

---

# Η ΡΑΣ «ΚΟΝΤΑ» ΣΤΟΝ ΕΠΙΒΑΤΗ ΤΟΥ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΥ, Ο ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

---

2021/06/02 11:30 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

---

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ) γνωστοποίησε τις προτάσεις της για τη **βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις σιδηροδρομικές μεταφορές**, που συντάχθηκαν στο πλαίσιο της 2ης μελέτης ελέγχου εφαρμογής του κανονισμού ΕΚ 1371/2007 την οποία ολοκλήρωσε η Αρχή, αναφορικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών στις σιδηροδρομικές μεταφορές.

Η ολοκλήρωση της 2ης μελέτης συμπίπτει με το Νέο Ευρωπαϊκό Κανονισμό **για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών** που ψηφίστηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ο οποίος εγκαθιδρύει νέο ενισχυμένο πλαίσιο προστασίας των επιβατών, δημιουργώντας προϋποθέσεις για την αύξηση των σιδηροδρομικών ταξιδιών και συνακόλουθα αύξηση της βιώσιμης κινητικότητας στην Ευρώπη.

Η ΡΑΣ, ως εθνικός φορέας (National Enforcement Body - NEB) για την επιβολή του νέου Κανονισμού, υπογραμμίζει ότι η νέα νομοθετική πρωτοβουλία ενδυναμώνει τη διασφάλιση και τον σεβασμό των δικαιωμάτων των επιβατών αλλά και την ένταση επιτήρησης της ποιότητας του παρεχόμενου μεταφορικού έργου.

## Η Μελέτη Ελέγχου

Η 2η Μελέτη Ελέγχου Εφαρμογής του Κανονισμού ΕΚ 1371/2007 ο οποίος αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών, αποτυπώνει την κατάσταση των σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών για τα έτη 2018 και 2019 μέσω της επεξεργασίας των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων που προέρχονται από το ετήσιο πρόγραμμα τακτικών ελέγχων-επιθεωρήσεων της ΡΑΣ σε σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και στον διαχειριστή υποδομής.

Όπως επίσης, και από τα εισερχόμενα παράπονα τα οποία η ΡΑΣ συλλέγει από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

Η συγκεκριμένη μελέτη δεν περιορίζεται στην καταγραφή των δυσλειτουργιών του σιδηροδρομικού συστήματος, αλλά παρουσιάζει πλαίσιο προτάσεων για την αντιμετώπισή τους.

Στόχος, η αποτελεσματική αξιοποίησή τους από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς του ελληνικού σιδηροδρόμου, ώστε όλα τα μέρη να συμβάλλουν στην ποιοτική αναβάθμιση του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρονται στους χρήστες σιδηροδρομικών υπηρεσιών. Ακολουθεί το σύνολο των προτάσεων που εμπίπτουν στο πεδίο ελέγχου της ΡΑΣ:

## **ΑμεΑ και Προσβασιμότητα**

-Εκπαίδευση του προσωπικού που είναι αρμόδιο για τη συνδρομή των Ατόμων με Αναπηρία και Ατόμων με Μειωμένη Κινητικότητα σε κάθε στάδιο της μετακίνησής τους στο σιδηροδρομικό σταθμό και στις αμαξοστοιχίες τόσο για την παροχή βοήθειας όσο και για την πρόληψη κινδύνων / ατυχημάτων.

-Άμεση αποκατάσταση των εκάστοτε βλαβών που παρουσιάζονται στους ανελκυστήρες και στις κυλιόμενες κλίμακες ώστε να εξυπηρετούνται, κατά προτεραιότητα, άτομα με αναπηρίες ή μειωμένη κινητικότητα.

-Συστηματική ενημέρωση με κάθε πρόσφορο τρόπο της δυνατότητας καλύτερης εξυπηρέτησης των επιβατών με ΑμεΑ/ΑΜΚ 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 των ταξιδιωτών, αποκλειστικά με την επίδειξη του εισιτηρίου.

-Συνεχής αξιολόγηση συμβάντων και ατυχημάτων, με άμεσες ενέργειες εντοπισμού αιτιών και αποκατάστασης.

-Επέκταση συνεργασίας μεταξύ Σιδηροδρομικών Φορέων και Ελληνικής Αστυνομίας

στους σιδηροδρομικούς σταθμούς, 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), αλλά και από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης τόσο για τα τακτικά δρομολόγια όσο και για τα έκτακτα συμβάντα (καθυστερήσεις, ακυρώσεις) που διαταράσσουν τη μετακίνηση των επιβατών.

-Διαγραφή δρομολογίων που ακυρώθηκαν, από τις ηλεκτρονικές οθόνες παροχής πληροφοριών.

-Εκφώνηση και αναγραφή ανακοινώσεων στην ελληνική και τουλάχιστον σε μια ακόμη γλώσσα της Ε.Ε, 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 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.).