινητικότητα). Στο ΕΣΕ αποτυπώνεται η υφιστάμενη κατάσταση της υποδομής και του τροχαίου υλικού και γίνεται σχεδιασμός δράσεων που θα λάβουν χώρα για τη βελτίωση της προσβασιμότητας τόσο στους σταθμούς όσο και στους συρμούς.

Δ. «Προσωπικό»

Από τη μελέτη προκύπτει ότι οι επικοινωνιακές ικανότητες των υπαλλήλων, χρήζουν βελτίωσης. Αυτό θα μπορούσε να γίνει μέσω τακτικών σεμιναρίων επικοινωνίας, διαχείρισης/εξυπηρέτησης πελατών, τεχνικών επίλυσης παραπόνων, διαχείρισης κρίσεων, συγκρούσεων και παροχής πρώτων βοηθειών, τα οποία θα διαμορφώνονται ανάλογα με τα θέματα που προκύπτουν.