
Η ΡΑΣ επικρίνει τη Hellenic Train για ακυρώσεις / καταργήσεις δρομολογίων του Προαστιακού

2022/12/07 11:29 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων ανακοίνωσε ότι κάλεσε τη HELLENIC TRAIN να υιοθετήσει οδηγία πέντε σημείων, η οποία αφορά την έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των επιβατών για οποιαδήποτε καθυστέρηση ακύρωση ή κατάργηση δρομολογίου ούτως ώστε να μη θίγεται το κοινωνικό δικαίωμα της ανεμπόδιστης μετακίνησης τους.

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων διαπίστωσε ότι **οι συστηματικές ακυρώσεις, καθυστερήσεις, τροποποιήσεις ή και καταργήσεις δρομολογίων από τη HELLENIC TRAIN (σημειώθηκαν κυρίως τη θερινή περίοδο) δεν γνωστοποιούνται εγκαίρως στο επιβατικό κοινό**, παρά τις επανειλημμένες υπομνήσεις της Αρχής για την ενίσχυση της πληροφόρησης με κάθε πρόσφορο μέσο.

Μέσα στο τρέχον έτος, η ΡΑΣ έγινε δέκτης πάρα πολλών παραπόνων και αναφορών για την ελλιπή ενημέρωση και την κακή ποιότητα του μεταφορικού έργου εξαιτίας των επανειλημμένων προβλημάτων που προαναφέρθηκαν, στα δρομολόγια των προαστιακών γραμμών τόσο της Αθήνας όσο και της Θεσσαλονίκης.

Υπήρξαν επίσης πολλές αναφορές για υποκαταστάσεις των υπηρεσιών με λεωφορεία, που διαφοροποιούν σε σημαντικό βαθμό τόσο τη διάρκεια του δρομολογίου όσο και τις στάσεις που πραγματοποιούνται.

Οι εγγενείς αδυναμίες

Σημειώνεται, ότι η ΡΑΣ ζήτησε από τη HELLENIC TRAIN A.E να αποστέλλεται στην Αρχή μηνιαία αναφορά στην οποία αποτυπώνονται και αιτιολογούνται λεπτομερώς οι καθυστερήσεις, ακυρώσεις ή οι καταργήσεις δρομολογίων.

Από την επεξεργασία των στοιχείων, αλλά και από τη θέση που εξέφρασε η σιδηροδρομική επιχείρηση για τις αιτίες των καθυστερήσεων, καταδεικνύεται ότι αυτές οφείλονται αφενός στην υποδομή και αφετέρου, στις εγγενείς αδυναμίες της επιχείρησης: την κατάσταση του τροχαίου υλικού, την έλλειψη προσωπικού λόγω ασθένειας Covid 19 και τη διαχείριση του πλήθους στις αποβάθρες.

Βάσει των ίδιων στοιχείων διαπιστώνεται επίσης, ότι σε ποσοστό άνω του 50%, οι διαταραχές στο επιβατικό έργο έργου οφείλονται σε καθυστερημένη αναχώρηση.

Η ΡΑΣ σημειώνει ότι αναγνωρίζει ότι τα προβλήματα που δημιουργούν διαταραχές στο μεταφορικό έργο είναι σύνθετα και η επίλυσή τους ενδεχομένως να απαιτεί χρόνο.

Ωστόσο υπογραμμίζει, ότι το επιβατικό κοινό δεν μπορεί να ταλαιπωρείται από την πλημμελή ενημέρωση της εταιρείας και των όποιων προβλημάτων για τα οποία δεν ευθύνονται οι πολίτες που επιλέγουν το τρένο για τη μετακίνησή τους.

Η δήλωση της προέδρου της ΡΑΣ

Για το θέμα η Πρόεδρος της Ρυθμιστικής Αρχής κ. Ιωάννα Τσιαπαρίκου δήλωσε: Η έκδοση της συγκεκριμένης οδηγίας έρχεται ως συνέχεια μίας σειράς ενεργειών της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων με τις οποίες ζητήθηκε από την HELLENIC TRAIN Α.Ε να ενισχυθεί η ποιότητα και το εύρος της πληροφόρησης προς το επιβατικό κοινό.

Πρόκειται για μία υποχρέωση της εταιρείας που αποτελεί το ελάχιστο δείγμα σεβασμού προς τους επιβάτες: να τους δίνεται δηλαδή το δικαίωμα, να προγραμματίζουν ή να τροποποιούν έγκαιρα τις μετακινήσεις τους.

Για τη Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων σημαντική βαρύτητα όσον αφορά στην αξιολόγηση της εφαρμογής του Κανονισμού 1371/2007 από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις έχουν τα παράπονα και οι καταγγελίες των επιβατών που λαμβάνει, όπως επίσης και οι έλεγχοι/επιθεωρήσεις που διενεργεί.

Από την αρχή του 2022 υπήρξαν πολλές αναφορές από επιβάτες για καταργήσεις-καθυστερήσεις στα δρομολόγια των προαστιακών γραμμών της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης, οι οποίες δεν γνωστοποιούνταν εγκαίρως στο επιβατικό κοινό.

Αναμένουμε από την εταιρεία να προβεί άμεσα στην υλοποίησή της οδηγίας που εξέδωσε η ΡΑΣ για να περιοριστεί η ταλαιπωρία στις επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές. Το επόμενο διάστημα και μόλις η εταιρεία προχωρήσει στις απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες όπως αυτές προβλέπονται στην οδηγία, η Αρχή θα προχωρήσει σε τακτικούς ελέγχους για να διαπιστώσει την ορθή εφαρμογή τους».

Η οδηγία

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων με την ιδιότητά της ως Εθνικός Φορέας Επιβολής (National Enforcement Body -NEB) για την τήρηση του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007 που αφορά τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών

σιδηροδρομικών γραμμών, καλεί τη HELLENIC TRAIN A.E :

-Για τις έκτακτες περιπτώσεις καθυστερήσεων, ακυρώσεων να γνωστοποιούνται στον επιβάτη σε πραγματικό χρόνο, μέσω των εφαρμογών πληροφόρησης. Και σε κάθε περίπτωση, αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή της η σιδηροδρομική εταιρεία την πληροφορία, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, προκειμένου να γνωρίζει ο επιβάτης τον χρόνο αναμονής του στον σιδηροδρομικό σταθμό /αμαξοστοιχία ή να επιλέξει άλλο τρόπο μεταφοράς.

-Για τις περιπτώσεις που υπάρχει προγραμματισμένη ολική ή τμηματική υποκατάσταση της υπηρεσίας μεταφοράς με οδικά μέσα, αυτή να γνωστοποιείται με κάθε πρόσφορο μέσο προς τους επιβάτες πριν την έκδοση του εισιτηρίου.

-Για τις περιπτώσεις που υπάρχουν προγραμματισμένες και γνωστοποιημένες από τον Διαχειριστή της Υποδομής καθυστερήσεις, όπως, ενδεικτικά, μονοδρομήσεις και βραδυπορίες που επηρεάζουν την προγραμματισμένη διάρκεια του δρομολογίου, να γνωστοποιούνται έγκαιρα με κάθε πρόσφορο μέσο προς τους επιβάτες.

-Για τις αιτίες διαταραχής του πίνακα δρομολογίων που προέρχονται από δική της υπαιτιότητα, με κυριότερες την κατάσταση του τροχαίου υλικού και την έλλειψη προσωπικού, να προσδιορίζει και να εφαρμόσει ενδεδειγμένες διορθωτικές ενέργειες για τον περιορισμό της συχνότητας εμφάνισης διαταραχών.

-Η σιδηροδρομική εταιρεία να προσδιορίσει χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών.