

**Ετήσια Έκθεση
Παρακολούθησης της Επίδοσης
ΣΤΑ.ΣΥ Μον. Α.Ε.
για το έτος 2021**



ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝ. Α.Ε.

Περιεχόμενα:

1. Εισαγωγή
2. Πληροφορίες και εισιτήρια
3. Χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση των ανωμαλιών
4. Ακυρώσεις δρομολογίων
5. Καθαριότητα του τροχαίου υλικού και των εγκαταστάσεων των σταθμών (ποιότητα του αέρα στο τροχαίο υλικό, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής κ.λπ.)
6. Έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών
7. Διαχείριση παραπόνων, επιστροφές ποσών και αποζημιώσεις για τη μη εκπλήρωση ποιοτικών προτύπων υπηρεσιών
8. Συνδρομή παρεχόμενη στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα

1. Εισαγωγή

Η παρούσα έκθεση αφορά την παρακολούθηση της επίδοσης της ΣΤΑ.ΣΥ για το έτος 2021, σύμφωνα με τα Πρότυπα Ποιότητας υπηρεσιών του άρθρου 28 του Ευρωπαϊκού Κανονισμού (ΕΚ) με αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών. Η έκθεση είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της ΣΤΑ.ΣΥ καθώς και στον ιστότοπο του Οργανισμού Σιδηροδρόμων της ΕΕ (ERADIS) / Railway undertaking Service Quality reports.

Η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία ΣΤΑΘΕΡΕΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ με το διακριτικό τίτλο «ΣΤΑ.ΣΥ», ιδρύθηκε κατόπιν της απορρόφησης των εταιρειών ΗΣΑΠ Α.Ε. και ΤΡΑΜ Α.Ε. από την ΑΜΕΛ Α.Ε., σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3920/2011. Η ΣΤΑ.ΣΥ αποτελεί εταιρεία του ομίλου ΟΑΣΑ, υπάγεται δε, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 παρ.1 του Ν. 3920/2011, στο Ν. 3429/2005 περί ΔΕΚΟ και έχει ως κύρια αρμοδιότητα την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου μέσα στα όρια της Περιφέρειας Αττικής, όπως αυτή ορίζεται στο Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α'), εκτός από τις νήσους, οι οποίες εξυπηρετούν το γενικότερο δημόσιο συμφέρον, με τα (επίγεια και υπόγεια) μέσα σταθερής τροχιάς (αστικοί σιδηρόδρομοι, τροχιόδρομοι-τραμ και λοιπά μέσα σταθερής τροχιάς). Σκοπός της ΣΤΑ.ΣΥ είναι ο προγραμματισμός, η οργάνωση και η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου στην περιοχή αρμοδιότητας του ΟΑΣΑ που συντελείται με τα μέσα σταθερής τροχιάς (υπόγεια & επίγεια), δηλαδή το δίκτυο αστικού σιδηροδρόμου των Γραμμών 1, 2 & 3 και το δίκτυο τροχιοδρόμου (ΤΡΑΜ) του Νομού Αττικής και κάθε πιθανής επέκτασης αυτών ή και νέων γραμμών εντός του Ν. Αττικής, καθώς επίσης και η συντήρηση των εγκαταστάσεων, οχημάτων και των εν γένει υλικών και μέσων, ως και η σύμπραξη και η συνεργασία με άλλους οργανισμούς και φορείς συγκοινωνιών του Ν. Αττικής.

Στο πλαίσιο της δραστηριότητάς της, η ΣΤΑ.ΣΥ εξυπηρετεί το τμήμα «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής, παρέχοντας συγκοινωνιακό έργο. Η άδεια χρήσης του τμήματος «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» στη ΣΤΑ.ΣΥ έχει παραχωρηθεί από τον διαχειριστή της σιδηροδρομικής υποδομής (ΟΣΕ - Οργανισμός Σιδηροδρόμων Ελλάδας). Στο τμήμα «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» περιλαμβάνονται τέσσερις (4) σταθμοί (“Παλλήνη”, “Παιανία-Κάντζα”, “Κορωπί”, “Αεροδρόμιο”). Για τη λειτουργία στο τμήμα αυτό, η ΣΤΑ.ΣΥ κατέχει άδεια Σιδηροδρομικής Επιχείρησης. Η Εταιρεία χρησιμοποιεί επτά (7) διρευματικούς συρμούς, οι οποίοι διαθέτουν εξοπλισμό που τους επιτρέπει να κινούνται τόσο στο τμήμα «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» κάνοντας χρήση των υποδομών ηλεκτροκίνησης του ΟΣΕ, όσο και στο υπόγειο

δίκτυο των Γραμμών 2 & 3 της ΣΤΑ.ΣΥ. Ιδιοκτήτρια των συρμών είναι η ανώνυμη εταιρεία «ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ Α.Ε.», ενώ η συντήρηση τους πραγματοποιείται από τη ΣΤΑ.ΣΥ στις εγκαταστάσεις της.

2. Πληροφορίες και εισιτήρια

Πληροφορίες για το συγκοινωνιακό έργο στις Γραμμές 1, 2 & 3 του Μετρό και του δικτύου Τραμ, καθώς και για τις τιμές και τους όρους χρήσης των διαθέσιμων προϊόντων κομίστρου, είναι αναρτημένες στον ιστότοπο www.stasy.gr, στους πίνακες ενημέρωσης κοινού σε όλους τους σταθμούς, στα Εκδοτήρια και τα Σταθμαρχεία και στα κατά καιρούς διανεμόμενα ενημερωτικά φυλλάδια. Επιπλέον, στο σταθμό «Αεροδρόμιο» στο χώρο έκδοσης εισιτηρίων, λειτουργεί info kiosk.

Η ΣΤΑ.ΣΥ διαθέτει εισιτήρια στους επιβάτες για τη μετακίνησή τους στο τμήμα «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» τόσο στα εκδοτήρια που βρίσκονται στο σταθμό “Αεροδρόμιο”, όσο και στα εκδοτήρια επιλεγμένων σταθμών του δικτύου της. Επίσης, εισιτήρια διατίθενται και από τα Αυτόματα Μηχανήματα Έκδοσης Κομίστρου (ΑΜΕΚ) σε όλους τους σταθμούς των γραμμών 1,2 &3 του Μετρό και σε πολλές στάσεις ΤΡΑΜ του δικτύου της ΣΤΑ.ΣΥ.

3. Χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση των ανωμαλιών

Για το έτος 2021 τα δρομολόγια της ΣΤΑ.ΣΥ από και προς το Αεροδρόμιο εκτελούνταν κάθε 30 λεπτά, όλες τις ημέρες της εβδομάδας. Οι αναλυτικοί χρόνοι διέλευσης των συρμών του Αεροδρομίου βρίσκονται αναρτημένοι στους πίνακες ανακοινώσεων σε κάθε σταθμό της Γραμμής 3. Στα πραγματοποιηθέντα δρομολόγια του 2021 υπήρξαν καθυστερήσεις μόνο στο 2,19% των δρομολογίων. Η μέση καθυστέρηση αυτών των δρομολογίων ήταν 18 λεπτά και 27 δευτερόλεπτα.

Επίσης, στη σύμβαση πρόσβασης μεταξύ της ΣΤΑ.ΣΥ και του ΟΣΕ περιγράφονται οι όροι για τη κατάργηση ή ματαίωση δρομολογίων, καθώς και για τη καθυστέρηση δρομολογίων.

Η αντιμετώπιση των ανωμαλιών πραγματοποιείται βάσει του σχεδίου έκτακτης ανάγκης που έχει δοθεί από τον Διαχειριστή της Σιδηροδρομικής Υποδομής ΟΣΕ (Οργανισμός Σιδηροδρόμων Ελλάδος).

4. Ακυρώσεις δρομολογίων

Για το έτος 2021 τα προγραμματισμένα δρομολόγια της ΣΤΑ.ΣΥ από και προς το Αεροδρόμιο ήταν (για όλες τις ημέρες της εβδομάδας) 71 ανά ημέρα και συνολικά για το έτος ανήλθαν στα 25.988. Τα δρομολόγια που εκτελέστηκαν συνολικά ήταν 25.662 (98,75%), ενώ τα δρομολόγια που ακυρώθηκαν ήταν 326 (1,25%).

5. Καθαριότητα του τροχαίου υλικού και των εγκαταστάσεων των σταθμών (ποιότητα του αέρα στο τροχαίο υλικό, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής κ.λ.π.)

Οι συρμοί καθαρίζονται καθημερινά εσωτερικά και εξωτερικά, ενώ διενεργείται επιμελημένος καθαρισμός σε μηνιαία βάση και διεξοδικότερος καθαρισμός σε ετήσια βάση. Σε περίπτωση έκτακτων συμβάντων, υπάρχουν συνεργεία καθαρισμού που μπορούν να παρέμβουν, εφόσον κριθεί αναγκαίο. Αναφορικά με την ποιότητα του αέρα του τροχαίου υλικού, οι συρμοί διαθέτουν κλιματισμό με ειδικά φίλτρα. Επιπλέον, οι συρμοί διαθέτουν παράθυρα με δυνατότητα ανοίγματος ακόμα και από τους επιβάτες.

Σημειώνεται ότι, στο τμήμα «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» η ΣΤΑ.ΣΥ δε διαχειρίζεται τους σταθμούς επιβίβασης.

6. Έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών

Οι έρευνες ικανοποίησης επιβατών για τις συγκοινωνίες που λειτουργούν στην ευρύτερη περιοχή της Αθήνας διενεργούνται από Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών Α.Ε. (ΟΑΣΑ). Λόγω της πανδημίας COVID-19 κατά το έτος 2021 δε διενεργήθηκε η σχετική ετήσια ερευνά ικανοποίησης επιβατών.

Παρόλα αυτά, από την έρευνα ικανοποίησης επιβατών του 2020, η οποία διενεργήθηκε από τον ΟΑΣΑ από το Νοέμβριο του 2020 έως και τον Ιανουάριο του 2021, εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα συνολικά για τις υπηρεσίες της ΣΤΑ.ΣΥ στη Γραμμή 3, στην οποία περιλαμβάνεται το τμήμα «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο»:

α) Καλή αξιολόγηση από τους επιβατικό κοινό όσον αφορά τις κατηγορίες “Συμβολή στην Προστασία του Περιβάλλοντος”, “Χρόνος Μετακίνησης” και “Πληροφόρηση” που παρέχει το μέσο.

β) Καταγράφεται μέτρια αξιολόγηση με την ακόλουθη σειρά, όσον αφορά τις κατηγορίες “Διαθεσιμότητα”, “Άνεση”, “Εξυπηρέτηση Επιβατών”, “Προσβασιμότητα” και τελευταία την κατηγορία “Ασφάλεια”, κυρίως λόγω προβλημάτων τήρησης των αποστάσεων για την αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19 και δευτερευόντως λόγω των εγκληματικών ενεργειών.

γ) Δεν καταγράφηκε ως αποτέλεσμα “κακή αξιολόγηση” σύμφωνα με τα κριτήρια και τις μεθόδους της εν λόγω έρευνας σε καμία από τις οκτώ θεματικές κατηγορίες ερωτήσεων.

Αναλυτικότερα καταγράφηκαν τα ακόλουθα αποτελέσματα :

Κατηγορία	score
Συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος	49
Χρόνος μετακίνησης	30
Πληροφόρηση	21
Διαθεσιμότητα	19
Άνεση	18
Εξυπηρέτηση πελατών	14
Προσβασιμότητα	10
Ασφάλεια	-15

score : 50+ = εξαιρετική αξιολόγηση, 20-49 = καλή αξιολόγηση, -19 έως +19= μέτρια αξιολόγηση, -20 έως -49= κακή αξιολόγηση, -50+= πολύ κακή αξιολόγηση

7. Διαχείριση παραπόνων, επιστροφές ποσών και αποζημιώσεις για τη μη εκπλήρωση ποιοτικών προτύπων υπηρεσιών

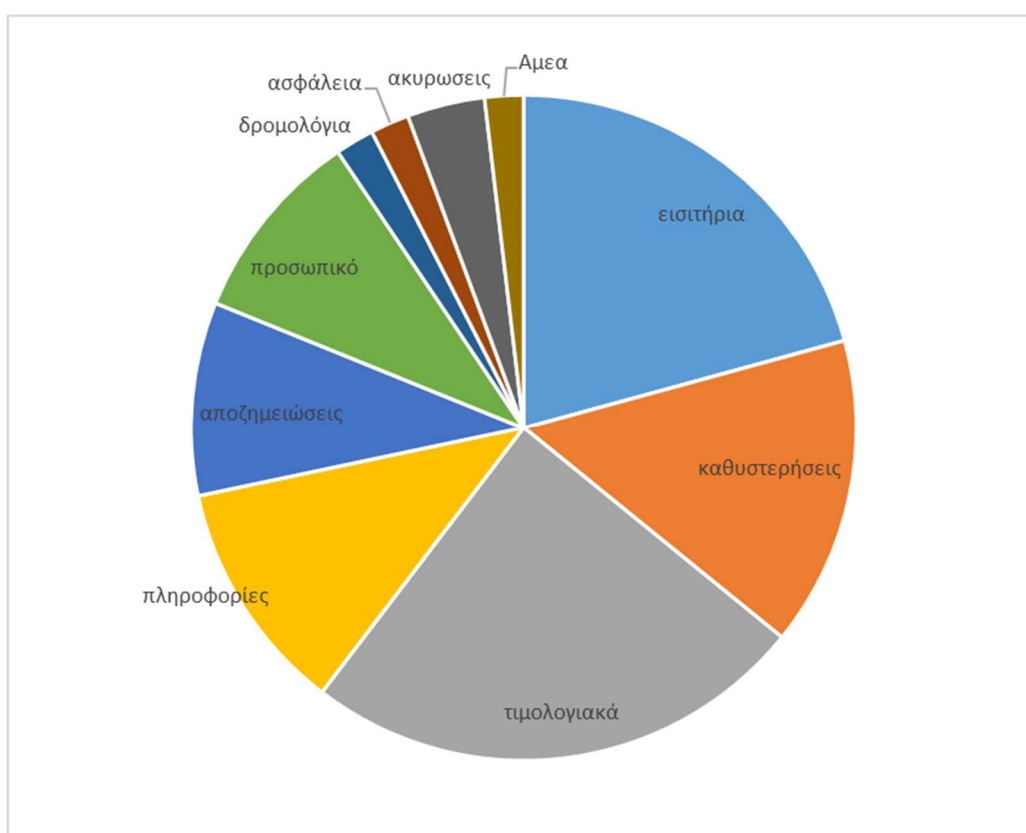
Για παράπονα ή παρατηρήσεις σχετικά με τη λειτουργία των Μέσων Σταθερής Τροχιάς, το επιβατικό κοινό μπορεί να απευθύνεται στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Επιβατών, που βρίσκεται στο σταθμό Μετρό «Σύνταγμα», δίπλα στην έξοδο προς την Πλατεία Συντάγματος, ή να τα υποβάλλει ηλεκτρονικά στον ιστότοπο της ΣΤΑ.ΣΥ (<https://stasy.gr> / επικοινωνία).

Για το τμήμα «Δουκίσσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» για το έτος 2021, υποβλήθηκαν στη ΣΤΑ.ΣΥ σαράντα τρία (43) παράπονα, εκ των οποίων:

- 11 με θέμα τα εισιτήρια ή/και τις κάρτες
- 7 με θέμα τις καθυστερήσεις
- 7 με θέμα τα τιμολογιακά
- 3 με θέμα τα τιμολογιακά και τις πληροφορίες
- 2 με θέμα τις αποζημιώσεις

- 2 με θέμα τις πληροφορίες
- 2 με θέμα τα τιμολογιακά και το προσωπικό
- 2 με θέμα το προσωπικό
- 1 με θέμα τα δρομολόγια και τις αποζημιώσεις
- 1 με θέμα τις αποζημιώσεις και την ασφάλεια
- 1 με θέμα τις αποζημιώσεις και τις πληροφορίες
- 1 με θέμα τις ακυρώσεις, τις αποζημιώσεις και τις πληροφορίες
- 1 με θέμα τις ακυρώσεις, τις καθυστερήσεις και τις πληροφορίες
- 1 με θέμα την πρόσβαση ΑμεΑ
- 1 με θέμα τα τιμολογιακά, τις πληροφορίες και το προσωπικό

Στον πίνακα 1 που ακολουθεί, αποτυπώνεται συγκριτικά η θεματολογία των υποβληθέντων παραπόνων:



Πίνακας 1

Ο μέσος χρόνος οριστικής απάντησης στα υποβληθέντα παράπονα ήταν 23,95 ημέρες.

Σε περίπτωση 24ωρης απεργίας, οι επιβάτες που είναι κάτοχοι προσωποποιημένης κάρτας η οποία είναι φορτισμένη με προϊόν κομίστρου χρονικής διάρκειας άνω των 24 ωρών (ημερήσιο, 3ήμερο τουριστικό, εισιτήριο Αεροδρομίου μετ' επιστροφής, πενθήμερο, μηνιαίο, τριμηνιαίο, εξαμηνιαίο, ετήσιο), αποζημιώνονται από τον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (ΟΑΣΑ) με ένα 24ωρο εισιτήριο, το οποίο φορτίζεται στην κάρτα τους. Οι κάτοχοι μη προσωποποιημένης κάρτας αποζημιώνονται με ένα 24ωρο εισιτήριο για τα

προϊόντα διάρκειας άνω των 24 ωρών που έχουν επαναφορτιστεί στην κάρτα τους, εφόσον αυτά έχουν αγοραστεί μέσω της on line εφαρμογής του ΟΑΣΑ.

8. Συνδρομή παρεχόμενη στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα

Οι επτά (7) διαρροματικοί συρμοί της ΣΤΑ.ΣΥ που κινούνται στο τμήμα «Δουκίσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» είναι φιλικό στην εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρία.

Οι τέσσερις (4) σταθμοί που εξυπηρετεί η ΣΤΑ.ΣΥ στο τμήμα «Δουκίσης Πλακεντίας – Αεροδρόμιο» της εθνικής σιδηροδρομικής υποδομής (“Παλλήνη”, “Παιανία-Κάντζα”, “Κορωπί”, “Αεροδρόμιο”) διαθέτουν τις σύγχρονες εξυπηρετήσεις των πλέον προηγμένων δικτύων μετρό στον κόσμο: Ανελκυστήρες με πλήρη πρόσβαση από ΑμεΑ, κυλιόμενες και σταθερές κλίμακες, ηλεκτρονικούς πίνακες ενημέρωσης του κοινού και οθόνες τηλεματικής για πληροφόρηση σε πραγματικό χρόνο των επόμενων δύο αφίξεων συρμών, ρολόι, σήμανση με λογότυπα και πηκτογράμματα, χάρτες ενημέρωσης του κοινού, σύστημα ηχητικών αναγγελιών κλπ.

Σε πραγματικό χρόνο γίνονται ανακοινώσεις, με σκοπό να αποτρέψουν πιθανό ατύχημα σε επιβάτη, ζημιά σε τεχνικό εξοπλισμό, να ενημερώσουν τους επιβάτες σχετικά με την κυκλοφορία των συρμών και τη λειτουργία των ανελκυστήρων.

Για άτομα που κινούνται χωρίς αμαξίδια:

Διαγραμμίσεις στο πρώτο και τελευταίο σκαλοπάτι των σταθερών κλιμάκων, ενδείξεις κατεύθυνσης και κομβία έκτακτης ανάγκης για τη διακοπή λειτουργίας των κυλιόμενων κλιμάκων, πρόσθετη προειδοποιητική διαγράμμιση – αλλαγή υψής δαπέδου στο χείλος της αποβάθρας, πινακίδες και γραφικές παραστάσεις με πιο ευανάγνωστα στοιχεία, πινακίδες και γραφικές παραστάσεις που δείχνουν τις προσφερόμενες διευκολύνσεις, προσβάσιμα καθίσματα στην αποβάθρα, διπλοί χειρολισθήρες σε σταθερές κλίμακες δύο κατευθύνσεων, κάμερες κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης, περικοπές των κρασπέδων (ράμπες), οδηγοί όδευσης τυφλών.

Για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων:

Προσβάσιμοι ανελκυστήρες σε όλους τους σταθμούς, ηχογραφημένες ανακοινώσεις στις καμπίνες των ανελκυστήρων, ηχητική αναγγελία ορόφων, γραφή Braille στα κομβία ορόφων, κεκλιμένα επίπεδα (ράμπες) υψομετρικών αλλαγών, ύπαρξη ειδικών πυλών ΑμεΑ, τηλέφωνα

έκτακτης ανάγκης στις στάθμες χώρου έκδοσης/ελέγχου εισιτηρίων και αποβάθρας, τουαλέτες για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων.