

ΡΑΣ: Πρόστιμο 300.000 ευρώ στη Hellenic Train για σοβαρές παραβάσεις στα δικαιώματα των επιβατών

2022/12/20 15:06 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Σοβαρές παραβάσεις διατάξεων του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των Επιβατών (ΕΚ 1371/2007) κατέδειξε η αυτεπάγγελτη έρευνα της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων, όπως αναφέρει η Αρχή.

Η πολύμηνη έρευνα αφορά την ακινητοποίηση των πέντε αμαξοστοιχιών της εταιρείας Hellenic Train Α.Ε στον κεντρικό σιδηροδρομικό άξονα της χώρας και **τη μεγάλη ταλαιπωρία που υπέστησαν 820 επιβάτες, εκτεθειμένοι σε ακραίες καιρικές συνθήκες, στις 24 Ιανουαρίου 2022.**

Μετά τη λεπτομερή διερεύνηση των συμβάντων, την εξέταση των αναφορών/παραπόνων που κατέθεσαν οι θιγόμενοι επιβάτες στην Αρχή και την ολοκλήρωση της κλήσης σε ακρόαση της Εταιρείας, η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων διαπίστωσε ιδιαίτερης σοβαρότητας παραβάσεις των διατάξεων που προστατεύουν τα δικαιώματα των επιβατών, για τις οποίες επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο ύψους 300 χιλιάδων ευρώ.

Με την απόφασή της, πέραν του προστίμου, η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων υποχρεώνει την εταιρεία σε μία σειρά δεσμεύσεων έναντι των επιβατών, οι οποίες δεν τηρήθηκαν στο συγκεκριμένο συμβάν, παρά τους ισχυρισμούς της ελεγχόμενης αυτεπαγγέλτως Εταιρείας.

Όπως επισημαίνει η Πρόεδρος της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων κ. Ιωάννα Τσιαπαρίκου, «Η Hellenic Train Α.Ε. δεν προέβη σε άμεσες ενέργειες ώστε να οργανώσει εναλλακτικές υπηρεσίες μεταφοράς για τους επιβάτες, οι οποίοι, όχι μόνο δεν έφτασαν σε εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό τους εγκαίρως, αλλά έμειναν εκτεθειμένοι για ώρες σε πολύ δύσκολες καιρικές συνθήκες.

Οι επιβάτες ταλαιπωρήθηκαν σωματικά και ψυχικά μένοντας εγκλωβισμένοι εντός των συρμών και εντός ή εκτός σταθμών, δίχως να έχουν έγκαιρη, πλήρη και σαφή ενημέρωση για την εκτέλεση των δρομολογίων τους».

Στην πολύμηνη έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε τρεις φάσεις εξαιτίας της

πολυπλοκότητας της διαδικασίας και των νέων στοιχείων που προέκυψαν λόγω της καθολικής εφαρμογής των διατάξεων του Ευρωπαϊκού Κανονισμού 1371/2007, προκύπτει ότι οι επιβάτες που μέχρι σήμερα δεν έχουν αποζημιωθεί, στερούνται οποιασδήποτε ενημέρωσης περί των δικαιωμάτων τους για αποζημίωση.

Η απόφαση της Αρχής

Ειδικότερα και μετά την ολοκλήρωση της αυτεπάγγελτης έρευνας η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων αποφάσισε τα ακόλουθα:

Α. Διαπιστώνει τις παραβάσεις των άρθρων 8 §2, 18 §§1, 2γ, 3 και 28 §1 του Ευρωπαϊκού Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» από τη σιδηροδρομική εταιρεία με την επωνυμία Hellenic Train A.E., κατά την ακινητοποίηση των αμαξοστοιχιών: 885/Καλαμπάκα-Αθήνα, IC54/Αθήνα-Θεσσαλονίκη, IC55/Θεσσαλονίκη-Αθήνα) IC56/Αθήνα-Θεσσαλονίκη και IC57/Θεσσαλονίκη-Αθήνα, η οποία έλαβε χώρα στις 24.1.2022.

Β. Επιβάλλει στη σιδηροδρομική εταιρεία «Hellenic Train A.E.» για τις προαναφερθείσες παραβάσεις το πρόστιμο των τριακοσίων χιλιάδων ευρώ (300.000,00€).

Γ. Υποχρεώνει τη σιδηροδρομική εταιρεία «Hellenic Train A.E.» να παραλείπει την παράβαση του συνόλου των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2007 «σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών» στο μέλλον.

Δ. Καλεί τη σιδηροδρομική εταιρεία «Hellenic Train A.E.» εντός ενός μηνός από την κοινοποίηση της παρούσας απόφασης:

Δ1. Να παρέχει στους επιβάτες κατάλληλες πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους σε πραγματικό χρόνο ώστε, κατά τη σύναψη της σύμβασης μεταφοράς, οι επιβάτες να έχουν λάβει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους βάσει αυτής της σύμβασης.

Οι πληροφορίες είναι δυνατόν να παρέχονται σε εναλλακτική μορφή, πρέπει όμως να έχουν πρόσβαση σε αυτές τα άτομα με αναπηρία και να είναι απευθείας προσβάσιμες στους επιβάτες, ώστε, εάν μπορούν να κάνουν κρατήσεις ή να πληρώνουν εισιτήρια στον σταθμό, να ενημερώνονται στον σταθμό και να μην παραπέμπονται μόνο στο διαδίκτυο για την πληροφόρησή τους.

Δ2. Να προβεί στις απαιτούμενες και αναγκαίες τροποποιήσεις (α) των Γενικών Όρων Μεταφοράς των Επιβατών (ΓΟΜΕ) της, (β) της διαδικασίας GEN/PRO/0081 «Έλεγχος και Διαχείριση Κυκλοφορίας» και (γ) της διαδικασίας GEN/PRO/0087 «Ταξιδιωτική Πληροφόρηση» ώστε, το περιεχόμενό τους, αφενός μεν, να ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις του συνόλου των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΚ) 1371/2007 και των Παραρτημάτων του, και αφετέρου, να τεκμηριώνεται ο τρόπος εφαρμογής και υλοποίησης αυτών των διαδικασιών, ώστε να καθίσταται εφικτός ο σχετικός από την Αρχή έλεγχος.

Δ3. Να προβεί σε ενημέρωση των επιβατών των προαναφερθεισών αμαξοστοιχιών, οι οποίοι δεν έχουν ακόμη αποζημιωθεί, με σχετική πληροφόρηση την οποία θα παράσχει όχι μόνο στον επίσημο ιστότοπό της αλλά και με σχετικά δελτία τύπου, ώστε να λάβουν γνώση των σχετικών δικαιωμάτων τους.

Ε. Απειλεί τη σιδηροδρομική εταιρεία με την επιβολή προστίμου ή άλλων μέτρων, αν με απόφαση της ΡΑΣ βεβαιώνεται η συνέχιση ή η παράλειψη των διαπιστωθέντων με την παρούσα παραβάσεων.