

Νέος οδηγός δικαιωμάτων και υποχρεώσεων για τους επιβάτες στον σιδηρόδρομο από τη ΡΑΣ

2023/01/25 10:53 στην κατηγορία ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΟΣ

Ένα νέο πολύτιμο “εργαλείο” έχουν στη διάθεσή τους οι επιβάτες των σιδηροδρομικών μεταφορών. Είναι ο νέος εμπλουτισμένος οδηγός των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των επιβατών που θεσπίστηκε με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό 782/21.

Η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων (ΡΑΣ), ως εθνικός φορέας υπεύθυνος για την επιβολή της εφαρμογής του Κανονισμού, (National Enforcement Body – NEB) συνέταξε έναν εύχρηστο και σαφή οδηγό για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών κατ’ επιταγήν του νέου κανονισμού και παρουσιάζει τα βασικότερα σημεία του.

Ο νέος οδηγός που θεσπίστηκε το 2021 και θα τεθεί **σε ισχύ σε μερικούς μήνες, δηλαδή τον Ιούνιο του 2023**, θα είναι εφεξής μόνιμα αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της ΡΑΣ <https://ras-el.gr/> στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, προκειμένου οι επιβάτες να μπορούν να ανατρέχουν σ’ αυτόν, ανά πάσα στιγμή και να ενημερώνονται με κάθε λεπτομέρεια για το τι ισχύει σε όλα τα σιδηροδρομικά ταξίδια και τις αντίστοιχες παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ικανοποίηση για τη συμμόρφωση της Hellenic Train με την καταβολή αποζημιώσεων

Παράλληλα και με αφορμή την παρουσίαση του νέου οδηγού για τα δικαιώματα των επιβατών, η Ρυθμιστική Αρχή Σιδηροδρόμων εκφράζει την ικανοποίησή της για **την πρόσφατη συμμόρφωση της Hellenic Train** με την απόφαση της Αρχής.

Η εταιρεία προέβη σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΡΑΣ, στην ενημέρωση των επιβατών που επέβαιναν στις πέντε αμαξοστοιχίες οι οποίες ακινητοποιήθηκαν τον Ιανουάριο του 2022 εξαιτίας των ακραίων καιρικών συνθηκών.

Με ανακοίνωσή της, η Hellenic Train στις 20 Ιανουαρίου, όπως προβλέπει άλλωστε και η δέσμευση της έναντι της απόφασης της ΡΑΣ, ενημέρωσε τους θιγόμενους επιβάτες για τα δικαιώματά τους και εν προκειμένω για τον τρόπο καταβολής των αποζημιώσεων σε όλους εκείνους τους οποίους τις δικαιούνται και δεν τις είχαν

λάβει μέχρι τώρα.

«Ισχυρό ανάχωμα ο νέος κανονισμός»

Η πρόεδρος της Αρχής, Ιωάννα Τσιαπαρίκου, σε δηλώσεις της ανέφερε ότι «ο νέος ευρωπαϊκός κανονισμός αποτελεί ένα ισχυρό ανάχωμα, ένα **δίχτυ προστασίας για όλους τους επιβάτες των σιδηροδρομικών μεταφορών.**

Οι ικανοποιημένοι επιβάτες που δεν θα αισθάνονται και δεν θα είναι εκτεθειμένοι σε κινδύνους ενδεχόμενων κακών επιχειρηματικών πρακτικών, θα συμβάλλουν στην ενίσχυση του πιο αξιόπιστου και του πιο φιλοπεριβαλλοντικού μέσου μεταφοράς, που είναι το τρένο.

Ο οδηγός για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών που συνέταξε η ΡΑΣ κατ'εφαρμογή του νέου κανονισμού, είναι κατανοητός και προσιτός σε όλες και όλους και ελπίζουμε να χρησιμοποιηθεί ευρέως».

Πως μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πολίτες τον οδηγό

Η ΡΑΣ σημειώνει ότι το πεδίο εφαρμογής των δικαιωμάτων που παρατίθενται στον οδηγό αφορά σε αστικές, υπεραστικές, προαστιακές, περιφερειακές επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες καθώς και σε δρομολόγια που εκτελούνται αυστηρά για ιστορική ή τουριστική χρήση.

Σημειώνει ακόμη, ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ή οι πωλητές εισιτηρίων έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν ευνοϊκότερους για τον επιβάτη όρους από τους όρους που αναφέρονται στο παρόντα οδηγό και είναι σύμφωνοι με τον ευρωπαϊκό κανονισμό ΕΕ 2021/782.

Εμπλουτισμός και αποσαφήνιση δικαιωμάτων

Υπογραμμίζεται ότι με το νέο Ευρωπαϊκό Κανονισμό 2021/782 αποσαφηνίζονται και εμπλουτίζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών.

Προσδιορίζονται όλες οι προδιαγραφές και απαιτήσεις που πρέπει να τηρούνται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους υπεύθυνους σταθμών, τους πωλητές εισιτηρίων και των ταξιδιωτικούς πράκτορες ως προς την πληρότητα και σαφήνεια για την ενημέρωση των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών.

Οι πληροφορίες αυτές μπορούν να είναι σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή σε

οποιοδήποτε άλλο μέσο μπορεί να διασφαλιστεί η εύκολη προσβασιμότητα από το σύνολο των επιβατών.

Πέραν των δικαιωμάτων που προσδιορίζονται στον συγκεκριμένο Κανονισμό, πρέπει να αναφερθεί ότι είναι στη διακριτή ευχέρεια των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, των ταξιδιωτικών πρακτόρων ή των πωλητών εισιτηρίων, αναλόγως το θέμα, να προσφέρουν ευνοϊκότερους όρους στους επιβάτες.

Σημειακές αναφορές δικαιωμάτων και υποχρεώσεων

Με δεδομένο ότι ο νέος οδηγός θα είναι μόνιμα αναρτημένος στην επίσημη ιστοσελίδα της Ρυθμιστικής Αρχής Σιδηροδρόμων, <https://ras-el.gr>, παρακάτω παρατίθενται ενδεικτικά σημεία από τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών: Όπως είναι οι πληροφορίες που πρέπει και μπορεί να έχει ο επιβάτης για το ταξίδι του. Τι ισχύει για τις αποζημιώσεις που δικαιούνται οι επιβάτες για τις ακυρώσεις ή τις ματαιώσεις των ταξιδιών. Και ποια είναι τα δικαιώματα των επιβατών με Αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα.

Δικαιώματα ενημέρωση πριν και μετά το ταξίδι

Πληροφορίες προ του ταξιδιού

- Ποιοι γενικοί όροι ισχύουν στο πλαίσιο της σύμβασης μεταφοράς
- Ποιο είναι το χρονικά συντομότερο ταξίδι και για ποιο ισχύει η χαμηλότερη χρέωση
- Αν υπάρχουν και ποιες διευκολύνσεις για τα άτομα με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και για επιβάτες με ποδήλατα, κατά την επιβίβαση και την παραμονή τους επί της αμαξοστοιχίας
- Αν υπάρχουν θέσεις για καπνίζοντες και μη καπνίζοντες, για επιβάτες πρώτης και δεύτερης θέσης, καθώς και θέσεις σε άμαξες κλινοθέσεων και κλινάμαξες
- Πληροφορίες πριν την αγορά για το αν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια συνιστούν ενιαίο εισιτήριο
- Αν θα υπάρξει διακοπή ή καθυστέρηση στο δρομολόγιο (προγραμματισμένη ή σε πραγματικό χρόνο)
- Τι είδους υπηρεσίες παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας
- Πού και με ποιο τρόπο μπορούν οι επιβάτες να αναζητούν τις απολεσθείσες αποσκευές
- Πού και με ποιο τρόπο μπορούν οι επιβάτες να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους

Πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού

- Ποιες υπηρεσίες παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας, συμπεριλαμβανόμενου δικτύου Wi-Fi
- Ποιος είναι ο επόμενος σταθμός
- Εάν έχει το τρένο καθυστέρηση και πότε αναμένεται να έρθει
- Ποιες είναι οι κύριες ανταποκρίσεις που είναι διαθέσιμες
- Τι πρέπει να λαμβάνεται υπόψη όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας

Αποζημιώσεις για καθυστερήσεις Ματαιώσεις

Εάν προβλέπεται καθυστέρηση τουλάχιστον 60' λεπτών, οι επιβάτες έχουν τις εξής επιλογές:

- Επιστροφής του κομίστρου στο ακέραιο ή για το μέρος του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκε και για το μέρος που έχει ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον το σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη. Επιπλέον, στην περίπτωση αυτή, δικαιούστε δρομολόγιο επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία.
- Συνέχισης του ταξιδιού ή επαναδρομολόγησης, υπό συγκρίσιμες συνθήκες, προς τον τελικό προορισμό και με την πρώτη ευκαιρία ή προς τον τελικό προορισμό σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση σας.

Όταν οι διαθέσιμες επιλογές επαναδρομολόγησης δεν σας κοινοποιούνται εντός 100 λεπτών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του καθυστερημένου ή του ματαιωμένου δρομολογίου της υπηρεσίας ή την απώλεια ανταπόκρισης, δικαιούστε να συνάψετε τέτοια σύμβαση με άλλους παρόχους υπηρεσιών δημόσιας μεταφοράς μέσω σιδηροδρόμου, πούλμαν ή λεωφορείου.

Η σιδηροδρομική επιχείρηση οφείλει να σας επιστρέψει τα αναγκαία, ενδεδειγμένα και εύλογα έξοδα που προκύπτουν. Σε περίπτωση που ανήκετε στην ομάδα των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, οι πάροχοι των υπηρεσιών επαναδρομολόγησης οφείλουν να σας παρέχουν εναλλακτικές υπηρεσίες οι οποίες είναι κατάλληλες για τις ανάγκες σας και οι οποίες μπορεί να διαφέρουν από τις παρεχόμενες σε άλλους επιβάτες.

Οι επιστροφές χρημάτων πραγματοποιούνται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος. Η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη μορφή κουπονιών και/ή την παροχή άλλων υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι οι όροι των εν λόγω κουπονιών και /ή υπηρεσιών παρέχουν επαρκή ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό, και ότι εσείς συμφωνείτε να αποδεχθείτε τα

κουπόνια και / ή τις υπηρεσίες αντί για χρήματα. Η επιστροφή του κομίστρου δεν μειώνεται με τη χρήση εξόδων συναλλαγής.

Αποζημίωση για τη συνέχεια του ταξιδιού παρά την καθυστέρηση

Η ελάχιστη αποζημίωση για καθυστερήσεις είναι:

- **25% του κομίστρου για καθυστέρηση 60 έως 119 λεπτών**
- **50% της τιμής του κομίστρου για καθυστέρηση 120 λεπτών και άνω**

Η αποζημίωση του κομίστρου καταβάλλεται εντός ενός μηνός από την υποβολή της αίτησης αποζημίωσης. Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε κουπόνια και/ή σε άλλες υπηρεσίες, εάν οι όροι παρέχουν ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό.

Ως επιβάτης, δεν δικαιούστε αποζημίωση σε ορισμένες περιπτώσεις, π.χ. εάν η ματαιώση, η καθυστέρηση ή η απώλεια ανταπόκρισης οφείλονται σε εξαιρετικές περιστάσεις ή συμπεριφορές τρίτων τις οποίες ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει, παρότι επέδειξε την απαιτούμενη επιμέλεια για τη συγκεκριμένη περίπτωση καθώς και εάν οφείλεται σε σφάλμα δικό σας.

Επιπλέον, δεν δικαιούστε αποζημίωση εάν πληροφορηθήκατε για την καθυστέρηση πριν την αγορά του εισιτηρίου.

Η εκάστοτε σιδηροδρομική επιχείρηση έχει υποχρέωση να σας ενημερώνει για καθυστερήσεις και ματαιώσεις δρομολογίων, αμέσως μόλις έχει στη διάθεση της την πληροφορία αυτή.

Σε περίπτωση καθυστέρησης 60 λεπτών και άνω, πρέπει να σας προσφέρονται δωρεάν γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με το χρόνο αναμονής.

Επιπλέον, η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να προσφέρει δωρεάν ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα και μεταφορά μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού και του καταλύματος, σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες λόγω της καθυστέρησης.

Οι απαιτήσεις πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και οι ανάγκες των σκύλων οδηγών λαμβάνονται υπόψη, όποτε είναι δυνατόν.

Εάν η αμαξοστοιχία είναι ακινητοποιημένη εκτός σταθμού, η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να φροντίσει για τη μεταφορά από την αμαξοστοιχία στο

σιδηροδρομικό σταθμό, σε εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό, όταν και όπου αυτό είναι πρακτικά εφικτό.

Εάν το σιδηροδρομικό δρομολόγιο δεν μπορεί πλέον να συνεχιστεί, η εταιρεία πρέπει να οργανώσει το συντομότερο δυνατόν εναλλακτικά δρομολόγια.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να ενημερώσουν εσάς και κάθε θιγόμενο επιβάτη πως να ζητήσετε πιστοποίηση ότι η σιδηροδρομική υπηρεσία υπέστη καθυστέρηση, οδήγησε σε απώλεια ανταπόκρισης ή ματαιώθηκε.

Παροχή βοήθειας σε επιβάτες με Αναπηρία ή Μειωμένη Κινητικότητα

Το θεσμικό πλαίσιο της ΕΕ, μέσω των κανόνων που καθορίστηκαν, διασφάλισε από το 2007 ισότιμη πρόσβαση για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των συνοδών τους μέσω αναγνωρισμένης ιδιότητας, και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, έτσι ώστε οι επιβάτες με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα να μπορούν να ταξιδεύουν όπως οι υπόλοιποι πολίτες.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι των σιδηροδρομικών σταθμών οφείλουν να θεσπίσουν κανόνες πρόσβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, στα οποία περιλαμβάνονται π.χ. οι ηλικιωμένοι.

Κατόπιν αιτήματός σας, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες οφείλουν να ενημερώνουν επίσης σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασης σε σιδηροδρομικές μεταφορές, τις συνθήκες πρόσβασης και τους σχετικούς λόγους. Η ενημέρωση αυτή πρέπει να γίνεται με προσβάσιμους τρόπους.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να σας παρέχουν συνδρομή επί της αμαξοστοιχίας, καθώς και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση σας, πάντοτε δωρεάν. Η συνδρομή παρέχεται υπό τον όρο ότι η ανάγκη σας για τη συνδρομή αυτή γνωστοποιείται στη σιδηροδρομική επιχείρηση, στον υπεύθυνο σταθμού, στον πωλητή ή στον ταξιδιωτικό πράκτορα από τον οποίο αγοράστηκε το εισιτήριο, τουλάχιστον 24 ώρες πριν από τη στιγμή που απαιτείται.

Η συνδρομή μπορεί να σας παρασχεθεί ως εξής:

- Μέσω του συνοδού σας, ο οποίος διαθέτει Δελτίο Μετακίνησης συνοδού ΑμεΑ και μπορεί να ταξιδεύει με ειδικό τιμολόγιο ή δωρεάν και να κάθεται δίπλα σας.
- Μέσω της δυνατότητας να συνοδεύεστε από σκύλο οδηγό σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην συναφή εθνική νομοθεσία.

- Σε επανδρωμένους σταθμούς, μέσω της παροχής δωρεάν συνδρομής από το προσωπικό του σιδηροδρομικού σταθμού κατά την αναχώρηση, ή τη μετεπιβίβαση ή την άφιξη σας σε αυτόν, εφόσον αυτή η ανάγκη έχει κοινοποιηθεί εκ των προτέρων.
- Σε μη επανδρωμένους σταθμούς, μέσω της δωρεάν παροχής συνδρομής επί της αμαξοστοιχίας, καθώς και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση σας από αυτήν.

Εάν δεν υπάρξει κοινοποίηση σύμφωνα με τα προαναφερθέντα, ο υπεύθυνος σταθμού ή οποιοσδήποτε άλλος αρμόδιος καθορίζει σημεία, όπου μπορείτε να γνωστοποιήσετε την άφιξη σας στον σταθμό και να ζητήσετε συνδρομή.

Βασική προϋπόθεση για τη παροχή συνδρομής είναι η παρουσία σας στο προκαθορισμένο σημείο:

- την καθορισμένη ώρα (από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή το υπεύθυνο σταθμού που παρέχει βοήθεια) η οποία πρέπει να είναι τουλάχιστον 60 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης
- την ώρα κατά την οποία πρέπει να επιβιβασθούν όλοι οι επιβάτες, ή αν δεν έχει καθοριστεί ώρα, τουλάχιστον 30 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης ή από την ώρα κατά την οποία πρέπει να επιβιβασθούν οι επιβάτες.

Στην περίπτωση που δεν είναι εφικτή η τήρηση των κανόνων παροχής βοηθητικών μέσων επιβίβασης και παροχή βοήθειας επί των υποδομών των σταθμών, και μόνο για την περίπτωση που αυτό κρίνεται απολύτως αναγκαίο για την τήρηση των κανόνων προσβασιμότητας, η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας, μπορούν να αρνηθούν την κράτηση ή έκδοση εισιτηρίων ή να απαιτήσουν να συνοδεύεστε από άλλο άτομο.

Σ' αυτήν την περίπτωση, κατόπιν αιτήματός σας, οφείλουν να σας ενημερώσουν γραπτώς εντός πέντε ημερών για τους λόγους που αρνήθηκαν την κράτηση ή έκδοση εισιτηρίου και να καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια να σας προτείνουν αποδεκτή εναλλακτική λύση μεταφοράς, με βάση τις ανάγκες σας.