ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Βρυξέλλες, 13.5.2026
COM(2026) 228 final

# ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ

## για την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**


1. Εισαγωγή ..... 2

2. Εφαρμογή και αποτελέσματα του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 ..... 4

2.1. Εξαιρέσεις (άρθρο 2) ..... 4

2.2. Ίση μεταχείριση (άρθρο 5) ..... 7

2.3. Μεταφορά ποδηλάτων (άρθρο 6) ..... 8

2.4. Ταξιδιωτικές πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (άρθρο 10) ..... 11

2.5. Ενιαία εισιτήρια (άρθρο 12) ..... 13

2.5.1. Υποχρέωση προσφοράς ενιαίων εισιτηρίων για μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση ..... 13

2.5.2. Συνεργασία για άλλες σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες ..... 14

2.5.3. Ενημέρωση των επιβατών για τα ενιαία εισιτήρια ..... 16

2.5.4. Ευθύνη για τα ενιαία εισιτήρια ..... 17

2.6. Δικαίωμα επαναδρομολόγησης με πρωτοβουλία του επιβάτη (άρθρο 18 παράγραφος 3) ..... 19

2.7. Αποζημίωση — Ανωτέρα βία (άρθρο 19 παράγραφος 10) ..... 21

2.8. Κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης (άρθρο 18 παράγραφος 7 και άρθρο 19 παράγραφος 6) ..... 23

2.9. Σημαντικές διαταραχές και σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης (άρθρο 20 παράγραφος 6) ..... 24

2.10. Άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα (κεφάλαιο V) ..... 26

2.11. Διεκπεραίωση καταγγελιών και επιβολή της εφαρμογής (άρθρο 28 και κεφάλαιο VII) ..... 30

2.11.1. Διεκπεραίωση καταγγελιών από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, υπευθύνους σταθμού και πωλητές εισιτηρίων/ταξιδιωτικούς πράκτορες (άρθρο 28) ..... 30

2.11.2. Σύσταση εθνικών φορέων επιβολής (άρθρο 31) ..... 31

2.11.3. Επιβολή από τους ΕΦΕ (άρθρο 32) ..... 32

*2.11.3.1. Υποβολή εκθέσεων* ..... 32

*2.11.3.2. Τήρηση της προθεσμίας υποβολής και δημοσίευσης* ..... 33

*2.11.3.3. Περιεχόμενο των εκθέσεων* ..... 33

2.11.4. Διεκπεραίωση καταγγελιών από εθνικούς φορείς επιβολής και άλλους φορείς (άρθρο 33) ..... 34

2.11.5. Ανταλλαγή πληροφοριών και διασυνοριακή συνεργασία των ΕΦΕ (άρθρο 34) ..... 34

3. Συμπεράσματα ..... 36

Annex A Επισκόπηση της χρήσης εξαιρέσεων βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 () 38

Annex B Σύγκριση με τις εξαιρέσεις που χορηγήθηκαν από τα κράτη μέλη βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 () ..... 39

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών ([1]) (στο εξής: κανονισμός) άρχισε να ισχύει στις 7 Ιουνίου 2021 και εφαρμόζεται από τις 7 Ιουνίου 2023. Κατάργησε και αντικατέστησε τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, ο οποίος άρχισε να ισχύει το 2009 ([2]). Με τον κανονισμό τροποποιήθηκαν και θεσπίστηκαν διατάξεις σχετικά με τα εξής: εξαιρέσεις (άρθρο 2), ίση μεταχείριση (άρθρο 5), μεταφορά ποδηλάτων (άρθρο 6), ταξιδιωτικές πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (άρθρο 10), ενιαία εισιτήρια (άρθρο 12), δικαίωμα επαναδρομολόγησης με πρωτοβουλία του επιβάτη (άρθρο 18 παράγραφος 3), ανωτέρα βία (άρθρο 19 παράγραφος 10), κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης (άρθρο 18 παράγραφος 7 και άρθρο 19 παράγραφος 6), σημαντικές διαταραχές και σχέδια έκτακτης ανάγκης (άρθρο 20 παράγραφος 6), δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα (κεφάλαιο V) και διεκπεραίωση καταγγελιών και επιβολή της εφαρμογής (άρθρο 28 και κεφάλαιο VII).

Σύμφωνα με το άρθρο 39 του κανονισμού, έως τις 7 Ιουνίου 2026 η Επιτροπή απαιτείται να υποβάλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του κανονισμού. Σκοπός της παρούσας έκθεσης είναι η εκπλήρωση αυτής της υποχρέωσης. Η παρούσα έκθεση εστιάζει στα νέα στοιχεία που εισήχθησαν με την αναθεώρηση του 2021.

Η παρούσα έκθεση βασίζεται σε πληροφορίες που παρασχέθηκαν σύμφωνα με τον κανονισμό, μεταξύ άλλων σε εκθέσεις των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων για τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς και σε εκθέσεις των εθνικών φορέων επιβολής (στο εξής: ΕΦΕ) των κρατών μελών για τις δραστηριότητές τους ([3]). Η έκθεση βασίζεται επίσης στις κοινοποιήσεις που υπέβαλαν τα κράτη μέλη στην Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 7, το άρθρο 11 παράγραφος 4, το άρθρο 31 παράγραφος 3 και το άρθρο 35 παράγραφος 1 του κανονισμού.

Επιπλέον, στην παρούσα έκθεση ενσωματώνονται τα πορίσματα υποστηρικτικής μελέτης που πραγματοποιήθηκε υπό την καθοδήγηση της Επιτροπής ([4]), στο πλαίσιο της οποίας συγκεντρώθηκαν δεδομένα από όλα τα κράτη μέλη σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού. Δεδομένου ότι η μελέτη επικεντρώθηκε στις πρακτικές της κύριας σιδηροδρομικής επιχείρησης σε κάθε κράτος μέλος, οι αναφορές στο πλαίσιο της

([1]) Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (αναδιατύπωση) (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1).

([2]) Βλ. άρθρο 41 του κανονισμού. Μόνο το άρθρο 6 παράγραφος 4 σχετικά με τις διαδικασίες προμήθειας νέου τροχαίου υλικού ή τροχαίου υλικού στο οποίο έχει πραγματοποιηθεί σημαντική αναβάθμιση για τη μεταφορά ποδηλάτων εφαρμόζεται από τις 7 Ιουνίου 2025.

([3]) Από το άρθρο 32 παράγραφος 3 του κανονισμού συνάγεται ότι, ανά δύο έτη, οι εθνικοί φορείς επιβολής δημοσιεύουν εκθέσεις με στατιστικές για τις δραστηριότητές τους, συμπεριλαμβανομένων των κυρώσεων που επέβαλαν έως τις 30 Ιουνίου του επόμενου ημερολογιακού έτους. Οι εν λόγω εκθέσεις δημοσιεύονται στον ιστότοπο του Οργανισμού Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

([4]) Υποστηρικτική μελέτη για την έκθεση σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών των Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL και Transport & Mobility Leuven.

παρούσας έκθεσης σε πορίσματα σχετικά με την εφαρμογή των κανόνων σε συγκεκριμένο κράτος μέλος θα πρέπει να νοούνται ως αναφορές στις πρακτικές της κύριας σιδηροδρομικής επιχείρησης στο εν λόγω κράτος μέλος, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Τα πορίσματα της παρούσας έκθεσης, ιδίως όσον αφορά τα ενιαία εισιτήρια, είναι σημαντικά και στο πλαίσιο μιας νέας πρότασης της Επιτροπής [COM(2026)233] για την επέκταση των δικαιωμάτων των επιβατών σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης για σιδηροδρομικές μεταφορές οι οποίες εκτελούνται με ενιαίο εισιτήριο που αγοράστηκε μέσω μίας πλατφόρμας στο πλαίσιο ενιαίας συναλλαγής.

## 2. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΕ) 2021/782

### 2.1. Εξαιρέσεις (άρθρο 2)

Στο άρθρο 2 του κανονισμού περιγράφεται το πεδίο εφαρμογής του με τον καθορισμό των σιδηροδρομικών ταξιδιών και των σιδηροδρομικών υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτό. Προσδιορίζονται επίσης οι σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες τις οποίες μπορούν να εξαιρούν τα κράτη μέλη από την εφαρμογή συγκεκριμένων κανόνων βάσει του κανονισμού. Οι λόγοι των εξαιρέσεων πρέπει να περιλαμβάνονται στις κοινοποιήσεις που υποβάλλονται στην Επιτροπή. Η αναθεώρηση του καθεστώτος εξαιρέσεων το 2021 είχε ως στόχο τον περιορισμό της υπερβολικής χρήσης εξαιρέσεων βάσει των προηγούμενων κανόνων, τη σταδιακή επέκταση της κάλυψης του κανονισμού σε περισσότερες υπηρεσίες και τη διασφάλιση μεγαλύτερης συνέπειας και προβλεψιμότητας όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών. Τα κράτη μέλη πρέπει να κοινοποιούν τις εν λόγω εξαιρέσεις στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή και να αιτιολογούν τη χορήγησή τους ([5]).

Στο **παράρτημα Α** παρατίθεται επισκόπηση των εξαιρέσεων ανά κράτος μέλος βάσει του ισχύοντος κανονισμού. Στο **παράρτημα Β** παρατίθεται σύγκριση μεταξύ των εξαιρέσεων που χορηγήθηκαν βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 και εκείνων που χορηγήθηκαν βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 ανά υπηρεσία και ανά κράτος μέλος.

Δύο από τα 27 κράτη μέλη —η Κύπρος και η Μάλτα— δεν διαθέτουν σιδηροδρομικό δίκτυο. Έξι κράτη μέλη ([6]) τα οποία διαθέτουν σιδηροδρομικό δίκτυο δεν έχουν χρησιμοποιήσει καμία εξαίρεση. Τα υπόλοιπα 19 κράτη μέλη χρησιμοποιούν τις εξαιρέσεις ως εξής: η πλειονότητα σε περιορισμένο βαθμό και ένας μικρότερος αριθμός τους κάνει πιο εκτεταμένη χρήση τους ([7]).

Σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782, η δυνατότητα εφαρμογής εξαιρέσεων που συνδέονται με τις **εσωτερικές υπεραστικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες** περιορίζεται στα κράτη μέλη που είχαν ήδη επικαλεστεί ανάλογη εξαίρεση για τις εν λόγω υπηρεσίες βάσει του προηγούμενου κανονισμού έως το 2024. Επιπλέον, με τον νέο κανονισμό μειώθηκε ο αριθμός των διατάξεων από την εφαρμογή των οποίων μπορούν να εξαιρούνται οι εν λόγω υπηρεσίες ([8]) και η παράταση μπορεί να ανανεωθεί μόνο άπαξ έως το 2029. Καταρχήν, κάτι τέτοιο θα έδινε τη δυνατότητα διατήρησης των εξαιρέσεων για τις εν λόγω υπηρεσίες έως το 2029 σε έως και δέκα κράτη μέλη ([9]). Ωστόσο, μόνο πέντε κράτη μέλη έχουν κοινοποιήσει τη συνέχιση εφαρμογής των εξαιρέσεων έως το 2029 ([10]).

Αυτό υποδηλώνει ότι, στην πράξη, η επίκληση εθνικών εξαιρέσεων για τις εσωτερικές υπεραστικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες έχει μειωθεί σημαντικά βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782, κάτι που κατ' επέκταση θα μπορούσε να στηρίξει την ευρύτερη και συνεκτικότερη εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών σε όλα τα κράτη μέλη.

([5]) Άρθρο 2 *(Πεδίο εφαρμογής)* παράγραφος 7 του κανονισμού.

(6) BE, EST, EL, ES, IE, SI.

([7]) Βλ. παράρτημα Α.

([8]) Συγκεκριμένα πρόκειται για το άρθρο 15 *(Προκαταβολές)*, το άρθρο 17 *(Ευθύνη για καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ματαιώσεις)*, καθώς και το άρθρο 19 *(Αποζημίωση)*, το άρθρο 20 *(Συνδρομή)*, ιδίως η παράγραφος 2 στοιχεία α) και β) και το άρθρο 30 *(Ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους)* παράγραφος 2 του κανονισμού.

([9]) BG, EST, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.

([10]) BG, HU, PT, RO, SK.

Ταυτόχρονα, το πραγματικό πεδίο εφαρμογής των εξαιρέσεων διαφέρει μεταξύ αυτών των πέντε κρατών μελών ([11]).

Επιπλέον, ο κανονισμός παρέχει στα κράτη μέλη τη δυνατότητα —όπως και βάσει του προηγούμενου κανονισμού— να εξαιρούν τις (προαστιακές) αστικές και τις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες από την εφαρμογή του κανονισμού ([12]), εκτός από έναν αυξημένο αριθμό υποχρεωτικών βασικών διατάξεων από την εφαρμογή των οποίων δεν προβλέπεται εξαίρεση και οι οποίες πρέπει πάντα να εφαρμόζονται αναλόγως ([13]). Συγκριτικά, υπάρχουν περισσότερες υποχρεωτικές διατάξεις για τις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες απ' ό,τι για τις προαστιακές και τις αστικές υπηρεσίες ([14]).

Οι **περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες** υπόκεινται σε εξαιρέσεις([15]) σε 12 από τα 25 κράτη μέλη. Τα ίδια κράτη μέλη έχουν επίσης χρησιμοποιήσει εξαιρέσεις για τις **(προαστιακές) αστικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες** ([16]).

Στο πλαίσιο αυτό, κατά τον χρόνο εκείνο 18 κράτη μέλη ([17]) έκαναν χρήση της δυνατότητας εξαίρεσης των (προαστιακών) αστικών και περιφερειακών σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007. Το στοιχείο αυτό επιβεβαιώνει την τάση που είχε παρατηρηθεί στο παρελθόν όσον αφορά τις εσωτερικές υπεραστικές υπηρεσίες, δηλαδή ότι λιγότερα κράτη μέλη κάνουν χρήση των δυνατοτήτων εξαίρεσης υπηρεσιών βάσει του νέου κανονισμού.

Τέσσερα κράτη μέλη έχουν εξαιρέσει τις (προαστιακές) αστικές υπηρεσίες από την εφαρμογή των περισσότερων διατάξεων του κανονισμού, διασφαλίζοντας έτσι την εφαρμογή των βασικών υποχρεωτικών διατάξεων του κανονισμού ([18]). Σε τρία άλλα κράτη μέλη χρησιμοποιείται παρόμοια προσέγγιση όσον αφορά τις εξαιρέσεις (εφαρμογή των βασικών υποχρεωτικών διατάξεων), αλλά υπάρχει μια σημαντική διαφορά και αυτή είναι ότι εξακολουθούν να εφαρμόζονται και ορισμένες άλλες μη υποχρεωτικές διατάξεις ([19]). Μια άλλη ομάδα πέντε κρατών μελών επέλεξε πιο στοχευμένες εξαιρέσεις ειδικά για

([11]) Ολοκληρωμένη επισκόπηση των εθνικών εξαιρέσεων βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 διατίθεται στον ιστότοπο της Επιτροπής: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_el.

([12]) Άρθρο 2 *(Πεδίο εφαρμογής)* παράγραφος 6 στοιχείο α) του κανονισμού.

([13]) Βλ. άρθρο 2 *(Πεδίο εφαρμογής)* παράγραφος 8 του κανονισμού. Ειδικότερα, πρόκειται για το άρθρο 5 *(Ισότιμοι όροι σύμβασης και τιμολόγια)*, το άρθρο 11 *(Διαθεσιμότητα εισιτηρίων και κρατήσεις)*, το άρθρο 13 (*Ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές)*, το άρθρο 14 *(Ασφάλεια και κάλυψη ευθύνης)*, το άρθρο 21 *(Δικαίωμα μεταφοράς)*, το άρθρο 22 *(Πληροφορίες στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα)*, το άρθρο 27 *(Προσωπική ασφάλεια των επιβατών)* και το άρθρο 28 *(Καταγγελίες)* του κανονισμού.

([14]) Άρθρο 5 *(Ισότιμοι όροι σύμβασης και τιμολόγια)*, άρθρο 6 *(Ποδήλατα)*, άρθρο 11 *(Διαθεσιμότητα εισιτηρίων και κρατήσεις)*, άρθρο 12 *(Ενιαία εισιτήρια),* άρθρο 13 (*Ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές)*, άρθρο 14 *(Ασφάλεια και κάλυψη ευθύνης)*, άρθρο 18 *(Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση)* παράγραφος 3, άρθρο 21 *(Δικαίωμα μεταφοράς)*, άρθρο 22 *(Πληροφορίες στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα)*, άρθρο 23 *(Συνδρομή στον σιδηροδρομικό σταθμό και επί της αμαξοστοιχίας),* άρθρο 24 *(Όροι παροχής της συνδρομής)*, άρθρο 25 *(Αποζημίωση για εξοπλισμό μετακίνησης, βοηθήματα και σκύλους οδηγούς)*, άρθρο 26 *(Εκπαίδευση του προσωπικού)*, άρθρο 27 *(Προσωπική ασφάλεια των επιβατών)* και άρθρο 28 *(Καταγγελίες)*. Ωστόσο, η εξαίρεση των περιφερειακών σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών από την εφαρμογή του άρθρου 12 παράγραφος 1 και του άρθρου 18 παράγραφος 3 μπορεί να εφαρμόζεται έως τις 7 Ιουνίου 2028 (βλ. άρθρο 2 παράγραφος 8 του κανονισμού).

([15]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([16]) AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([17]) AT, BG, DE, EST, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE, SK.

([18]) HU, PT, RO, SK.

([19]) FR, LU, PL.

συγκεκριμένες διατάξεις ([20]). Οι τάσεις αυτές επιβεβαιώνονται σε μεγάλο βαθμό για τα ίδια κράτη μέλη όσον αφορά τις εξαιρέσεις για τις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες ([21]).

Επτά κράτη μέλη έχουν εξαιρέσει τις **διεθνείς σιδηροδρομικές υπηρεσίες προς τρίτες χώρες** από την εφαρμογή του ισχύοντος κανονισμού ([22]), έναντι οκτώ κρατών μελών βάσει του προηγούμενου κανονισμού. Επιπλέον, 15 κράτη μέλη έχουν κάνει χρήση της εξαίρεσης **για τα δρομολόγια που εκτελούνται αυστηρά για ιστορικούς ή τουριστικούς σκοπούς** ([23]). Σε όλες αυτές τις χώρες, οι υπηρεσίες που προσφέρονται για ιστορική ή τουριστική χρήση εξαιρούνται από την εφαρμογή του κανονισμού συνολικά, πλην του άρθρου 13 (*Ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές*) και του άρθρου 14 (*Ασφάλεια και κάλυψη ευθύνης*).

Σε έξι κράτη μέλη έχει εφαρμοστεί εξαίρεση από τη δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 10 του κανονισμού, διότι δεν είναι τεχνικά εφικτό για τους διαχειριστές υποδομής να διανέμουν δεδομένα σε σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, πωλητές εισιτηρίων, ταξιδιωτικούς πράκτορες ή υπευθύνους σταθμού σε πραγματικό χρόνο ([24]). Σε κάθε περίπτωση, η εξαίρεση εφαρμόζεται έως τις 7 Ιουνίου 2030 (άρθρο 2 παράγραφος 5 του κανονισμού).

Οκτώ κράτη μέλη έχουν κάνει χρήση της δυνατότητας για **παράταση της προθεσμίας εκ των προτέρων κοινοποίησης από 24 σε 36 ώρες για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα** ([25]). Σε κάθε περίπτωση, η εξαίρεση εφαρμόζεται έως τις 30 Ιουνίου 2026, ημερομηνία που συνάδει με τη μέγιστη περίοδο που προβλέπεται για την εφαρμογή της εν λόγω εξαίρεσης βάσει του άρθρου 24 στοιχείο α) τρίτο εδάφιο του κανονισμού. Στην πλειονότητα των κρατών μελών, η μέγιστη προθεσμία 24 ωρών για την εκ των προτέρων κοινοποίηση τηρείται ήδη από την ημερομηνία έναρξης της εφαρμογής του κανονισμού, την 7η Ιουνίου 2023. Στη Δανία, το πεδίο εφαρμογής της εξαίρεσης είναι πιο περιορισμένο, καθώς εφαρμόζεται μόνο στις διασυνοριακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες προς Γερμανία και όχι σε όλες τις σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες.

Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η χρήση εξαιρέσεων βάσει του κανονισμού είναι σχετικά διαδεδομένη, αλλά διαφέρει σημαντικά ως προς το πεδίο εφαρμογής. Σημαντικός αριθμός κρατών μελών χρησιμοποιεί διάφορες επιλογές εξαιρέσεων, ιδίως εκείνες που αφορούν τις αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες, όπως επίσης την επιλογή εξαίρεσης των σιδηροδρομικών υπηρεσιών που εκτελούνται αυστηρά για ιστορικούς ή τουριστικούς σκοπούς. Αντιθέτως, ένας μικρότερος αριθμός κρατών μελών χρησιμοποιεί άλλες δυνατότητες εξαίρεσης, όπως εκείνες που αφορούν τις εσωτερικές υπεραστικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες και τις διεθνείς σιδηροδρομικές υπηρεσίες προς τρίτες χώρες.

Εάν τα κράτη μέλη αποφασίσουν να εξαιρέσουν ορισμένες σιδηροδρομικές υπηρεσίες από την εφαρμογή ορισμένων διατάξεων του εν λόγω κανονισμού, πρέπει να ενημερώσουν σχετικά την Επιτροπή. Κατά την παροχή της ενημέρωσης αυτής, τα κράτη μέλη πρέπει να

([20]) AT, BG, DE, FI, SE.

([21]) Η AT είναι το μόνο κράτος μέλος που κάνει διάκριση μεταξύ αστικών και προαστιακών σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών. Στην Αυστρία, το καθεστώς εξαίρεσης για τις προαστιακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες ευθυγραμμίζεται κατά κανόνα με τις εξαιρέσεις για τις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες.

([22]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Το πεδίο εφαρμογής των εξαιρέσεων και η δυνατότητα εφαρμογής σε όλες ή σε συγκεκριμένες τρίτες χώρες ενδέχεται να παρουσιάζουν διαφοροποιήσεις.

([23]) BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK, SE.

([24]) AT, HR, HU, LV, PL, RO.

([25]) BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.

εξηγούν τους λόγους χορήγησης των εν λόγω εξαιρέσεων. Στην αιτιολογική σκέψη 10 του κανονισμού διευκρινίζεται ότι, κατά την ενημέρωση της Επιτροπής σχετικά με τις εξαιρέσεις που έχουν χορηγηθεί, τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παρέχουν εξηγήσεις για τα μέτρα που έχουν λάβει ή προβλέπεται να λάβουν για τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις βάσει του κανονισμού όταν λήξουν οι σχετικές εξαιρέσεις. 26 κράτη μέλη ([26]) έχουν κοινοποιήσει στην Επιτροπή τα εθνικά μέτρα εφαρμογής, συμπεριλαμβανομένων των εξαιρέσεων που είχαν χορηγήσει σύμφωνα με τον κανονισμό.

Σε σύγκριση με την προσέγγιση που εφαρμόστηκε βάσει του προηγούμενου κανονισμού, η εξέλιξη αυτή υποδηλώνει στροφή προς μια πιο δομημένη και διαφοροποιημένη χρήση των εξαιρέσεων. Βάσει του προηγούμενου πλαισίου, οι εξαιρέσεις χρησιμοποιούνταν ευρέως σε όλα τα κράτη μέλη και για όλες τις κατηγορίες υπηρεσιών και συχνά είχαν ευρύ πεδίο εφαρμογής, με δυνατότητα ανανέωσης ορισμένων εξ αυτών για μεγάλα χρονικά διαστήματα. Σύμφωνα με το ισχύον πλαίσιο, εξακολουθούν να προβλέπονται εξαιρέσεις, ιδίως για τις αστικές, τις προαστιακές και τις περιφερειακές υπηρεσίες, αλλά γίνεται σαφέστερη διάκριση μεταξύ μιας περιορισμένης ομάδας κρατών μελών που κάνουν πιο εντατική χρήση ([27]) και ενός ολοένα και μεγαλύτερου συνόλου κρατών μελών με ελάχιστη ([28]) ή (σχεδόν)([29]) μηδενική χρήση ([30]) των παρεκκλίσεων. Επιπλέον, οι εξαιρέσεις παρουσιάζονται συχνότερα ως στοχευμένες εξαιρέσεις ειδικά για συγκεκριμένες διατάξεις ή ως περιπτώσεις χρονικά περιορισμένης αναβολής και όχι ως ευρείες εξαιρέσεις ανοικτού τύπου, κάτι που υποδηλώνει ότι σταδιακά περιορίζεται ο ρόλος των εξαιρέσεων και ότι, αντίστοιχα, επεκτείνεται το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού στην πράξη.

### 2.2. Ίση μεταχείριση (άρθρο 5)

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του κανονισμού, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες απαιτείται να προσφέρουν όρους σύμβασης και τιμολόγια χωρίς άμεση ή έμμεση διάκριση βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη (κράτους μέλους) ή της έδρας του παρόχου στην ΕΕ. Η διάταξη αυτή δεν θίγει τα κοινωνικά τιμολόγια, ενώ εφαρμόζεται και στις κρατήσεις βάσει του άρθρου 11 του κανονισμού. Ήδη πριν από την έναρξη ισχύος του κανονισμού υπήρχαν παρόμοιες διατάξεις για την απαγόρευση των διακρίσεων για άλλους τρόπους μεταφοράς, ενώ στο πλαίσιο των σιδηροδρομικών ταξιδιών χρειάστηκε να γίνει προσφυγή στη γενική διάταξη της Συνθήκης για τη λειτουργία της ΕΕ όσον αφορά την απαγόρευση των διακρίσεων (άρθρο 18 της Συνθήκης για τη λειτουργία της ΕΕ). Ως εκ τούτου, η θέσπιση του άρθρου 5 αυξάνει την ασφάλεια δικαίου. Επιπλέον, το άρθρο αυτό αποτελεί μία από τις βασικές υποχρεωτικές διατάξεις του κανονισμού, από την εφαρμογή της οποίας δεν μπορούν να εξαιρεθούν οι (προαστιακές) αστικές και οι περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες ούτε οι εσωτερικές υπεραστικές υπηρεσίες.

Με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης, δεν φαίνεται να διαπιστώνονται άμεσες διακρίσεις λόγω ιθαγένειας σε κανένα

([26]) Επιπλέον, πέραν των 25 κρατών μελών που διαθέτουν σιδηροδρομικό δίκτυο, από τα κράτη μέλη που δεν διαθέτουν τέτοιο δίκτυο το ένα (MT) κοινοποίησε μέτρα εφαρμογής στην Επιτροπή, ενώ το άλλο (CY) δεν το έχει πράξει ακόμη. Ειδικότερα, πρέπει να οριστεί ΕΦΕ για τη διασφάλιση της παρακολούθησης και της επιβολής των υποχρεώσεων που ορίζονται στον κανονισμό όσον αφορά τους πωλητές εισιτηρίων και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες που ενδέχεται να είναι εγκατεστημένοι στο έδαφος κράτους μέλους το οποίο δεν διαθέτει σιδηροδρομικό δίκτυο.

([27]) BG, HU, RO.

([28]) AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.

([29]) Ειδικότερα, σε αρκετά κράτη μέλη εφαρμόστηκαν εξαιρέσεις από την εφαρμογή του κανονισμού μόνο για τα δρομολόγια που εκτελούνται αυστηρά για ιστορικούς ή τουριστικούς σκοπούς.

([30]) BE, DK, EST, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

κράτος μέλος. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις των οποίων ζητήθηκε η γνώμη επιβεβαίωσαν ότι, παρόλο που ενδέχεται να εφαρμόζεται διαφορετική τιμολόγηση (π.χ. κοινωνικό τιμολόγιο, ομαδική έκπτωση, αύξηση τιμής όταν πλησιάζει η ημερομηνία πραγματοποίησης του ταξιδιού, διαφορετικές τιμές ανάλογα με τον πωλητή εισιτηρίων), δεν γίνονται διακρίσεις ούτε εφαρμόζεται διαφορετική τιμολόγηση με βάση την εθνικότητα.

Ταυτόχρονα, υπάρχουν επίσης ενδείξεις στην υποστηρικτική μελέτη ότι οι αλλοδαποί που δεν είναι υπήκοοι κράτους μέλους ενδέχεται να υφίστανται διαφορετική μεταχείριση στην πράξη λόγω των απαιτήσεων για τη διασφάλιση της πρόσβασης σε κοινωνικά τιμολόγια, για παράδειγμα όταν απαιτούνται εθνικές πιστοποιήσεις. Οι απαιτήσεις αυτές μπορούν δυνητικά να περιορίσουν την πρόσβαση στις εν λόγω εκπτώσεις για επιβάτες που δεν είναι υπήκοοι του οικείου κράτους μέλους, καθώς, παρόλο που συνήθως πληρούν τις προϋποθέσεις για να λάβουν την έκπτωση (π.χ. επειδή είναι άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα ή σπουδαστές), ενδέχεται να μη διαθέτουν τις απαιτούμενες εθνικές πιστοποιήσεις για την αγορά εισιτηρίου με έκπτωση. Σύμφωνα με τη νομολογία του Δικαστηρίου της ΕΕ ([31]), κάθε υπόθεση που αφορά κοινωνικά τιμολόγια για τους κατοίκους πρέπει να αξιολογείται μεμονωμένα και μπορεί να θεωρείται δεκτή από το δίκαιο της ΕΕ, εάν αιτιολογείται από αντικειμενικούς λόγους δημόσιου συμφέροντος, ανεξάρτητους από την ιθαγένεια των οικείων προσώπων, και εάν το μέτρο είναι ανάλογο προς τον επιδιωκόμενο στόχο.

Σε τρία κράτη μέλη ([32]), στις εκθέσεις των ΕΦΕ που υποβλήθηκαν βάσει του άρθρου 32 του κανονισμού, στο πλαίσιο της περιγραφής των οικείων δραστηριοτήτων επιβολής γίνεται αναφορά στο άρθρο 5. Ωστόσο, επί του παρόντος δεν υπάρχουν καταγγελίες, έρευνες ή κυρώσεις που να συνδέονται ρητά με το άρθρο 5 του κανονισμού. Μόνο στην έκθεση ενός ΕΦΕ ([33]) καταγράφονται 14 καταγγελίες για «διακρίσεις εις βάρος επιβατών λόγω ιθαγένειας» σε σύνολο 647 περιστατικών που σχετίζονται με τον κανονισμό για το 2024, αλλά δεν παρέχονται λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τα αποτελέσματα, τις έρευνες ή τις κυρώσεις βάσει του κανονισμού. Στην έκθεση ενός άλλου ΕΦΕ ([34]), στο πλαίσιο των ποινών γίνεται αναφορά στο άρθρο 5 του κανονισμού, αλλά δεν αναφέρονται κυρώσεις. Τα στοιχεία αυτά συνάδουν με τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης, κάτι που υποδηλώνει ότι τα ζητήματα διακρίσεων που βασίζονται άμεσα στην ιθαγένεια είναι σπάνια ή απουσιάζουν εντελώς.

### 2.3. Μεταφορά ποδηλάτων (άρθρο 6)

Ο κανονισμός ενισχύει το προϋπάρχον δικαίωμα μεταφοράς ποδηλάτων βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 καθώς καθιερώνει το δικαίωμα των επιβατών να επιβιβάζουν στην αμαξοστοιχία ποδήλατα (έναντι εύλογου τέλους, κατά περίπτωση). Στο πλαίσιο αυτό περιλαμβάνονται το δικαίωμα κράτησης για τη μεταφορά ποδηλάτων σε αμαξοστοιχίες για τις οποίες απαιτούνται κρατήσεις, καθώς και η πρόβλεψη ένδικων βοηθημάτων για την αδικαιολόγητη άρνηση αποδοχής των θέσεων που έχουν κρατηθεί (επαναδρομολόγηση βάσει του άρθρου 18, αποζημίωση βάσει του άρθρου 19, παροχή συνδρομής βάσει του άρθρου 20 παράγραφος 2 του κανονισμού). Με τον κανονισμό θεσπίζονται επίσης υποχρεώσεις στοιβασίας (χρήση καθορισμένων θέσεων, εφόσον υπάρχουν, ειδάλλως στοιβασία υπό την επίβλεψη των επιβατών, ώστε να αποτρέπεται η πρόκληση ζημίας σε άλλους επιβάτες ή εμποδίων στις σιδηροδρομικές λειτουργίες). Οι

([31]) Βλ. π.χ. απόφαση της 1ης Οκτωβρίου 2009, Gottwald, C-103/08, EU:C:2009:597, σκέψεις 27 και 30.
([32]) BE, CZ, PT.
([33]) PT.
([34]) BE.

σιδηροδρομικές επιχειρήσεις απαιτείται επίσης να δημοσιεύουν τα όρια χωρητικότητας και τους όρους τους σε ιστοτόπους και σε σταθμούς, εφαρμόζοντας τις τεχνικές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας των εφαρμογών τηλεματικής για επιβατικές υπηρεσίες. Με τον κανονισμό εισάγεται επίσης, από την 7η Ιουνίου 2025, απαίτηση σύμφωνα με την οποία κατά τις διαδικασίες προμήθειας νέου τροχαίου υλικού ή κατά την εκτέλεση σημαντικών αναβαθμίσεων που δημιουργούν την ανάγκη νέας έγκρισης οχήματος για τη διάθεση στην αγορά (εξαιρούνται οι άμαξες-εστιατόρια, οι κλινάμαξες ή τα βαγόνια με κουκέτα) πρέπει να προβλέπεται επαρκής αριθμός θέσεων ειδικά για συναρμολογημένα ποδήλατα (και όχι μόνο για αναδιπλούμενα ποδήλατα) στη σύνθεση των αμαξοστοιχιών. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφοι 5 και 6 επιτρέπεται στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή στις αρμόδιες αρχές, βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1370/2007, να εγκρίνουν σχέδια για τη μεταφορά ποδηλάτων κατόπιν δημόσιας διαβούλευσης. Ελλείψει τέτοιων σχεδίων ή όταν τα σχέδια δεν προσδιορίζουν αριθμό θέσεων ειδικά για συναρμολογημένα ποδήλατα, κατά κανόνα προβλέπονται τουλάχιστον τέσσερις θέσεις ειδικά για τον σκοπό αυτόν ανά σύνθεση αμαξοστοιχίας. Η απαίτηση αυτή μπορεί να υπόκειται σε αντικειμενικά αιτιολογημένες εξαιρέσεις (π.χ. εποχιακή ζήτηση για χιονοδρομικές δραστηριότητες σε δρομολόγια με χαμηλή συχνότητα μεταφοράς ποδηλάτων), ενώ τα κράτη μέλη μπορούν να επιβάλλουν υψηλότερα ελάχιστα όρια για ορισμένα είδη υπηρεσιών.

Από την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 6 μπορούν να **εξαιρούνται** οι αστικές και προαστιακές επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες [άρθρο 2 παράγραφος 6 στοιχείο α)], οι διεθνείς υπηρεσίες, σημαντικό μέρος των οποίων εκτελείται εκτός της ΕΕ [άρθρο 2 παράγραφος 6 στοιχείο β)], και τα δρομολόγια που εκτελούνται αυστηρά για ιστορική ή τουριστική χρήση (άρθρο 2 παράγραφος 2). Ωστόσο, δεν είναι δυνατή η εξαίρεση από την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 6 και οι εν λόγω διατάξεις εφαρμόζονται πάντα πλήρως στις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες (άρθρο 2 παράγραφος 8 δεύτερο εδάφιο) και στις υπεραστικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, οι οποίες ορίζονται ως υπηρεσίες που δεν είναι αστικές, προαστιακές ούτε περιφερειακές υπηρεσίες [άρθρο 3 σημείο 15)]. Με τον τρόπο αυτόν διασφαλίζεται ότι οι απαιτήσεις για τη μεταφορά ποδηλάτων παραμένουν υποχρεωτικές για τις εν λόγω υπηρεσίες κεντρικού δικτύου. Συνολικά, η δυνατότητα εξαίρεσης από την εφαρμογή της εν λόγω διάταξης δεν έχει χρησιμοποιηθεί ευρέως σε όλα τα κράτη μέλη: όσον αφορά τις αστικές ή τις προαστιακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες, κοινοποιήθηκαν εξαιρέσεις από επτά κράτη μέλη ([35]), ενώ, όσον αφορά τις διεθνείς υπηρεσίες, σημαντικό μέρος των οποίων, καθώς και τουλάχιστον μία τακτική στάση σε σταθμό, εκτελείται εκτός της ΕΕ, κοινοποιήθηκαν εξαιρέσεις από τον ίδιο αριθμό κρατών μελών ([36]).

Όσον αφορά τα πορίσματα, από την υποστηρικτική μελέτη προκύπτει ότι πέντε κράτη μέλη απαιτούν από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις την κατάρτιση **σχεδίων για ποδήλατα** ([37]). Σε δύο κράτη μέλη, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ανέπτυξαν τέτοιου είδους σχέδια χωρίς αυτό να απαιτείται σε εθνικό επίπεδο ([38]). Στα σχέδια για τα ποδήλατα των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται σε τέσσερα κράτη μέλη ([39]) περιλαμβάνεται περιγραφή του αριθμού των θέσεων για ποδήλατα. Στην υποστηρικτική

([35]) AT, BG, FR, HU, PT, RO και SK. Όσον αφορά την FR, η κοινοποιηθείσα εξαίρεση δεν αφορά το άρθρο 6 παράγραφοι 3 και 4 του κανονισμού.

([36]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.

([37]) DE (από τον Δεκέμβριο του 2025), ES, FR, HU, LU· βάσει του άρθρου 6 παράγραφος 5 του κανονισμού τα κράτη μέλη έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν την κατάρτιση τέτοιων σχεδίων από τις αρμόδιες αρχές και τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο έδαφός τους.

([38]) NL και DE (στην DE υπήρχαν διαθέσιμα σχέδια για ποδήλατα προτού αρχίσει να εφαρμόζεται η εθνική νομική απαίτηση περί ύπαρξης σχεδίου).

([39]) DE, FR, HU, NL.

μελέτη αναφέρεται ότι τα σχέδια αυτά καταρτίστηκαν αφού ζητήθηκε η γνώμη του κοινού και σχετικών αντιπροσωπευτικών οργανώσεων.

Με βάση τις διαθέσιμες πληροφορίες, φαίνεται επίσης ότι ένα κράτος μέλος (Γαλλία) έχει θεσπίσει **εθνική νομοθεσία που προβλέπει υψηλότερο ελάχιστο αριθμό θέσεων για ποδήλατα**: οκτώ θέσεις για τις νέες και ανακαινισμένες αμαξοστοιχίες που προορίζονται για υπηρεσίες ανοικτής πρόσβασης, υπηρεσίες εθνικού ενδιαφέροντος και για ορισμένες περιφερειακές υπηρεσίες ([40]).

Στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης διαπιστώθηκε επίσης ότι ο **ελάχιστος αριθμός των τεσσάρων θέσεων για ποδήλατα** τηρείται από τις κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε 17 κράτη μέλη ([41]). Ωστόσο, σε 14 κράτη μέλη ([42]), ενδέχεται, σε συγκεκριμένες περιστάσεις**,** να είναι διαθέσιμες λιγότερες από τέσσερις θέσεις για ποδήλατα στις υπηρεσίες που εκτελούνται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί να οφείλεται, για παράδειγμα, στην περιορισμένη χωρητικότητα ορισμένων αμαξοστοιχιών, δρομολογίων ή υπηρεσιών, ή στα όρια που καθορίζονται κατά τη διάρκεια συγκεκριμένων περιόδων ή σε περίπτωση υπερπληρότητας. Ο ελάχιστος αριθμός των θέσεων για ποδήλατα που διαθέτει κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση μπορεί επίσης να διαφέρει ανάλογα με την αμαξοστοιχία ή την υπηρεσία. Παράλληλα, σε 11 κράτη μέλη ([43]), ενδέχεται, σε ορισμένες περιπτώσεις, να είναι διαθέσιμες περισσότερες από τέσσερις θέσεις για ποδήλατα στις υπηρεσίες που εκτελούνται από τις κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Αυτό μπορεί να συμβαίνει, για παράδειγμα, όταν χρησιμοποιείται νεότερο τροχαίο υλικό.

Δεδομένου ότι το άρθρο 6 παράγραφος 4 του κανονισμού άρχισε να ισχύει τον Ιούνιο του 2025 σε όλα σχεδόν τα κράτη μέλη που παρέχουν σιδηροδρομικές υπηρεσίες, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που αξιολογήθηκαν στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης φαίνεται πλέον ότι λαμβάνουν υπόψη τις ελάχιστες απαιτήσεις όσον αφορά τις θέσεις για ποδήλατα κατά την **προμήθεια** νέου τροχαίου υλικού.

Στην υποστηρικτική μελέτη αναφέρεται επίσης ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις σε όλα σχεδόν τα κράτη μέλη απαιτούν την **καταβολή τέλους** για τη μεταφορά ποδηλάτου επί της αμαξοστοιχίας. Τα εν λόγω πάγια ή μεταβλητά τέλη κυμαίνονται συνήθως από 1,50 έως 7,95 EUR. Οι περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις απαιτούν επίσης να γίνονται **εκ των προτέρων κρατήσεις**, ειδικότερα για υπηρεσίες στις οποίες οι κρατήσεις θέσεων είναι υποχρεωτικές.

Οι περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που καλύφθηκαν από την υποστηρικτική μελέτη φαίνεται ότι επιβάλλουν κάποιου είδους **περιορισμό λειτουργίας** (π.χ. κατά τις ώρες αιχμής, κανόνες αναλόγως περιόδου, σχετικά με τις υπηρεσίες αντικατάστασης με λεωφορεία), μεταξύ άλλων σε σχέση με το βάρος και τις διαστάσεις των ποδηλάτων που μεταφέρονται (π.χ. περιορισμοί στα ποδήλατα μεταφοράς φορτίου ή στα ποδήλατα με χοντρά ελαστικά τύπου ««fatbike»).

([40]) *Code des transports, Article D1272-5*, όπως προστέθηκε με το *Décret n 2021-41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*.
([41]) BE, CZ, DE, DK, EST, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.
([42]) BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.
([43]) BE, DE, EST, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.

Εν ολίγοις, φαίνεται να διαπιστώνεται γενικά ικανοποιητικό επίπεδο εφαρμογής, κάτι το οποίο έχει δώσει επίσης θετική ώθηση στην ενίσχυση της μεταφοράς ποδηλάτων σε αμαξοστοιχίες.

Με βάση τις εκθέσεις των ΕΦΕ, στα κράτη μέλη που εξετάστηκαν καταγράφεται χαμηλή συχνότητα καταγγελιών για θέματα ποδηλάτων. Δύο ΕΦΕ, έκαστος, κατέγραψαν από δύο καταγγελίες ([44]), ενώ άλλος ένας ΕΦΕ κατέγραψε μία καταγγελία ([45])· ένας ΕΦΕ ([46]) ανέφερε ότι το 0,7 % των καταγγελιών που έλαβε αφορούσε θέματα ποδηλάτων. Ένας άλλος ΕΦΕ ([47]) παρακολουθεί επί του παρόντος αν οι πληροφορίες σχετικά με τη μεταφορά ποδηλάτων αναγράφονται στους ιστοτόπους των μεταφορέων και έχει σχεδιάσει μελλοντικές δραστηριότητες επιβολής. Όσον αφορά τη γενική παρακολούθηση του άρθρου 6 του κανονισμού από τους ΕΦΕ, απαιτείται συνεχής παρακολούθηση και, κατά περίπτωση, πρέπει να λαμβάνονται μέτρα σχετικά με τον ελάχιστο αριθμό ποδηλάτων σε αμαξοστοιχίες και την ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τους όρους μεταφοράς τους.

### 2.4. Ταξιδιωτικές πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (άρθρο 10)

Το άρθρο 10 του κανονισμού εισήγαγε τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τις καθυστερήσεις, τις κρατήσεις και τη διαθεσιμότητα σε πραγματικό χρόνο, ώστε να καταστεί πιο δυναμική η αγορά έκδοσης σιδηροδρομικών εισιτηρίων και να ενθαρρυνθεί η πώληση πιο καινοτόμων εισιτηρίων. Η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να επιτρέπει σε διαφορετικούς σιδηροδρομικούς μεταφορείς, πωλητές εισιτηρίων και ταξιδιωτικούς πράκτορες να πωλούν δεσμοποιημένα εισιτήρια από διαφορετικούς μεταφορείς και για διάφορες συνδέσεις. Επιπλέον, με το άρθρο καταργείται η προηγούμενη διάκριση μεταξύ επιβατών, σύμφωνα με την οποία μόνο εκείνοι που αγόρασαν το εισιτήριο απευθείας από τη σιδηροδρομική επιχείρηση λαμβάνουν πλήρη ενημέρωση σχετικά με τις καθυστερήσεις (σε πραγματικό χρόνο, εάν ο μεταφορέας προσφέρει τέτοιες πληροφορίες, για παράδειγμα μέσω εφαρμογής) και τις περαιτέρω δυνατότητες ανταπόκρισης για τη συνέχιση του ταξιδιού.

Το άρθρο 10 του κανονισμού, το οποίο βασίζεται στο άρθρο 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007, περιλαμβάνει δύο λόγους που αιτιολογούν την κοινοχρησία δεδομένων μεταξύ διαφόρων φορέων του ευρύτερου σιδηροδρομικού τομέα. Πρώτον, υποχρεώνει τους διαχειριστές υποδομής να διανέμουν, σε πραγματικό χρόνο, δεδομένα σχετικά με την άφιξη/αναχώρηση αμαξοστοιχιών στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, στους πωλητές εισιτηρίων, στους ταξιδιωτικούς πράκτορες και στους υπευθύνους σταθμού. Δεύτερον, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν σε άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, πωλητές εισιτηρίων και ταξιδιωτικούς πράκτορες που πωλούν τις υπηρεσίες τους πρόσβαση τόσο στις ελάχιστες ταξιδιωτικές πληροφορίες (παράρτημα ΙΙ μέρη Ι-ΙΙ) όσο και στις λειτουργίες σχετικά με τα συστήματα κρατήσεων (παράρτημα ΙΙ μέρος ΙΙΙ). Όπως προαναφέρθηκε, τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν εξαιρέσεις από το συγκεκριμένο άρθρο έως τις 7 Ιουνίου 2030, εάν δεν είναι τεχνικά εφικτό για τον διαχειριστή υποδομής να συμμορφώνεται με την απαίτηση κοινοχρησίας δεδομένων κυκλοφορίας σε πραγματικό χρόνο σύμφωνα με τους κανόνες που ορίζονται στο άρθρο 10.

Εάν είναι τεχνικά αδύνατο για τους διαχειριστές υποδομής να υποβάλλουν δεδομένα κυκλοφορίας σε πραγματικό χρόνο (δηλαδή δεν είναι δυνατή η παροχή των εν λόγω

([44]) BE, PT.
([45]) LT.
([46]) IT.
([47]) CZ.

δεδομένων σε καμία οντότητα), τότε μπορεί να χορηγηθεί από κράτος μέλος εξαίρεση από την εν λόγω υποχρέωση έως το 2030. Ωστόσο, το κράτος μέλος πρέπει να προβαίνει σε επαναξιολόγηση της κατάστασης και να υποβάλλει έκθεση στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανά διετία. Η εν λόγω υποχρέωση υποβολής εκθέσεων θεσπίστηκε ώστε να καταστούν διαφανείς οι δυσκολίες και να διευκολυνθεί η ταχύτερη αναζήτηση λύσεων σε τέτοιου είδους τεχνικά προβλήματα.

Όσον αφορά τη διανομή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο από τους διαχειριστές υποδομής βάσει του άρθρου 10 παράγραφος 1 του κανονισμού, έξι κράτη μέλη ([48]) έχουν κοινοποιήσει στην Επιτροπή πλήρη **εξαίρεση από την εφαρμογή του εν λόγω άρθρου έως το 2030**. Ορισμένα άλλα κράτη μέλη έχουν κοινοποιήσει ειδικές εξαιρέσεις από την εφαρμογή του εν λόγω άρθρου για τις αστικές και προαστιακές υπηρεσίες ([49]), τις περιφερειακές υπηρεσίες ([50]), τις διεθνείς υπηρεσίες εκτός της ΕΕ ([51]), και τις υπηρεσίες που εκτελούνται για ιστορική ή τουριστική χρήση ([52]).

Όσον αφορά την υποχρέωση που επιβάλλεται με το άρθρο 10 παράγραφος 1 του κανονισμού στους **διαχειριστές υποδομής**, η υποστηρικτική μελέτη καταδεικνύει την ευρεία διάδοση πληροφοριών κυκλοφορίας προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις σε πραγματικό χρόνο, αλλά την άνιση παροχή πληροφοριών προς άλλους φορείς σε πραγματικό χρόνο. Σύμφωνα με τη μελέτη, οι διαχειριστές υποδομής φαίνεται ότι παρέχουν πληροφορίες κυκλοφορίας σε πραγματικό χρόνο στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις σε 22 κράτη μέλη ([53]), στους υπευθύνους σταθμού σε 11 κράτη μέλη ([54]), στους πωλητές εισιτηρίων σε 12 κράτη μέλη ([55]), και στους ταξιδιωτικούς πράκτορες σε 10 κράτη μέλη ([56]). Η μελέτη καταδεικνύει επίσης ότι οι διαχειριστές υποδομής παρέχουν δωρεάν δεδομένα σε 12 κράτη μέλη ([57]). Σε ορισμένα κράτη μέλη υποβλήθηκαν στοιχεία που αποδεικνύουν την ύπαρξη συμβατικών σχέσεων για την παροχή των εν λόγω δεδομένων ([58]). Στη Γαλλία, τα δεδομένα του διαχειριστή υποδομής παρουσιάζονται σε δύο μορφές. Η πρώτη είναι μέσω ανοικτών δεδομένων, τα οποία είναι δωρεάν για όλους τους φορείς που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση σε αυτά. Επιπλέον, ο διαχειριστής υποδομής παρέχει διαφόρων τύπων δεδομένα που μπορούν να ενσωματωθούν απευθείας στα συστήματα κάθε φορέα, όπως των πωλητών εισιτηρίων και των ταξιδιωτικών πρακτόρων. Αυτός ο τύπος δεδομένων δεν είναι υποχρεωτικός για τους εν λόγω διανομείς εισιτηρίων, παρόλο που ο διαχειριστής υποδομής ενθαρρύνει τη χρήση και τη διαθεσιμότητά του.

Όσον αφορά το άρθρο 10 παράγραφος 2 του κανονισμού, σύμφωνα με το οποίο οι **σιδηροδρομικές επιχειρήσεις** υποχρεούνται να παρέχουν σε άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, πωλητές εισιτηρίων και ταξιδιωτικούς πράκτορες που πωλούν τις υπηρεσίες τους πρόσβαση στις ελάχιστες ταξιδιωτικές πληροφορίες, όπως καθορίζονται στον κανονισμό, από το άρθρο 2 παράγραφος 5 του κανονισμού συνάγεται ότι η εξαίρεση που

([48]) AT, HR, HU, LV, PL και RO.
([49]) FR, LU, PT, SK.
([50]) FR, LU, PT, SK.
([51]) BG, CZ, FI.
([52]) BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
([53]) BE, BG, CZ, DE, DK, EST, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
([54]) BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
([55]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
([56]) BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.
([57]) BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.
([58]) DE, EST, PT, RO, SK, SI. Για την FR, μολονότι δεν κατέστη δυνατό να ληφθούν πληροφορίες επί του θέματος, το γεγονός ότι ο διαχειριστής υποδομής χρεώνει τη διανομή ορισμένων δεδομένων σε πραγματικό χρόνο υποδηλώνει ότι ενδέχεται να προβλέπονται ορισμένες συμβατικές ρυθμίσεις.

χορηγείται από κράτος μέλος επεκτείνεται σε όλες τις διατάξεις του άρθρου 10. Ως εκ τούτου, στα κράτη μέλη στα οποία εφαρμόστηκαν εξαιρέσεις από την εφαρμογή του άρθρου 10 παράγραφος 1 του κανονισμού, οι εξαιρέσεις αυτές καλύπτουν και την εφαρμογή των απαιτήσεων του άρθρου 10 παράγραφος 2 του κανονισμού.

Από τα διαθέσιμα στοιχεία της υποστηρικτικής μελέτης προκύπτει ότι, σε οκτώ κράτη μέλη, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις κοινοποιούν τις απαιτούμενες πληροφορίες σε άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ([59])· σε οκτώ κράτη μέλη, τις κοινοποιούν σε πωλητές εισιτηρίων ([60]), και σε πέντε κράτη μέλη, τις κοινοποιούν σε ταξιδιωτικούς πράκτορες ([61]). Τα στοιχεία δείχνουν περαιτέρω ότι κοινοποιήθηκαν πληροφορίες προ του ταξιδιού σε 11 κράτη μέλη ([62]), πληροφορίες σχετικά με το ταξίδι σε επτά κράτη μέλη ([63]), και χορηγήθηκε πρόσβαση σε λειτουργίες σχετικά με τα συστήματα κρατήσεων σε 10 κράτη μέλη ([64]). Όσον αφορά τις χρεώσεις, επιβάλλονται τουλάχιστον ορισμένα τέλη από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις σε δύο κράτη μέλη ([65]), ενώ η πρόσβαση είναι δωρεάν σε 12 κράτη μέλη ([66]). Σε τέσσερα κράτη μέλη αναφέρθηκε η ύπαρξη επίσημων συμβάσεων ή άλλων ρυθμίσεων με σιδηροδρομικές επιχειρήσεις όσον αφορά τις ελάχιστες ταξιδιωτικές πληροφορίες ([67]).

Στις εκθέσεις των ΕΦΕ αναφέρεται ότι ορισμένοι ΕΦΕ ([68]) έχουν λάβει καταγγελίες σχετικά με την παροχή πληροφοριών χωρίς να διευκρινίζεται αν η καταγγελία αφορούσε πληροφορίες κυκλοφορίας σε πραγματικό χρόνο. Στην έκθεση ενός ΕΦΕ ([69]) επισημαίνονται οι οικείες δραστηριότητες επιβολής που εφαρμόζονται για το συγκεκριμένο ζήτημα.

## 2.5. Ενιαία εισιτήρια (άρθρο 12)

### *2.5.1. Υποχρέωση προσφοράς ενιαίων εισιτηρίων για μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση*

Με το άρθρο 12 παράγραφος 1 του κανονισμού θεσπίστηκε νέα υποχρέωση σύμφωνα με την οποία όταν «μία μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση» ([70]) εκτελεί υπεραστικές ή περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, η εν λόγω επιχείρηση πρέπει να προσφέρει ενιαίο εισιτήριο ([71]) για τις υπηρεσίες αυτές. Στόχος του μέτρου αυτού είναι, αφενός, να διασφαλιστεί ότι θα παρέχεται πιο ολοκληρωμένη προστασία στους επιβάτες σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους και, αφετέρου,

([59]) CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.
([60]) CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.
([61]) CZ, DE, NL, SE, SI.
([62]) BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI, SK.
([63]) BE, DE, NL, PL, PT, SI, SK.
([64]) BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI, SK.
([65]) FR, NL.
([66]) CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([67]) LU, PT, SI, SK.
([68]) BE, BG, EL, ES, HR, PL, RO.
([69]) EL.
([70]) Ο όρος «μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση» δεν αφορά μόνο τις υπηρεσίες που παρέχονται από την ίδια σιδηροδρομική επιχείρηση, αλλά και όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που είτε ανήκουν εξ ολοκλήρου στον ίδιο ιδιοκτήτη είτε είναι θυγατρικές επιχειρήσεις που ανήκουν εξ ολοκλήρου σε μία από τις εμπλεκόμενες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.
([71]) Το ενιαίο εισιτήριο ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 35) της οδηγίας 2012/34/ΕΕ της 21ης Νοεμβρίου 2012 για τη δημιουργία ενιαίου ευρωπαϊκού σιδηροδρομικού χώρου ως «*το εισιτήριο ή τα εισιτήρια που απεικονίζουν σύμβαση μεταφοράς για τη διεκπεραίωση διαδοχικών σιδηροδρομικών υπηρεσιών από μία ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις*». Βλ. επίσης άρθρο 3 σημείο 9) του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.

να αυξηθεί η διαθεσιμότητα ενιαίων εισιτηρίων στην αγορά. Ειδικότερα, οι επιβάτες με ενιαίο εισιτήριο που χάνουν μια ανταπόκριση μεταξύ σιδηροδρομικών υπηρεσιών οι οποίες καλύπτονται από το εν λόγω εισιτήριο έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν μεταξύ της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου ή της συνέχισης του ταξιδιού/επαναδρομολόγησης προς τον τελικό προορισμό, το δικαίωμα για αποζημίωση (εκτός από την περίπτωση επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου), και το δικαίωμα στην παροχή συνδρομής (προσφορά αναψυκτικών, γεύματος, καταλύματος) ([72]).

Τα πορίσματα της υποστηρικτικής μελέτης καταδεικνύουν ότι, σε όλα τα κράτη μέλη που διαθέτουν σιδηροδρομικές υπηρεσίες, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που συνιστούν «μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση» προσφέρουν κατά κανόνα ενιαίο εισιτήριο για ταξίδια με τις δικές τους υπεραστικές και περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες. Αυτή η συνολική συμμόρφωση μπορεί να εξηγηθεί από το περιορισμένο πεδίο εφαρμογής της υποχρέωσης, η οποία περιορίζεται στις υπηρεσίες «μίας μόνης σιδηροδρομικής επιχείρησης», δηλαδή της ίδιας σιδηροδρομικής επιχείρησης ή περισσότερων επιχειρήσεων που τελούν υπό την ίδια πλήρη ιδιοκτησία.

Επιπλέον, σε μερικά κράτη μέλη έχουν εντοπιστεί ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Για παράδειγμα, στο Λουξεμβούργο, τα σιδηροδρομικά ταξίδια δεύτερης θέσης με επιβατικές υπηρεσίες που εκτελούνται από την κύρια σιδηροδρομική επιχείρηση είναι δωρεάν και δεν απαιτείται γι' αυτά (ενιαίο) εισιτήριο ([73]). Στις Κάτω Χώρες εφαρμόζεται εθνικό σύστημα επικύρωσης εισόδου/εξόδου. Τα ταξίδια των επιβατών ξεκινούν με την επικύρωση του εισιτηρίου κατά την είσοδο στον σταθμό αναχώρησης και ολοκληρώνονται με την επικύρωση του εισιτηρίου κατά την έξοδο από τον σταθμό τελικού προορισμού, ανεξάρτητα από τυχόν μετεπιβιβάσεις, το είδος των σιδηροδρομικών υπηρεσιών που χρησιμοποιήθηκαν ή τη μεταφορά με άλλη σιδηροδρομική επιχείρηση. Στην πράξη, η διαδικασία αυτή φαίνεται ότι λειτουργεί ως σύστημα έκδοσης ενιαίου εισιτηρίου.

### *2.5.2. Συνεργασία για άλλες σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες*

Για τις σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες πλην των υπεραστικών ή των περιφερειακών υπηρεσιών που εκτελούνται από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που συνιστούν μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση, στο άρθρο 12 παράγραφος 1 του κανονισμού αναφέρεται ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για να προσφέρουν ενιαία εισιτήρια και συνεργάζονται για τον σκοπό αυτόν μεταξύ τους.

Όσον αφορά τις αστικές και προαστιακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, από τα πορίσματα της υποστηρικτικής μελέτης προκύπτει ότι, σε 17 κράτη μέλη, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εκτελούν τις εν λόγω υπηρεσίες προσφέρουν ενιαία εισιτήρια και για αυτές τις υπηρεσίες ([74]). Φαίνεται μάλιστα ότι, σε δύο κράτη μέλη που κοινοποίησαν εξαίρεση από την εφαρμογή του άρθρου 12 παράγραφος 1 του κανονισμού για τις (προαστιακές) αστικές υπηρεσίες, τα ενιαία εισιτήρια προσφέρονται από την κύρια σιδηροδρομική επιχείρηση ([75]). Από τις περιπτώσεις αυτές διαφαίνεται ότι, στην πράξη, ενδέχεται να προσφέρονται ενιαία εισιτήρια για τις εν λόγω υπηρεσίες σε ευρύτερη κλίμακα απ' ό,τι θα μπορούσε να συναχθεί από το πλαίσιο εξαιρέσεων και μόνο.

([72]) Άρθρο 12 *(Ενιαία εισιτήρια)*, παράγραφος 3 του κανονισμού.

([73]) Στο Λουξεμβούργο, οι εσωτερικές περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες εξαιρέθηκαν από την εφαρμογή του άρθρου 12 παράγραφος 1 του κανονισμού έως τον Ιούνιο του 2028. Βλ. την υποστηρικτική μελέτη για την έκθεση σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, ενότητα 2.6.4.1 *Διαθεσιμότητα ενιαίων εισιτηρίων* της τελικής έκθεσης.

([74]) BE, CZ, DE, DK, EST, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.

([75]) HU, SK.

Αντιθέτως, σε τρία κράτη μέλη που δεν κοινοποίησαν εξαίρεση από την εφαρμογή του άρθρου 12 παράγραφος 1 του κανονισμού ([76]), δεν φαίνεται να διατίθενται ενιαία εισιτήρια για (προαστιακές) αστικές υπηρεσίες.

Όσον αφορά τα εσωτερικά σιδηροδρομικά ταξίδια (δηλαδή εντός ενός και μόνο κράτους μέλους), εντοπίστηκαν στοιχεία τα οποία αποδεικνύουν ότι χρησιμοποιούνται συστήματα έκδοσης ενιαίων εισιτηρίων που καλύπτουν διάφορες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις σε περιορισμένο αριθμό κρατών μελών:

- Στην Τσεχία, στο πλαίσιο του συστήματος *Oneticket*, ανεξάρτητα από τον αριθμό των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, ολόκληρο το ταξίδι θεωρείται ενιαία σύμβαση μεταφοράς όταν πραγματοποιείται εντός του σιδηροδρομικού δικτύου της χώρας. Σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, εφαρμόζονται τα δικαιώματα των επιβατών ([77]).

- Στη Γερμανία, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις συμμετέχουν σε κοινό σύστημα ναύλων στο πλαίσιο του συστήματος *Deutschlandtarif*. Τα εισιτήρια που εκδίδονται για ταξίδι που περιλαμβάνει διαδοχικά, άμεσα συνδεδεμένα σιδηροδρομικά δρομολόγια τα οποία εκτελούνται από επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο *Deutschlandtarif*, συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών καρτών, όπως το μηνιαίο εισιτήριο Deutschlandticket, θεωρούνται ενιαίο εισιτήριο βάσει του κανονισμού. Το Deutschlandtarif αφορά κυρίως περιφερειακές και (προαστιακές) αστικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες που εκτελούνται από περίπου 50 δημόσιες και ιδιωτικές σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και δεν περιλαμβάνει τις υπεραστικές υπηρεσίες που εκτελούνται, για παράδειγμα, από τις σιδηροδρομικές εταιρείες DB Fernverkehr AG, Flixtrain ή Eurostar ([78]).

- Στην Ουγγαρία, όλα τα εισιτήρια για τα εσωτερικά ταξίδια θεωρούνται ενιαία εισιτήρια, συμπεριλαμβανομένων των εισιτηρίων για ταξίδια που καλύπτουν διάφορες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Ωστόσο, οι περισσότερες εσωτερικές επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες εκτελούνται από τις MÁV και GYSEV. Η GYSEV εκτελεί μόνο ορισμένες σιδηροδρομικές υπηρεσίες στο βορειοδυτικό τμήμα της χώρας. Ανήκει επίσης εν μέρει στην ιδιοκτησία του ουγγρικού κράτους, όπως και η MÁV ([79]).

- Στην Πολωνία, η PKP Intercity συνεργάζεται με εννέα περιφερειακές σιδηροδρομικές επιχειρήσεις για την προσφορά κοινών εισιτηρίων με ενοποίηση ναύλων (*Wspolny Bilet*, ή WB). Το εισιτήριο WB δεν καλύπτει ταξίδια με αμαξοστοιχίες TLK ([80]) ή Intercity (IC) σε κλινάμαξα ή βαγόνι με κουκέτα ούτε σιδηροδρομικές υπηρεσίες που εκτελούνται από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οι οποίες αποφάσισαν να μη συμμετέχουν στο εν λόγω σχήμα συνεργασίας ([81]). Σε περίπτωση καθυστερήσεων ή άλλων εμποδίων που οδηγούν σε απώλεια ανταπόκρισης, οι επιβάτες μπορούν να λάβουν βεβαίωση καθυστέρησης για την

([76]) IT, LT, PL.
([77]) https://oneticket.cz.
([78]) Βλ. https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, καθώς και τα μέρη Α και Γ των όρων ναύλου (*Tarifbedingungen*, έκδοση της 14ης Δεκεμβρίου 2025).
([79]) https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.
([80]) Οι αμαξοστοιχίες TLK ή *Twoje Linie Kolejowe* αποτελούν αμαξοστοιχίες που εκτελούν υπεραστικά δρομολόγια, οι οποίες πραγματοποιούν περισσότερες στάσεις και κινούνται με ταχύτητα χαμηλότερη από τις αμαξοστοιχίες Intercity.
([81]) https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.

υπό όρους συνέχιση του ταξιδιού τους με την επόμενη διαθέσιμη αμαξοστοιχία της συμμετέχουσας σιδηροδρομικής επιχείρησης, αναλόγως της διαθεσιμότητας θέσεων, με δικαίωμα επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης από τη σιδηροδρομική επιχείρηση που εξέδωσε το εισιτήριο για το σύνολο του ενοποιημένου ναύλου ([82]). Ωστόσο, το καθεστώς δεν καλύπτει ορισμένες ανεξάρτητες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην πολωνική αγορά, όπως οι RegioJet και Leo Express ([83]).

- Στη Σουηδία, η υπηρεσία *Resplus* παρέχει στους επιβάτες τη δυνατότητα να συνδυάζουν ταξίδια χρησιμοποιώντας διάφορους φορείς εκμετάλλευσης μεταφορών (σιδηροδρομικώς, με λεωφορείο, με πλοίο κ.λπ.) με ένα εισιτήριο Resplus, χάρη στη συνεργασία μεταξύ των φορέων δημόσιων μεταφορών της Σουηδίας. Κάθε αμαξοστοιχία που αναχωρεί από τη Σουηδία ή καταλήγει σε αυτήν καλύπτεται από την υπηρεσία Resplus. Σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια ταξιδιού στο πλαίσιο της υπηρεσίας Resplus, ισχύει η *Kom-Fram-Garanti* (εγγύηση άφιξης). Αυτό συνεπάγεται ότι ο μεταφορέας που είναι υπαίτιος για το ότι ο επιβάτης έχασε την ανταπόκρισή του φέρει ευθύνη για τα εξής: τη διασφάλιση της δυνατότητας συνέχισης του ταξιδιού του επιβάτη, την παροχή εναλλακτικών λύσεων για εκ νέου κράτηση, την προσφορά καταλύματος, τροφής και αναψυκτικών, και τη μερική ή πλήρη επιστροφή χρημάτων ή αποζημίωση για την καθυστέρηση (για συνδυασμένα ταξίδια συνολικής απόστασης άνω των 150 km), με χρήση των ίδιων ορίων και τιμών που προβλέπονται στον κανονισμό ([84]).

Δεν φαίνεται να υφίσταται εγχώρια συνεργασία μεταξύ σιδηροδρομικών επιχειρήσεων σε άλλα κράτη μέλη για την προσφορά ενιαίων εισιτηρίων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι μόνο μία σιδηροδρομική επιχείρηση εκτελεί επί του παρόντος εσωτερικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες στο έδαφος των εν λόγω κρατών μελών.

Η συνεργασία για τις διασυνοριακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες πραγματοποιείται σε εθελοντική βάση με σκοπό την προσφορά ενιαίων εισιτηρίων για ορισμένα ταξίδια με μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, αλλά δεν φαίνεται να συντελείται σε συστηματική βάση εντός της ΕΕ ([85]).

### *2.5.3. Ενημέρωση των επιβατών για τα ενιαία εισιτήρια*

Από το άρθρο 12 παράγραφος 2 του κανονισμού συνάγεται ότι για τα ταξίδια τα οποία περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, ο επιβάτης ενημερώνεται πριν από την αγορά εισιτηρίου ή εισιτηρίων για το αν το εν λόγω εισιτήριο ή τα εν λόγω εισιτήρια συνιστούν ενιαίο εισιτήριο ([86]). Από τη σκοπιά του επιβάτη, η απαίτηση αυτή είναι καίριας σημασίας για την κατανόηση και την πρόβλεψη του επιπέδου προστασίας που συνδέεται με το εισιτήριο ή τα εισιτήρια σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού κατά τη διάρκειά του η οποία επηρεάζει την ανταπόκριση του επιβάτη μεταξύ διαφορετικών σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών.

([82])https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.
([83]) Wspólny Bilet - Ministerstwo Infrastruktury - Portal Gov.pl.
([84]) https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.
([85]) Βλ. SWD(2026) 233.
([86]) Σύμφωνα με τις αιτιολογικές σκέψεις 24 και 25 του κανονισμού, οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται «με σαφήνεια».

Στην υποστηρικτική μελέτη για την παρούσα έκθεση διαπιστώθηκε ότι οι συμφεροντούχοι (κυρίως οι κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις) φαίνεται ότι χρησιμοποιούν διάφορα μέσα για να συμμορφώνονται με την εν λόγω απαίτηση ενημέρωσης πριν από την αγορά. Στα παραδείγματα που αναφέρθηκαν από τους συμφεροντούχους περιλαμβάνονται ένδειξη ή ειδοποίηση σε διάφορα στάδια της ηλεκτρονικής διαδικασίας κράτησης ([87]), προφορική ενημέρωση από το προσωπικό στα εκδοτήρια εισιτηρίων, στα γραφεία εξυπηρέτησης ή κατά τη διάρκεια των τηλεφωνικών πωλήσεων, καθώς και πληροφορίες που περιλαμβάνονται στους όρους και στις προϋποθέσεις της σιδηροδρομικής επιχείρησης. Παράλληλα, στη μελέτη αναφέρεται επίσης ότι, σε ορισμένα κράτη μέλη, οι επιβάτες δεν ενημερώνονται πριν από την αγορά σχετικά με το αν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια αποτελούν ενιαίο εισιτήριο. Για ορισμένα κράτη μέλη, αυτό μπορεί να εξηγηθεί από το γεγονός ότι όλα τα εισιτήρια για εσωτερικά ταξίδια που αγοράζονται στο πλαίσιο ενιαίας συναλλαγής θεωρούνται ενιαία εισιτήρια, με αποτέλεσμα να μειώνεται η ανάγκη για τη ρητή ενημέρωση των επιβατών πριν από την αγορά ([88]). Από την υποστηρικτική μελέτη προκύπτει επίσης ότι, τουλάχιστον σε ένα κράτος μέλος, η κύρια σιδηροδρομική επιχείρηση και η οργάνωση εκπροσώπησης των επιβατών διαφώνησαν σχετικά με το αν οι πληροφορίες αυτές παρασχέθηκαν πριν από την αγορά ([89]).

Ως εκ τούτου, φαίνεται ότι οι επιβάτες ενδέχεται να μην ενημερώνονται πάντα πριν από την αγορά με συνεπή και σαφή τρόπο σχετικά με το αν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια που αγοράζουν για σιδηροδρομικό ταξίδι συνιστούν ενιαίο εισιτήριο. Το φάσμα των πιθανών μέσων επικοινωνίας μεταξύ των κρατών μελών για την παροχή των εν λόγω πληροφοριών στους επιβάτες στα διάφορα στάδια της διαδικασίας κράτησης —εάν πράγματι παρέχονται— καθιστά δύσκολο για τους επιβάτες να εξοικειωθούν με τη διαδικασία ώστε να λάβουν τις πληροφορίες και να κατανοήσουν τα δικαιώματά τους. Η κατάσταση αυτή είναι ακόμα πιο προβληματική όταν ένας επιβάτης εκτελεί ταξίδι με περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις (ελλείψει υποχρέωσης παροχής ενιαίων εισιτηρίων), ενδεχομένως σε περισσότερα του ενός κράτη μέλη.

Στην έκθεση ενός ΕΦΕ γίνεται αναφορά σε καταγγελία σχετικά με θέματα ενημέρωσης για τα ενιαία εισιτήρια, χωρίς να παρέχονται περαιτέρω στοιχεία ([90]).

#### *2.5.4. Ευθύνη για τα ενιαία εισιτήρια*

Σύμφωνα με το άρθρο 12 παράγραφος 3 του κανονισμού, και όπως προαναφέρθηκε, όταν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια για ταξίδι που περιλαμβάνει μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις πωλούνται ως ενιαίο εισιτήριο, η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι υπεύθυνη για την επιστροφή χρημάτων ή την επαναδρομολόγηση ([91]), την αποζημίωση ([92]) και την παροχή συνδρομής ([93]) στον επιβάτη σε περίπτωση απώλειας μίας ή περισσότερων ανταποκρίσεων.

Από τα διαθέσιμα στοιχεία που παρουσιάζονται στην υποστηρικτική μελέτη, τα οποία αντλήθηκαν κυρίως από κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, και παρόλο που οι

([87]) Για παράδειγμα, μόνο αφού ο επιβάτης επιλέξει το ταξίδι, ενώ μερικές φορές μπορεί να εμφανίζεται μόνο ακριβώς πριν από την πληρωμή.
([88]) FI, SE.
([89]) Ειδικότερα, η περίπτωση αυτή αποτελεί αντικείμενο διαφοράς στις Κάτω Χώρες: η σιδηροδρομική επιχείρηση αναφέρει ότι οι επιβάτες ενημερώνονται πριν από την ολοκλήρωση της αγοράς, ενώ η οργάνωση των επιβατών θεωρεί ότι δεν ενημερώνονται συστηματικά.
([90]) HU.
([91]) Άρθρο 18 *(Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση)* του κανονισμού.
([92]) Άρθρο 19 *(Αποζημίωση)* του κανονισμού.
([93]) Άρθρο 20 *(Συνδρομή)* του κανονισμού.

περισσότεροι συμφεροντούχοι των οποίων ζητήθηκε η γνώμη σε όλα τα εξεταζόμενα κράτη μέλη δεν μπόρεσαν να παράσχουν πληροφορίες επί του θέματος, προκύπτει ότι η συντριπτική πλειονότητα των επιβατών επιλέγει επαναδρομολόγηση σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης σε ταξίδια που αγοράζονται με ενιαία εισιτήρια ([94]).

Στον κανονισμό λαμβάνεται επίσης υπόψη η περίπτωση κατά την οποία μια σιδηροδρομική επιχείρηση, με δική της πρωτοβουλία, πωλεί συνδυασμένα εισιτήρια για ταξίδι στο οποίο εμπλέκονται σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δεν ανήκουν στην ίδια σιδηροδρομική επιχείρηση, και το πράττει στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής. Στην περίπτωση αυτήν, υπάρχει μια γενική παραδοχή ότι πρόκειται για ενιαίο εισιτήριο —εκτός εάν η επιχείρηση ενημερώσει τον επιβάτη, πριν από την αγορά, ότι τα εισιτήρια αντιπροσωπεύουν χωριστές συμβάσεις μεταφοράς ([95]).

Οι ορθές πληροφορίες σχετικά με τη σιδηροδρομική υπηρεσία είναι ουσιαστικής σημασίας και όταν οι επιβάτες αγοράζουν εισιτήρια από πωλητή εισιτηρίων ή ταξιδιωτικό πράκτορα. Όταν οι πωλητές εισιτηρίων ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πωλούν χωριστά εισιτήρια ως δέσμη στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής, θα πρέπει να ενημερώνουν σαφώς τον επιβάτη πριν από την αγορά ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν προσφέρουν το ίδιο επίπεδο προστασίας με τα ενιαία εισιτήρια και ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν έχουν εκδοθεί ως ενιαία εισιτήρια από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που παρέχουν την υπηρεσία. Διαφορετικά, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας υποχρεούται να επιστρέψει το συνολικό ποσό που καταβλήθηκε για την εν λόγω συναλλαγή για το εισιτήριο ή τα εισιτήρια και, επιπλέον, να καταβάλλει αποζημίωση ισοδύναμη με το 75 % του ποσού αυτού σε περίπτωση που ο επιβάτης χάσει μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις ([96]).

Από τα πορίσματα της υποστηρικτικής μελέτης φαίνεται να προκύπτει ότι, σύμφωνα με τα συμπεράσματα που διατυπώνονται στην ενότητα 2.5.3 ανωτέρω, όταν παρέχονται στους επιβάτες πληροφορίες σχετικά με τον χαρακτήρα των εισιτηρίων ως χωριστών συμβάσεων, αυτό γίνεται με διάφορους τρόπους είτε πριν από την αγορά (π.χ. σε ιστότοπο ή κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής διαδικασίας κράτησης) είτε μετά την αγορά με μήνυμα που αναγράφεται στο εισιτήριο. Σε ορισμένα κράτη μέλη, δεν βρέθηκαν στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι οι εν λόγω πληροφορίες παρασχέθηκαν, πράγμα το οποίο μπορεί να εξηγείται σε ορισμένες περιπτώσεις από το γεγονός ότι θεωρείται ότι προσφέρεται ενιαίο εισιτήριο για όλες τις εσωτερικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες στο εκάστοτε κράτος μέλος.

Περιπλέκοντας περαιτέρω την κατάσταση, ο κανονισμός προβλέπει καθεστώς εξαίρεσης βάσει του οποίου τα κράτη μέλη μπορούν, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, να εξαιρούν ορισμένες σιδηροδρομικές υπηρεσίες ([97]) από την εφαρμογή των υποχρεώσεων που καθορίζονται στα άρθρα 18 έως 20 του κανονισμού (δηλαδή για επιστροφή χρημάτων ή επαναδρομολόγηση, αποζημίωση και παροχή συνδρομής). Οι εξαιρέσεις αυτές εφαρμόζονται ανεξαρτήτως αν ο επιβάτης διαθέτει ενιαίο εισιτήριο ή όχι. Ως εκ τούτου, σε κάποιες περιπτώσεις οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις απαιτείται να προσφέρουν ενιαία εισιτήρια για συγκεκριμένο τύπο υπηρεσίας βάσει του άρθρου 12 παράγραφος 1, ενώ ο

([94]) Στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης διαπιστώθηκε επίσης ότι ορισμένοι επιβάτες δεν ζητούν επιστροφή χρημάτων ούτε επαναδρομολόγηση, αλλά απλώς εγκαταλείπουν το ταξίδι τους χωρίς να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων παρότι τη δικαιούνται. Για παράδειγμα, η Γερμανία εκτίμησε ότι: ποσοστό 60-70 % των επιβατών επιλέγει την επαναδρομολόγηση, το 10-15 % επιλέγει την επιστροφή χρημάτων, το 20-30 % επιλέγει την αποζημίωση και περίπου το 5 % ζητά να του παρασχεθεί συνδρομή.

([95]) Βλ. άρθρο 12 *(Ενιαία εισιτήρια)* παράγραφος 4 και αιτιολογική σκέψη 24 του κανονισμού.

([96]) Βλ. άρθρο 12 *(Ενιαία εισιτήρια)* παράγραφοι 4 και 5, καθώς και αιτιολογική σκέψη 25 του κανονισμού.

([97]) Βλ. άρθρο 2 *(Πεδίο εφαρμογής)* του κανονισμού και ενότητα 2.1 ανωτέρω.

ίδιος τύπος υπηρεσίας εξαιρείται, σε κάποιο βαθμό, από την εφαρμογή των αντίστοιχων κανόνων περί ευθύνης για απώλεια ανταπόκρισης βάσει των άρθρων 18 έως 20 ([98]).

Ορισμένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις έχουν συνάψει πολυμερείς τομεακές συμφωνίες για την παροχή συνδρομής στους επιβάτες σε περίπτωση που χάσουν μια ανταπόκριση μεταξύ σιδηροδρομικών υπηρεσιών που εκτελούνται από διαφορετικές επιχειρήσεις και οι οποίες δεν καλύπτονται από ενιαίο εισιτήριο [π.χ. η συμφωνία για τη συνέχιση του ταξιδιού (Agreement on Journey Continuation, AJC) ([99]) και η υπηρεσία Hop On the Next Available Train (HOTNAT) ([100])]. Το συνολικό νομικό πλαίσιο σχετικά με την ευθύνη και την παροχή πληροφοριών στους επιβάτες φαίνεται ότι συμβάλλει σε μια κατάσταση στην οποία είναι δύσκολο για τους επιβάτες να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια του σιδηροδρομικού ταξιδιού τους ([101]).

Στην έκθεση ενός ΕΦΕ ([102]) γίνεται αναφορά σε δύο καταγγελίες σχετικά με την ευθύνη για συνεχόμενα ταξίδια, καθώς και σχετικά με το αν συντρέχει ευθύνη όσον αφορά τα ενιαία εισιτήρια. Στη μία περίπτωση, θεωρήθηκε ότι ίσχυε κάτι τέτοιο, ενώ στην άλλη όχι.

### 2.6. Δικαίωμα επαναδρομολόγησης με πρωτοβουλία του επιβάτη (άρθρο 18 παράγραφος 3)

Με το άρθρο 18 παράγραφος 3 του κανονισμού θεσπίζεται το δικαίωμα των επιβατών για «επαναδρομολόγηση με δική τους πρωτοβουλία», το οποίο συνεπάγεται ότι οι επιβάτες όχι μόνο μπορούν να αναλάβουν την πρωτοβουλία εξεύρεσης εναλλακτικού ταξιδιωτικού σχεδίου σε περίπτωση που η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν προσφέρει (αμέσως) βιώσιμη εναλλακτική λύση, αλλά και ότι, κυρίως, δύνανται να αποζημιωθούν από τη σιδηροδρομική επιχείρηση για τα έξοδα πραγματοποίησης του ταξιδιωτικού σχεδίου που οργάνωσαν οι ίδιοι. Ελλείψει τέτοιου δικαιώματος, οι επιβάτες που προβαίνουν σε επαναδρομολόγηση με δική τους πρωτοβουλία θα δικαιούνταν, το πολύ, την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και θα αντιμετώπιζαν δυσκολίες ως προς την επιστροφή των εξόδων για τις ρυθμίσεις της τελευταίας στιγμής με βάση τις ισχύουσες τιμές της ημέρας (οι οποίες μπορεί να είναι σημαντικά υψηλότερες από το αντίτιμο του αρχικού εισιτηρίου κατά την κράτηση).

Η συγκεκριμένη διάταξη του κανονισμού περιλαμβάνει μια προσέγγιση δύο σταδίων για τους επιβάτες.

---

([98]) Για λεπτομερέστερη ανάλυση των εξαιρέσεων που ισχύουν για τα ενιαία εισιτήρια και εφαρμόζονται στα κράτη μέλη, βλ. την υποστηρικτική μελέτη για την έκθεση σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, ενότητα 2.6.4.3 της τελικής έκθεσης, σχετικά με τους κανόνες περί ευθύνης στο πλαίσιο των ενιαίων εισιτηρίων.

([99]) Βλ. το τελευταίο ενημερωτικό φυλλάδιο σχετικά με τη συμφωνία για τη συνέχιση του ταξιδιού στον ιστότοπο της Διεθνούς Επιτροπής Σιδηροδρομικών Μεταφορών, το οποίο δημοσιεύθηκε τον Δεκέμβριο του 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (σημείωση: η πλήρης συμφωνία δεν είναι δημοσίως διαθέσιμη).

([100]) Βλ. τον ιστότοπο της συμμαχίας ευρωπαϊκών σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, Railteam: https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. Στην υπηρεσία HOTNAT συμμετέχει περιορισμένος μόνο αριθμός φορέων εκμετάλλευσης σιδηροδρόμων υψηλής ταχύτητας που ανήκουν στη Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, SNCB/NMBS και NS). Καλύπτει μόνο το δίκτυο υψηλής ταχύτητας των εν λόγω φορέων εκμετάλλευσης σιδηροδρόμων υψηλής ταχύτητας.

([101]) Στοχευμένη αναθεώρηση του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις, πρόσκληση υποβολής στοιχείων.

([102]) DK.

Στο άρθρο 18 παράγραφος 3 πρώτο εδάφιο αναφέρεται ότι η σιδηροδρομική επιχείρηση μπορεί να επιτρέπει στον επιβάτη, κατόπιν αιτήματός του, να συνάπτει συμβάσεις με άλλους παρόχους υπηρεσιών μεταφοράς που επιτρέπουν στον επιβάτη να φθάσει στον τελικό προορισμό υπό συγκρίσιμες συνθήκες και, στην περίπτωση αυτήν, η σιδηροδρομική επιχείρηση επιστρέφει στον επιβάτη τα καταβληθέντα έξοδα. Αυτό προϋποθέτει ότι η σιδηροδρομική επιχείρηση συμφωνεί με το αίτημα του επιβάτη.

Με το άρθρο 18 παράγραφος 3 δεύτερο εδάφιο του κανονισμού θεσπίστηκε νέο δικαίωμα ώστε, εάν, σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού επιβάτη, η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν παράσχει εγκαίρως λύση σε αυτόν εντός 100 λεπτών, ο επιβάτης μπορεί να οργανώσει την εναλλακτική μεταφορά του με δημόσια μέσα μεταφοράς μέσω σιδηροδρόμου, πούλμαν ή λεωφορείου και η επιχείρηση να του επιστρέψει τα «αναγκαία, ενδεδειγμένα και εύλογα» έξοδα για το πρόσθετο εισιτήριο. Μετά το πέρας των 100 λεπτών, ο επιβάτης δεν χρειάζεται πλέον τη συγκατάθεση του μεταφορέα για να οργανώσει την εναλλακτική μεταφορά του.

Σε επτά κράτη μέλη, οι **περιφερειακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες** εξαιρούνται επί του παρόντος ρητά από την εφαρμογή του άρθρου 18 παράγραφος 3 ([103]). Η εξαίρεση αυτή προβλέπεται να λήξει στις 7 Ιουνίου 2028 ([104]). Όσον αφορά τις **αστικές και προαστιακές υπηρεσίες**, το άρθρο 18 παράγραφος 3 δεν εφαρμόζεται σε δέκα κράτη μέλη ([105]). Σε έξι κράτη μέλη ([106]), οι **διεθνείς σιδηροδρομικές υπηρεσίες** προς τρίτες χώρες εξαιρούνται από την εφαρμογή του άρθρου 18.

Η υποστηρικτική μελέτη παρουσιάζει μια κατακερματισμένη εικόνα όσον αφορά την εφαρμογή του άρθρου 18 παράγραφος 3 πρώτο εδάφιο στην πράξη (δηλαδή όταν είναι αναγκαία η αποδοχή από τη σιδηροδρομική επιχείρηση του αιτήματος του επιβάτη για επαναδρομολόγηση με δική του πρωτοβουλία). Παρότι οι περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εξετάστηκαν στο πλαίσιο της μελέτης φαίνεται ότι παρέχουν στους επιβάτες τη δυνατότητα να οργανώσουν οι ίδιοι την εναλλακτική μεταφορά τους σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, εντούτοις η άσκηση του δικαιώματος αυτού και η αντίστοιχη επιστροφή των εξόδων ενδέχεται να υπόκεινται σε ορισμένες προϋποθέσεις που επιβάλλονται από ορισμένες από τις εν λόγω επιχειρήσεις. Στις προϋποθέσεις αυτές περιλαμβάνονται η αναχώρηση της τελευταίας αμαξοστοιχίας της ημέρας, μεγάλες καθυστερήσεις ή έλλειψη πληροφοριών, αδυναμία της σιδηροδρομικής επιχείρησης να προσφέρει ικανοποιητική επιλογή ή ο περιορισμός ενδεχομένως του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων μόνο σε ορισμένα μέσα μεταφοράς (σιδηροδρομικώς ή με λεωφορείο/πούλμαν) ή εναλλακτικές λύσεις χαμηλού κόστους. Σε μερικά κράτη μέλη αναφέρεται επίσης ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι βασίζονται στη δική τους ικανότητα οργάνωσης εναλλακτικών μεταφορών και γενικά δεν αποζημιώνουν τις μεταφορές τις οποίες οργανώνουν οι επιβάτες με δική τους πρωτοβουλία ([107]). Σε ορισμένα κράτη μέλη, οι απόψεις σχετικά με την εφαρμογή αυτού του νέου δικαιώματος διίστανται

([103]) BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (για εσωτερικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες που καλύπτουν απόσταση μικρότερη των 150 χιλιομέτρων). Προβλέπεται δυνατότητα χορήγησης εξαίρεσης από την εφαρμογή του άρθρου 18 παράγραφος 3 του κανονισμού μόνο έως τις 7 Ιουνίου 2028, σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 8 τελευταίο εδάφιο του κανονισμού.

([104]) Βλ. άρθρο 2 *(Πεδίο εφαρμογής)* παράγραφος 8 τελευταίο εδάφιο του κανονισμού.

([105]) BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE για εσωτερικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες που καλύπτουν απόσταση μικρότερη των 150 χιλιομέτρων και AT για τις αστικές υπηρεσίες.

([106]) BG, CZ, FI, LV, PL, RO.

([107]) FI, RO.

μεταξύ των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, αφενός, και, των οργανώσεων επιβατών ή των ΕΦΕ, αφετέρου ([108]).

Όσον αφορά το άρθρο 18 παράγραφος 3 δεύτερο εδάφιο του κανονισμού (δηλαδή όταν, μετά το πέρας 100 λεπτών, δεν απαιτείται πλέον συγκατάθεση της σιδηροδρομικής επιχείρησης), οι περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ισχυρίζονται ότι επιστρέφουν τα χρήματα στους επιβάτες που ασκούν το δικαίωμά τους για επαναδρομολόγηση με δική τους πρωτοβουλία. Ωστόσο, τα πορίσματα της υποστηρικτικής μελέτης από μόνα τους δεν αποδεικνύουν αν το εν λόγω δικαίωμα γίνεται πράγματι, και με συνέπεια, σεβαστό στην πράξη.

Τα εν λόγω πορίσματα επιβεβαιώνουν τις παρατηρήσεις του δικτύου των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (στο εξής: δίκτυο ΕΚΚ) που αναδεικνύουν τις προκλήσεις οι οποίες σχετίζονται με την εφαρμογή του άρθρου 18 παράγραφος 3 του κανονισμού. Για παράδειγμα, οι επιβάτες συχνά δεν έχουν γνώση ούτε της προθεσμίας των 100 λεπτών και τη χαρακτηρίζουν ανέφικτη σε σενάρια αναχώρησης της τελευταίας αμαξοστοιχίας, σε περίπτωση διακοπών σε νυχτερινά δρομολόγια, καθώς και σε περίπτωση σύνθετων διασυνοριακών ταξιδιών. Το δίκτυο ΕΚΚ επισήμανε επίσης ότι τα αεροπορικά ταξίδια δεν περιλαμβάνονται στα προτεινόμενα μέσα επαναδρομολόγησης ως έγκυρος εναλλακτικός τρόπος μεταφοράς βάσει του άρθρου 18 παράγραφος 3 του κανονισμού ([109]).

Ένας ΕΦΕ ([110]), παρατήρησε, στο πλαίσιο της διετούς έκθεσής του, ότι υπήρχε μεγαλύτερη ανάγκη για παροχή εξηγήσεων σχετικά με την επιβολή της νομοθεσίας, ιδίως όσον αφορά το άρθρο 18. Οι διατάξεις του άρθρου 18 προσφέρουν περιορισμένες μόνο δυνατότητες στους επιβάτες να οργανώσουν οι ίδιοι το ταξίδι τους. Άλλος ένας ΕΦΕ ([111]) παρατήρησε ότι σε μία περίπτωση που καταγράφηκαν αρκετές περιπτώσεις ματαίωσης υπεραστικών σιδηροδρομικών ταξιδιών λόγω απεργίας ή βλάβης τροχαίου υλικού, οι επιβάτες δεν είχαν τη δυνατότητα να επιλέξουν δωρεάν επαναδρομολόγηση για να αναπληρώσουν το ταξίδι που ματαιώθηκε. Μετά την παρέμβαση του ΕΦΕ, η σιδηροδρομική επιχείρηση έλαβε μέτρα για να ευθυγραμμιστεί με τους κανόνες.

Βάσει των ανωτέρω, το δικαίωμα που θεσπίστηκε με τον κανονισμό για επαναδρομολόγηση με πρωτοβουλία των επιβατών δεν φαίνεται να εφαρμόζεται με συνέπεια σε ολόκληρη την ΕΕ. Οι κανόνες —εάν πράγματι εφαρμόζονται— φαίνεται ότι οδηγούν στην εφαρμογή διαφόρων πρακτικών επιστροφής χρημάτων, οι οποίες ενισχύουν την αντίληψη των επιβατών ότι δεν υπάρχει σαφήνεια ως προς το συγκεκριμένο δικαίωμα.

### 2.7. Αποζημίωση — Ανωτέρα βία (άρθρο 19 παράγραφος 10)

Στο άρθρο 19 παράγραφος 1 του κανονισμού διατυπώνεται η αρχή κατά την οποία ένας επιβάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση από τη σιδηροδρομική επιχείρηση, εάν αντιμετωπίζει καθυστέρηση για τη διαδρομή από τον τόπο αναχώρησης έως τον τόπο τελικού προορισμού που αναφέρεται στο εισιτήριο ή στο ενιαίο εισιτήριο, για την οποία δεν έχει επιστραφεί το κόστος σύμφωνα με το άρθρο 18 του κανονισμού. Στο πλαίσιο του κανονισμού καθορίζεται επίσης η ελάχιστη αποζημίωση για καθυστερήσεις, η οποία

([108]) BG, NL, SI.

([109]) Strengthening Rail Passenger Rights in the EU | European Consumer Centers Network (Ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών στην ΕΕ | Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών).

([110]) DE.

([111]) FI, βλ. https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.

ορίζεται ως ποσοστό του αντιτίμου του εισιτηρίου ([112]). Το άρθρο 19 παράγραφος 10 του κανονισμού απαλλάσσει τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις από την καταβολή αποζημίωσης λόγω καθυστέρησης με βάση τρία σενάρια: 1) εάν αποδείξουν ότι η καθυστέρηση, η απώλεια ανταπόκρισης ή η ματαίωση προκλήθηκε άμεσα από εξαιρετικές περιστάσεις οι οποίες δεν σχετίζονται με τις σιδηροδρομικές δραστηριότητες. Αυτές οι εξαιρετικές περιστάσεις μπορεί να περιλαμβάνουν ακραία καιρικά φαινόμενα, μείζονες φυσικές καταστροφές ή σημαντικές κρίσεις στον τομέα της δημόσιας υγείας, όπως πανδημίες, παρά τη λήψη κάθε εύλογου μέτρου για την αποφυγή ή τον μετριασμό τους, 2) σφάλμα των επιβατών, ή 3) συγκεκριμένες ενέργειες τρίτων (π.χ. δολιοφθορά, κλοπή καλωδίων), με εξαίρεση τις απεργίες του προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης ή ενέργειες ή παραλείψεις άλλων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, των διαχειριστών υποδομής ή των υπευθύνων σταθμού. Οι διατάξεις αυτές διαφέρουν από το άρθρο 17 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007, με το οποίο θεσπίστηκε αντικειμενική ευθύνη χωρίς τέτοιου είδους απαλλαγές [όπως επιβεβαιώνεται από τη νομολογία του Δικαστηρίου ([113])]. Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι η εν λόγω ρήτρα «ανωτέρας βίας» ισχύει μόνο για την αποζημίωση και δεν επηρεάζει την εφαρμογή άλλων δικαιωμάτων των επιβατών, όπως η επαναδρομολόγηση και η παροχή συνδρομής.

Σε κανένα κράτος μέλος δεν προβλέπεται ρητή εξαίρεση από την εφαρμογή του άρθρου 19 παράγραφος 10 του κανονισμού. Ωστόσο, σε ορισμένα κράτη μέλη έχουν εξαιρεθεί πλήρως από την εφαρμογή του άρθρου 19 οι υπεραστικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες ([114]), οι περιφερειακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες ([115]), οι αστικές και προαστιακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες ([116]), οι σιδηροδρομικές υπηρεσίες που προσφέρονται αυστηρά για ιστορική ή τουριστική χρήση ([117]) και οι διεθνείς υπηρεσίες προς τρίτες χώρες ([118]).

Από την υποστηρικτική μελέτη προκύπτει ότι η χρήση αυτής της εξαίρεσης διαφέρει μεταξύ των κρατών μελών. Στο πλαίσιο της μελέτης διαπιστώθηκε ότι, σε 13 κράτη μέλη ([119]), οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που αποτέλεσαν αντικείμενο ανάλυσης της μελέτης, σύμφωνα με πληροφορίες, δεν εφαρμόζουν την εξαίρεση στην πράξη και καταβάλλουν αποζημίωση ακόμα και όταν οι καθυστερήσεις, οι ματαιώσεις ή η απώλεια ανταπόκρισης μπορεί να συνδέονται με εξαιρετικές περιστάσεις. Σε 10 κράτη μέλη ([120]), οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εξετάστηκαν στο πλαίσιο της μελέτης ανέφεραν ότι επικαλέστηκαν την εξαίρεση, χωρίς να καταβάλλεται αποζημίωση όταν οι καθυστερήσεις, οι ματαιώσεις ή η απώλεια ανταπόκρισης οφείλονται σε γεγονότα που σαφώς εκφεύγουν του ελέγχου τους (όπως έντονα καιρικά φαινόμενα, ατυχήματα ή απειλές κατά της ασφάλειας).

Στο πλαίσιο της μελέτης διαπιστώθηκε επίσης ότι, σε 19 κράτη μέλη, οι επιβάτες φαίνεται ότι λαμβάνουν αποζημίωση από τις επιχειρήσεις που εξετάστηκαν όταν οι καθυστερήσεις, οι ματαιώσεις και η απώλεια ανταπόκρισης προκαλούνται από απεργίες του προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης, από πράξεις άλλων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν την ίδια υποδομή ή από διαχειριστές υποδομής και υπευθύνους σταθμού ([121]). Στην

([112]) Ειδικότερα, η ελάχιστη αποζημίωση ανέρχεται στο 25 % του αντιτίμου του εισιτηρίου για καθυστέρηση 60 έως 119 λεπτών και στο 50 % του αντιτίμου του εισιτηρίου για καθυστέρηση 120 λεπτών και άνω.
([113]) Απόφαση της 26ης Σεπτεμβρίου 2013, ÖBB Personenverkehr, C-509/11, EU:C:2013:613.
([114]) BG, HU, PT, RO, SK.
([115]) AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([116]) AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
([117]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([118]) BG, CZ, FI, LV, RO.
([119]) AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE, SK.
([120]) BG, DE, EST, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.
([121]) AT, BE, DE, DK, EST, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI, SK.

Ελλάδα, μόνο οι κάτοχοι καρτών πολλαπλών διαδρομών αναφέρονται ρητά ως επιλέξιμοι για αποζημίωση σε περίπτωση απεργίας. Στο πλαίσιο της μελέτης διαπιστώθηκε επίσης ότι, σε τέσσερα κράτη μέλη ([122]), οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εξετάστηκαν φαίνεται ότι εξαιρούν πλήρως τις εν λόγω καθυστερήσεις, ματαιώσεις και την απώλεια ανταπόκρισης από την καταβολή αποζημίωσης. Στη Ρουμανία, η σιδηροδρομική επιχείρηση που εξετάστηκε προσφέρει αποζημίωση μόνο σε περίπτωση απεργιών, αλλά όχι για άλλες πράξεις τρίτων στο δίκτυο.

Συνολικά, από τα διαθέσιμα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης προκύπτει ότι η ρήτρα «ανωτέρας βίας» που περιγράφεται στο άρθρο 19 παράγραφος 10 του κανονισμού δεν εφαρμόζεται με συνέπεια σε ολόκληρη την ΕΕ. Ειδικότερα, φαίνεται ότι, στα μισά περίπου κράτη μέλη, οι κύριες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν κάνουν χρήση των λόγων εξαίρεσης από την καταβολή αποζημίωσης που θεσπίστηκαν με την αναθεώρηση του κανονισμού το 2021 και εξακολουθούν να καταβάλλουν αποζημίωση για τα γεγονότα που αναφέρονται στο άρθρο 19 παράγραφος 10 του κανονισμού. Επιπλέον, φαίνεται ότι, σε περιορισμένο αριθμό περιπτώσεων, το δικαίωμα του επιβάτη να συνεχίσει να λαμβάνει αποζημίωση σε περίπτωση καθυστερήσεων, ματαιώσεων και απώλειας ανταπόκρισης που προκαλούνται από απεργίες του προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης, πράξεις άλλων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν την ίδια υποδομή ή από διαχειριστές υποδομής και υπευθύνους σταθμού, δεν εφαρμόζεται στην πράξη.

Ένας ΕΦΕ ([123]) ανέφερε στην έκθεσή του ότι οι λόγοι εξαίρεσης που προβλέπονται στο άρθρο 19 παράγραφος 10 του κανονισμού οδήγησαν σε αύξηση της συχνότητας υποβολής καταγγελιών από τους επιβάτες μετά την απόρριψη του αιτήματός τους για αποζημίωση.

### 2.8. Κοινό έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης (άρθρο 18 παράγραφος 7 και άρθρο 19 παράγραφος 6)

Σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 7 και το άρθρο 19 παράγραφος 6 του κανονισμού, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης προς τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μέσω κοινού εντύπου. Για τον σκοπό αυτόν, η Επιτροπή εξέδωσε τον εκτελεστικό κανονισμό (ΕΕ) 2024/949 της Επιτροπής ([124]). Βάσει του παραρτήματος του εν λόγω εκτελεστικού κανονισμού, η Επιτροπή εκπόνησε κοινό έντυπο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, το οποίο είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες των ατόμων με οπτική αναπηρία. Το κοινό έντυπο είναι διαθέσιμο στον ιστότοπο της Επιτροπής ([125]). Το κοινό έντυπο μπορεί να υποβληθεί ως υλικό έγγραφο ή με ηλεκτρονικά μέσα ([126]). Το έντυπο έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε οι επιβάτες να μπορούν να προσδιορίζουν τη φύση του αιτήματος και να παρέχουν τις απαραίτητες λεπτομέρειες στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή επισημαίνει ορισμένα ειδικά χαρακτηριστικά τα οποία σχετίζονται με το πεδίο εφαρμογής της εξουσιοδότησης που περιλαμβάνεται στα άρθρα

([122]) BG, CZ, HR, PL.
([123]) DE.
([124]) Εκτελεστικός κανονισμός (ΕΕ) 2024/949 της Επιτροπής, της 27ης Μαρτίου 2024, σχετικά με τη θέσπιση κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών λόγω καθυστερήσεων, απώλειας ανταπόκρισης και ματαίωσης σιδηροδρομικών υπηρεσιών σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L, 2024/949, 2.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj).
([125]) https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_en?prefLang=el.
([126]) Άρθρο 1 του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2024/949 της Επιτροπής.

18 και 19 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά τη θέσπιση εκτελεστικών κανόνων για το θέμα αυτό.

Πρώτον, το κοινό έντυπο μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και όχι για τους πωλητές εισιτηρίων και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, οι οποίοι μπορεί επίσης να υποχρεούνται να επιστρέψουν χρήματα στους επιβάτες και να τους αποζημιώσουν υπό πολύ συγκεκριμένες προϋποθέσεις που περιγράφονται στο άρθρο 12 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782. Ο λόγος είναι ότι η συγκεκριμένη διάταξη δεν περιλαμβάνει εξουσιοδότηση της Επιτροπής να θεσπίζει εκτελεστικούς κανόνες επί του θέματος βάσει του εν λόγω κανονισμού.

Δεύτερον, ορισμένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μπορεί να διαθέτουν το δικό τους ηλεκτρονικό έντυπο ή παρόμοιο σύστημα στον ιστότοπό τους ή μέσω εφαρμογής για φορητές συσκευές προς διεκπεραίωση αιτημάτων επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης. Με αυτά τα ολοκληρωμένα έντυπα ή συστήματα θα πρέπει να καθίσταται δυνατή η διεκπεραίωση των αιτημάτων με πιο αποτελεσματικό και έγκαιρο τρόπο. Ταυτόχρονα, η εξουσιοδότηση για τη θέσπιση εκτελεστικών κανόνων που περιλαμβάνεται στα άρθρα 18 και 19 του κανονισμού δίνει μόνο τη δυνατότητα κατάρτισης χωριστού εντύπου από την Επιτροπή ([127]) και δεν παρέχει βάση για τη ρύθμιση του περιεχομένου και την παρουσίαση των εντύπων που καταρτίζονται από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

Ένας ΕΦΕ ([128]) αναφέρθηκε στο κοινό έντυπο στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων επιβολής που περιγράφει στην έκθεσή του.

### 2.9. Σημαντικές διαταραχές και σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης (άρθρο 20 παράγραφος 6)

Βάσει του άρθρου 20 παράγραφος 6 του κανονισμού, όταν καταρτίζονται σχέδια έκτακτης ανάγκης σύμφωνα με το άρθρο 13α παράγραφος 3 της οδηγίας 2012/34/ΕΕ ([129]), οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις συντονίζονται με τους υπευθύνους σταθμού και τους διαχειριστές υποδομής, ώστε να τους προετοιμάσουν για την περίπτωση σημαντικής διαταραχής και μεγάλης καθυστέρησης που έχει ως αποτέλεσμα σημαντικός αριθμός επιβατών να παραμένουν καθηλωμένοι στον σταθμό. Τα εν λόγω σχέδια έκτακτης ανάγκης περιλαμβάνουν απαιτήσεις για την προσβασιμότητα των συστημάτων προειδοποίησης και ενημέρωσης.

Όσον αφορά τις εξαιρέσεις, μολονότι οι υπεραστικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες δεν μπορούν να εξαιρεθούν από την υποχρέωση του άρθρου 20 παράγραφος 6 του κανονισμού, σε οκτώ κράτη μέλη έχουν εξαιρεθεί οι περιφερειακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες ([130]), σε δέκα κράτη μέλη έχουν εξαιρεθεί οι αστικές και προαστιακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες ([131]), σε 15 κράτη μέλη έχουν εξαιρεθεί τα δρομολόγια

([127]) Κατά την περίοδο από την 1η Ιουλίου 2024 έως την 30ή Μαρτίου 2026 πραγματοποιήθηκαν 1 718 τηλεφορτώσεις των εν λόγω εκθέσεων από τον ιστότοπο της Επιτροπής, με τον μεγαλύτερο αριθμό τηλεφορτώσεων να καταγράφεται τους τελευταίους δώδεκα μήνες της εν λόγω περιόδου.

([128]) EL.

([129]) Βάσει της εν λόγω διάταξης, τα κράτη μέλη επιβάλλουν στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εκτελούν υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών να εφαρμόζουν σχέδια έκτακτης ανάγκης και μεριμνούν ώστε τα σχέδια αυτά να συντονίζονται δεόντως για να παρέχουν συνδρομή στους επιβάτες κατά την έννοια του άρθρου 18 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007, σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής της κυκλοφορίας.

([130]) BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

([131]) AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

ιστορικού ή τουριστικού σκοπού ([132]), και σε επτά κράτη μέλη έχουν εξαιρεθεί οι διεθνείς υπηρεσίες προς τρίτες χώρες ([133]).

Από τα διαθέσιμα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν για την υποστηρικτική μελέτη προκύπτει ότι, σε 18 κράτη μέλη, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ([134]) φαίνεται ότι συντονίζονται με τους υπευθύνους σταθμού και τους διαχειριστές υποδομής όσον αφορά τα σχέδια έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής, λαμβάνοντας, μεταξύ άλλων, επισήμως υπόψη την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα στα συστήματα προειδοποίησης και ενημέρωσης. Σε τέσσερα κράτη μέλη, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις φαίνεται ότι συντονίζονται με τους υπευθύνους σταθμού και τους διαχειριστές υποδομής, αλλά είτε δεν διαθέτουν επίσημα σχέδια έκτακτης ανάγκης είτε δεν λαμβάνουν υπόψη το ζήτημα της προσβασιμότητας στο πλαίσιο αυτών ([135]). Σε τέσσερα άλλα κράτη μέλη ([136]) δεν υφίστανται σχέδια έκτακτης ανάγκης ή δεν έχουν ληφθεί σαφείς πληροφορίες επί του θέματος.

Τα εν λόγω σχέδια έκτακτης ανάγκης είναι απαραίτητα ώστε να διασφαλίζεται η ταχεία και συντονισμένη αντιμετώπιση της διαταραχής, με επίκεντρο τον επιβάτη, μεταξύ άλλων με την έγκαιρη ενημέρωση, την παροχή συνδρομής και, όπου απαιτείται, εναλλακτικές ρυθμίσεις μεταφοράς. Το ζήτημα τέθηκε επίσης κατά τη συνεδρίαση της ομάδας εμπειρογνωμόνων για τα δικαιώματα των επιβατών (υποομάδα των ΕΦΕ για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών) που πραγματοποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2025, κατά την οποία οι ΕΦΕ πρότειναν να πραγματοποιηθεί ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών όσον αφορά τον τρόπο κατάρτισης των σχεδίων έκτακτης ανάγκης στο αντίστοιχο οικείο κράτος μέλος ([137]). Η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών είναι σημαντική για την ενίσχυση της ποιότητας και της συνέπειας του σχεδιασμού έκτακτης ανάγκης σε όλα τα κράτη μέλη, καθώς και για τη βελτίωση της συνολικής ανθεκτικότητας του σιδηροδρομικού συστήματος. Ο σχεδιασμός έκτακτης ανάγκης είναι μια συνεχής διαδικασία και όχι ένα μεμονωμένο εγχείρημα, και αρκετά πρόσφατα ατυχήματα στον σιδηροδρομικό τομέα έχουν αναδείξει πόσο σημαντικό είναι να υπάρχουν αξιόπιστα, δοκιμασμένα σχέδια έκτακτης ανάγκης, τόσο για την προστασία των επιβατών όσο και για τη διασφάλιση της συνέχειας των υπηρεσιών σε περίπτωση σοβαρής διαταραχής.

Στις εκθέσεις τους, αρκετοί ΕΦΕ κάνουν λόγο για τον σχεδιασμό έκτακτης ανάγκης, αναφερόμενοι στα καθήκοντα παρακολούθησης για τα σχέδια έκτακτης ανάγκης ([138]), καθώς και στις σχεδιαζόμενες δραστηριότητες επιβολής για την προσεχή περίοδο αναφοράς ([139]). Ένας ΕΦΕ ([140]) παρείχε πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητά του για τη σύγκριση και την εξέταση της σχέσης μεταξύ του κανονισμού και άλλων ενωσιακών και εθνικών νομοθετικών διατάξεων που καθορίζουν τις απαιτήσεις για τα σχέδια έκτακτης ανάγκης.

([132]) BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
([133]) BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.
([134]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.
([135]) EST, HR, IT, SE.
([136]) EL, FI, IE, RO.
([137]) Βλ. το μητρώο ομάδων εμπειρογνωμόνων της Επιτροπής και άλλων παρεμφερών οργάνων, ομάδα εμπειρογνωμόνων για τα δικαιώματα των επιβατών (E02861/5).
([138]) DE, EL.
([139]) CZ.
([140]) FI.

### 2.10. Άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα (κεφάλαιο V)

Μια βασική αρχή της νομοθεσίας της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, είναι να παρέχονται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δυνατότητες μετακίνησης συγκρίσιμες με εκείνες των άλλων ατόμων, με τη θέσπιση κανόνων για την απαγόρευση των διακρίσεων και την παροχή συνδρομής κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους ([141]). Αρκετές νέες διατάξεις του κανονισμού ενισχύουν τις προϋπάρχουσες διατάξεις σχετικά με την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν σιδηροδρομικώς βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007. Η συνδρομή αυτή —η οποία παρέχεται από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και υπευθύνους σταθμού— είναι απαραίτητη, δεδομένου ότι η ομάδα αυτή εξακολουθεί να μην έχει δυνατότητα πρόσβασης σε πολλούς σταθμούς και πολλές αμαξοστοιχίες σε ολόκληρη την ΕΕ. Έως ότου επιτευχθεί πλήρης προσβασιμότητα σε όλα τα ευρωπαϊκά σιδηροδρομικά δίκτυα, οι επιβάτες αυτοί θα εξακολουθήσουν να εξαρτώνται από την παροχή ειδικής συνδρομής για να μπορούν να ταξιδεύουν.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή κατάλληλης συνδρομής, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού συχνά χρειάζονται χρόνο για να διαθέσουν εκπαιδευμένο προσωπικό και κατάλληλο εξοπλισμό. Ως εκ τούτου, ενδέχεται να υποχρεώνουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να κοινοποιούν εκ των προτέρων τις ανάγκες τους για παροχή συνδρομής. Η σιδηροδρομική επιχείρηση ή ο υπεύθυνος σταθμού είναι υπεύθυνοι μόνο για τη διασφάλιση ότι ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα μπορεί να επιβιβαστεί στην αμαξοστοιχία, να μετεπιβιβαστεί σε σιδηροδρομικό δρομολόγιο ανταπόκρισης για το οποίο διαθέτει εισιτήριο ή να αποβιβαστεί από την αμαξοστοιχία, εάν το πρόσωπο αυτό κοινοποιήσει εκ των προτέρων τις ανάγκες του για την παροχή συνδρομής εγκαίρως. Ένα από τα κύρια επιτεύγματα της αναθεώρησης του κανονισμού το 2021 ήταν η **μείωση κατά το ήμισυ της προθεσμίας εκ των προτέρων κοινοποίησης από 48 ώρες σε 24 ώρες** ([142]). Για να μπορέσουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού να προετοιμαστούν για την αλλαγή αυτή, ο κανονισμός προβλέπει μεταβατική περίοδο: Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν μέχρι τις 30 Ιουνίου 2026 να παρατείνουν την προθεσμία εκ των προτέρων κοινοποίησης έως τις 36 ώρες. Για τον σκοπό αυτόν, έπρεπε να κοινοποιήσουν στην Επιτροπή την εν λόγω εξαίρεση, παρέχοντας παράλληλα πληροφορίες και σχετικά με τα μέτρα που έχουν ληφθεί ή προβλέπεται να ληφθούν για τη μείωση της προθεσμίας εκ των προτέρων κοινοποίησης στις 24 ώρες ([143]). Οκτώ κράτη μέλη ([144]) κοινοποίησαν στην Επιτροπή τη χρήση αυτής της εξαίρεσης. Αντιθέτως, στο

([141]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 27 του κανονισμού. Βλ. επίσης ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο — Ευρωπαϊκό όραμα για τους επιβάτες: Ανακοίνωση για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλους τους τρόπους μεταφοράς [COM(2011) 898 final].

([142]) Βλ. άρθρο 24 στοιχείο α) πρώτο εδάφιο του κανονισμού.

([143]) Βλ. άρθρο 24 στοιχείο α) τελευταίο εδάφιο του κανονισμού.

([144]) Οι BG, CZ, HR, DE, HU, LV και RO χρησιμοποιήσαν πλήρως την εν λόγω εξαίρεση, ενώ η DK την εφάρμοσε μόνο για τις διασυνοριακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες προς την DE. Στην περίπτωση της DE, η εξαίρεση κατά κανόνα αφορά τα διεθνή ταξίδια για τα οποία ενδέχεται να έχει καθοριστεί διαφορετική προθεσμία κοινοποίησης μεταξύ των κρατών μελών. Στην πράξη, η εξαίρεση αυτή εφαρμόζεται σε δύσκολες μεμονωμένες περιπτώσεις.

Ωστόσο, οι κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις της BG και της CZ υποχρεώνουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να κοινοποιούν εκ των προτέρων τις ανάγκες τους για παροχή συνδρομής ακόμα και 48 ώρες ή (στην περίπτωση ορισμένων αμαξοστοιχιών της BG) και περισσότερες ώρες πριν από το ταξίδι τους.

Η EST δεν έκανε χρήση αυτής της εξαίρεσης, ωστόσο η οικεία κατεστημένη σιδηροδρομική επιχείρηση εξακολουθεί να υποχρεώνει τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να κοινοποιούν τις ανάγκες παροχής συνδρομής 36 ώρες πριν.

πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης διαπιστώθηκε ότι η απαιτούμενη προθεσμία εκ των προτέρων κοινοποίησης είναι μικρότερη των 24 ωρών για αρκετές σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ([145]). Ωστόσο, οι οργανώσεις εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία που απάντησαν στη διαβούλευση με τους συμφεροντούχους, η οποία διεξήχθη στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης, ανέφεραν ότι, για πολλές σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι διαδικασίες εκ των προτέρων κοινοποίησης είναι συχνά επαχθείς και αναποτελεσματικές.

Ο κανονισμός εισήγαγε επίσης την απαίτηση που προβλέπει ότι, **όταν μια σιδηροδρομική επιχείρηση απαιτεί να συνοδεύεται ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα επί της αμαξοστοιχίας**, κάτι το οποίο επιτρέπεται μόνο όταν είναι απολύτως αναγκαίο για τη συμμόρφωση με τους κανόνες της σιδηροδρομικής επιχείρησης για πρόσβαση χωρίς διακρίσεις, όπως για λόγους ασφάλειας, **ο/η συνοδός δικαιούται να ταξιδεύει δωρεάν** και, όπου είναι εφικτό, να κάθεται δίπλα στο άτομο που συνοδεύει [άρθρο 23 παράγραφος 1 στοιχείο β) σε συνδυασμό με το άρθρο 21 παράγραφος 2 του κανονισμού]. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα μπορούν να μεταφέρουν τους **σκύλους οδηγούς** τους δωρεάν, σύμφωνα με τη σχετική εθνική νομοθεσία [άρθρο 23 παράγραφος 1 στοιχείο γ) του κανονισμού]. Οι συμφεροντούχοι που απάντησαν στη διαβούλευση συμφώνησαν, ως επί το πλείστον, ότι οι δύο αυτές διατάξεις είχαν εφαρμοστεί πλήρως.

Ο κανονισμός προβλέπει επίσης ότι, όταν δεν υπάρχει εκδοτήριο εισιτηρίων ή προσβάσιμο μηχάνημα έκδοσης εισιτηρίων στον σταθμό αναχώρησης και δεν υπάρχει κανένα άλλο προσβάσιμο μέσο για την εκ των προτέρων αγορά εισιτηρίου, τα άτομα με αναπηρία επιτρέπεται να **αγοράζουν εισιτήρια επί της αμαξοστοιχίας χωρίς πρόσθετο κόστος** (άρθρο 11 παράγραφος 4 πρώτο εδάφιο του κανονισμού). Μολονότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα μπορούσαν να περιορίσουν ή να αρνηθούν το δικαίωμα αυτό για βάσιμους λόγους που αφορούν την ασφάλεια ή την υποχρεωτική κράτηση αμαξοστοιχίας, οι περισσότερες από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εξετάστηκαν στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης εφάρμοσαν την υποχρέωση αυτή χωρίς περιορισμούς ([146]). Μόνο στα κράτη μέλη στα οποία όλοι οι σιδηροδρομικοί σταθμοί είναι εξοπλισμένοι με προσβάσιμα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων ([147]) ή στα οποία η σιδηροδρομική επιχείρηση προσφέρει διάφορες άλλες εναλλακτικές λύσεις (αγορά εισιτηρίων μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου ή σε μικροκαταστήματα εντός ή πλησίον των σιδηροδρομικών σταθμών) ([148]), οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν παρέχουν σε κανέναν (ούτε καν στα άτομα με αναπηρία) τη δυνατότητα αγοράς εισιτηρίων επί της αμαξοστοιχίας.

([145]) Για παράδειγμα, η κατεστημένη σιδηροδρομική εταιρεία του Βελγίου απαιτεί εκ των προτέρων κοινοποίηση τρεις ώρες πριν για τις υπηρεσίες που αναχωρούν από τους 41 σημαντικότερους σιδηροδρομικούς σταθμούς ή φθάνουν σε αυτούς, η κατεστημένη σιδηροδρομική εταιρεία της Αυστρίας απαιτεί εκ των προτέρων κοινοποίηση 12 ώρες πριν για όλες τις εσωτερικές υπηρεσίες, η κατεστημένη σιδηροδρομική εταιρεία του Λουξεμβούργου απαιτεί εκ των προτέρων κοινοποίηση μία ώρα πριν για τις εσωτερικές υπηρεσίες (αλλά για τα απογευματινά και τα νυχτερινά δρομολόγια απαιτεί να παρέχεται εκ των προτέρων κοινοποίηση το αργότερο έως τις 20:30 για αναχώρηση την ίδια ημέρα). Στις Κάτω Χώρες, η κατεστημένη σιδηροδρομική εταιρεία απαιτεί εκ των προτέρων κοινοποίηση μία ώρα πριν για τις εσωτερικές υπηρεσίες, αλλά τουλάχιστον 24 ώρες πριν για τις διεθνείς υπηρεσίες και 36 ώρες πριν για τις υπηρεσίες προς Γερμανία. Στην Ισπανία, απαιτείται εκ των προτέρων κοινοποίηση των αναγκών για παροχή συνδρομής από 30 λεπτά έως 12 ώρες πριν από την αναχώρηση, ανάλογα με τον τύπο του σταθμού.

([146]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EL, ES, EST, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI, SK.

([147]) Αφορά την κατεστημένη σιδηροδρομική εταιρεία των NL.

([148]) SE.

Ο κανονισμός υποχρεώνει τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους υπευθύνους σταθμού να καταβάλλουν **αποζημίωση για απώλεια ή φθορά εξοπλισμού μετακίνησης([149])** με βάση το κόστος αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού (άρθρο 25 παράγραφος 1 του κανονισμού) και να καταβάλλουν ταχέως κάθε εύλογη προσπάθεια για τις άμεσα αναγκαίες προσωρινές αντικαταστάσεις του εξοπλισμού κινητικότητας (άρθρο 25 παράγραφος 2 του κανονισμού). Παρόλο που όλες οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού που εξετάστηκαν στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης τήρησαν την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, οι περισσότερες κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παραδέχθηκαν ότι δεν μπορούν να προσφέρουν τη δυνατότητα προσωρινής αντικατάστασης του εξοπλισμού μετακίνησης.

Ο κανονισμός υποχρεώνει τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους υπευθύνους σταθμού να παρέχουν **εκπαίδευση για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας** σε όλο το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες. Όσοι παρέχουν τακτικά απευθείας συνδρομή σε επιβάτες με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα πρέπει επιπλέον να λαμβάνουν στοχευμένη εκπαίδευση, η οποία θα τους εφοδιάσει με τις δεξιότητες που απαιτούνται προκειμένου να ανταποκρίνονται στις ειδικές ανάγκες των εν λόγω επιβατών (άρθρο 26 παράγραφος 1 του κανονισμού). Παρότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού που εξετάστηκαν στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης παρείχαν πράγματι τέτοιου είδους εκπαίδευση, οι οργανώσεις εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία εκφράζουν συχνά ανησυχίες σχετικά με την ποιότητα αυτής. Επισημαίνουν επίσης ότι ο κανονισμός δεν υποχρεώνει τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή τους υπευθύνους σταθμού να τις εμπλέκουν στον σχεδιασμό ή στην υλοποίηση των εν λόγω προγραμμάτων εκπαίδευσης. Παρότι δεν υπάρχει τέτοια υποχρέωση, οι περισσότερες κατεστημένες σιδηροδρομικές εταιρείες ανέφεραν ότι συνεργάζονται με οργανώσεις ατόμων με αναπηρία για τον σκοπό αυτόν ή ότι εμπλέκουν το δικό τους προσωπικό με αναπηρία στην εν λόγω εκπαίδευση.

Ο κανονισμός υποχρεώνει τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους υπευθύνους σταθμού να **καταβάλλουν «εύλογες προσπάθειες» ώστε να μπορούν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να έχουν πρόσβαση στις σιδηροδρομικές μεταφορές σε σιδηροδρομικούς σταθμούς στους οποίους δεν υπάρχει προσωπικό εκπαιδευμένο** να τους παρέχει συνδρομή, καθώς και όταν δεν υπάρχει τέτοιου είδους προσωπικό συνοδείας στις αμαξοστοιχίες στις οποίες επιθυμούν να επιβιβαστούν ή από τις οποίες επιθυμούν να αποβιβαστούν [άρθρο 23 παράγραφος 1 στοιχείο ζ) του κανονισμού]. Σύμφωνα με οργανώσεις εκπροσώπησης με αναπηρία, η απαίτηση αυτή δεν επέφερε ουσιαστικές βελτιώσεις στην πράξη. Οι ομάδες αυτές επικρίνουν επίσης τον κανονισμό για το ότι δεν απαιτεί την παροχή συνεχούς συνδρομής σε σταθμούς που διαθέτουν προσωπικό εκπαιδευμένο να παρέχει συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα όποτε εκτελούνται δρομολόγια. Αντ' αυτού, η υποχρέωση παροχής βοήθειας ισχύει μόνο όταν εκπαιδευμένο προσωπικό βρίσκεται σε υπηρεσία. Οι οργανώσεις υποστηρίζουν ότι έτσι περιορίζονται αυστηρά τόσο τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα για ισότιμα, ανεξάρτητα σιδηροδρομικά ταξίδια όσο και η ελευθερία τους να επιλέγουν οποιαδήποτε αμαξοστοιχία ([150]).

([149]) Πρέπει επίσης να καταβάλλουν αποζημίωση για την απώλεια ή τον τραυματισμό σκύλου οδηγού που χρησιμοποιείται από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα [βλ. επίσης άρθρο 25 *(Αποζημίωση για εξοπλισμό μετακίνησης, βοηθήματα και σκύλους οδηγούς)* παράγραφος 1 του κανονισμού].

([150]) https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

Ορισμένοι εθνικοί φορείς επιβολής έχουν επισημάνει ότι **ορισμένες διατάξεις** σχετικά με την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα **στερούνται σαφήνειας**, κάτι που κατ' επέκταση εμποδίζει την αποτελεσματική επιβολή τους. Στις ασάφειες που επισημάνθηκαν περιλαμβάνονται ο ορισμός του υπευθύνου σταθμού, τα κριτήρια για τον προσδιορισμό του πότε μπορεί να θεωρηθεί ένας σταθμός επανδρωμένος ή μια αμαξοστοιχία επανδρωμένη [άρθρο 23 παράγραφος 1 στοιχεία δ) έως ζ)] ([151]) και η ακριβής έννοια της διάταξης που διασφαλίζει τη δωρεάν μεταφορά συνοδού ατόμου με αναπηρία [άρθρο 21 παράγραφος 1 στοιχείο α)].

Μετά την έκδοση του προηγούμενου κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, η εκπλήρωση των υποχρεώσεων των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων και των υπευθύνων σταθμού για την παροχή συνδρομής διαμορφώνεται καθοριστικά από τους οικείους **κανόνες για πρόσβαση χωρίς διακρίσεις** (άρθρο 23 παράγραφος 2), στην ανάπτυξη των οποίων πρέπει να συμμετάσχουν ενεργά εκπρόσωποι των ατόμων με αναπηρία (άρθρο 21 παράγραφος 1). Με τη δημοσίευση των εν λόγω κανόνων για πρόσβαση χωρίς διακρίσεις θα μπορούσε να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με αναπηρία μπορούν εύκολα να εξοικειωθούν με τις δυνατότητες πρόσβασης και να ασκήσουν τα δικαιώματά τους. Στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης τονίστηκε ότι, βάσει έρευνας τεκμηρίωσης που διενεργήθηκε από οργανισμό εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία, λίγες μόνο σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και υπεύθυνοι σταθμού έχουν δημοσιοποιήσει τους κανόνες για πρόσβαση χωρίς διακρίσεις στους ιστοτόπους τους.

Η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο υπεύθυνος σταθμού, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας πρέπει να παρέχει **πληροφορίες** (μεταξύ άλλων σε προσβάσιμη μορφή), κατόπιν αιτήματος, σχετικά με την προσβασιμότητα των σταθμών και των σχετικών εγκαταστάσεών τους, όπως οι χώροι στάθμευσης και τα καταστήματα, καθώς και των αμαξοστοιχιών. Επιπλέον, στις περιπτώσεις μη επανδρωμένων σταθμών πρέπει να αναρτώνται πληροφορίες σε προσβάσιμη μορφή ώστε οι επιβάτες να γνωρίζουν με ποιον τρόπο θα λάβουν συνδρομή και πού βρίσκεται ο επόμενος προσβάσιμος σταθμός (άρθρο 22 του κανονισμού). Η έρευνα τεκμηρίωσης που διενεργήθηκε στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης σε ιστοσελίδες και εφαρμογές διαφόρων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων κατέδειξε ότι οι εν λόγω ιστοσελίδες και εφαρμογές παρέχουν σε διαφορετικό βαθμό πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα, παρότι οι οργανώσεις εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία ήταν ιδιαίτερα επικριτικές κατά τη διαβούλευση με τους συμφεροντούχους σχετικά με την εφαρμογή του άρθρου 22. Μόνο λίγες (κυρίως εθνικές ή περιφερειακές) οργανώσεις εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία συμμετείχαν στη στοχευμένη διαβούλευση που διοργανώθηκε στο πλαίσιο της μελέτης, οι οποίες εστίασαν κυρίως στις πρακτικές των κατεστημένων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων στο οικείο κράτος μέλος. Ανέδειξαν πολυάριθμα ζητήματα: την ελλιπή κάλυψη (π.χ. διατίθενται λεπτομερή στοιχεία σχετικά με την προσβασιμότητα των σταθμών αλλά όχι των αμαξοστοιχιών), τη μη προσβασιμότητα των αρχικών σελίδων των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων σε χρήστες με προβλήματα όρασης, τη δυσκολία εντοπισμού πληροφοριών στην αρχική σελίδα της σιδηροδρομικής επιχείρησης, και το ότι διατίθεται πολύ περισσότερο περιεχόμενο στην/στις επίσημη/-ες γλώσσα/-ες του κράτους μέλους απ' ό,τι σε άλλες γλώσσες. Δεδομένου ότι η συμμετοχή των οργανώσεων ατόμων με αναπηρία στη διαβούλευση ήταν περιορισμένη, θα απαιτηθεί ευρύτερη συμβολή προκειμένου να αξιολογηθεί πλήρως η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής των κανόνων του κανονισμού στον εν λόγω τομέα.

([151]) Βλ. το μητρώο ομάδων εμπειρογνωμόνων της Επιτροπής και άλλων παρεμφερών οργάνων, ομάδα εμπειρογνωμόνων για τα δικαιώματα των επιβατών (E02861/5).

Βασική αρχή της ένταξης των ατόμων με αναπηρία είναι η συμμετοχή τους σε αποφάσεις που επηρεάζουν τη ζωή τους και αξιοποιούν την πείρα τους. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με τα τροποποιημένα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις απαιτείται να ζητούν τη γνώμη των οργανώσεων εκπροσώπησης ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα σχετικά με τον τρόπο παροχής συνδρομής ([152]). Με βάση τις τελευταίες εκθέσεις των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων σχετικά με την εφαρμογή των οικείων προτύπων για την ποιότητα των υπηρεσιών, μόνο εννέα κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και μία νεοεισερχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση εκπλήρωσαν τη συγκεκριμένη υποχρέωση. Οι περισσότερες εξ αυτών έχουν δημιουργήσει μόνιμες πλατφόρμες συνεργασίας ([153]), ορισμένες περιορίζουν τη συνεργασία στην από κοινού διερεύνηση της προσβασιμότητας των σταθμών και των αμαξοστοιχιών ([154]) ή εμπλέκουν τις οργανώσεις στην εκπαίδευση του προσωπικού των σιδηροδρόμων για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία ([155]).

Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τους υπευθύνους σταθμού και τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο έδαφός τους να συνεργάζονται για τη δημιουργία και τη λειτουργία **ενιαίων σημείων επαφής για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα**. Αυτά τα ενιαία σημεία επαφής θα είναι υπεύθυνα για την παραλαβή αιτημάτων παροχής συνδρομής, τη διαβίβασή τους στους αρμόδιους υπευθύνους σταθμού και στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, καθώς και την παροχή πληροφοριών για την προσβασιμότητα. Με την εν λόγω ρύθμιση θα διασφαλιστεί ότι οι επιβάτες με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν πολυάριθμα αιτήματα παροχής συνδρομής, ακόμα και όταν στο ταξίδι τους εμπλέκονται περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις [άρθρο 24 στοιχείο στ) του κανονισμού]. Μέχρι στιγμής, μόνο ένα κράτος μέλος ([156]) έχει κοινοποιήσει στην Επιτροπή την εθνική νομοθεσία που υποχρεώνει τους υπευθύνους σταθμού και τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο έδαφος του να δημιουργήσουν ενιαία σημεία επαφής ([157]).

Στις εκθέσεις δραστηριοτήτων τους, σχεδόν οι μισοί ΕΦΕ ([158]) αναφέρουν ότι διεξήγαγαν δραστηριότητες παρακολούθησης ή επιβολής (π.χ. έλεγχος των πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα των σταθμών, παροχή συνδρομής στον σιδηροδρομικό σταθμό, πληροφορίες στους ιστοτόπους σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, εκπαίδευση για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία), ενώ εννέα ΕΦΕ ([159]) ανέφεραν ότι έλαβαν καταγγελίες σχετικά με εικαζόμενες παραβιάσεις των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

### 2.11. Διεκπεραίωση καταγγελιών και επιβολή της εφαρμογής (άρθρο 28 και κεφάλαιο VII)

#### *2.11.1. Διεκπεραίωση καταγγελιών από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, υπευθύνους σταθμού και πωλητές εισιτηρίων/ταξιδιωτικούς πράκτορες (άρθρο 28)*

Με τον κανονισμό θεσπίστηκε βελτιωμένο πλαίσιο επιβολής το οποίο περιλαμβάνει νέους κανόνες για τη **διεκπεραίωση καταγγελιών**, όπως σαφείς προθεσμίες (άρθρο 28

([152]) Βλ. το τελευταίο σημείο του παραρτήματος III του κανονισμού.
([153]) Πρόκειται για τις κατεστημένες σιδηροδρομικές εταιρείες των AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
([154]) Πρόκειται για την κατεστημένη σιδηροδρομική εταιρεία της LV.
([155]) Πρόκειται για την Ouigo Spain, νεοεισερχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση στην Ισπανία.
([156]) DE.
([157]) Άρθρο 10α του γερμανικού νόμου περί σιδηροδρόμων —*Allgemeines Eisenbahngesetz.*
([158]) BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
([159]) AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.

παράγραφος 2) και υποχρέωση των νομικών οντοτήτων, πλην των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, να εφαρμόζουν διαδικασία διεκπεραίωσης καταγγελιών, μεταξύ άλλων για τους υπευθύνους σταθμών όπου διακινούνται κατά μέσο όρο ετησίως άνω των 10 000 επιβατών την ημέρα (άρθρο 28 παράγραφος 1). Σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 1 του κανονισμού, οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία σε κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση ή υπεύθυνο σταθμού για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καλύπτονται από τον εν λόγω κανονισμό στα αντίστοιχα πεδία αρμοδιότητάς τους. Τέτοιου είδους καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται εντός τριών μηνών από το επίμαχο περιστατικό. Εντός ενός μήνα από την παραλαβή της καταγγελίας, ο αρμόδιος απαντά αιτιολογημένα ή, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις, ενημερώνει τον επιβάτη ότι θα λάβει απάντηση εντός τριών μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού διατηρούν τα αναγκαία δεδομένα για την αξιολόγηση της καταγγελίας καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας διεκπεραίωσης της καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών που αναφέρονται στα άρθρα 33 και 34, και πρέπει να καθιστούν τα εν λόγω δεδομένα διαθέσιμα στους εθνικούς φορείς επιβολής, κατόπιν αιτήματος. Το κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, πρέπει να έχει πρόσβαση σε λεπτομερείς πληροφορίες για τη διαδικασία διεκπεραίωσης καταγγελιών.

Στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης διαπιστώθηκε ότι σε 15 κράτη μέλη ([160]) οι καταγγελίες πρέπει να υποβάλλονται εντός τριών μηνών από το περιστατικό το οποίο αφορούν. Σε τρία κράτη μέλη ([161]), οι κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις έχουν ορίσει προθεσμία ενός έτους για την παραλαβή καταγγελίας. Σε τρία κράτη μέλη ([162]), οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν έχουν ορίσει προθεσμία υποβολής καταγγελιών. Σε ένα κράτος μέλος ([163]), η εθνική νομοθεσία προβλέπει εξάμηνη προθεσμία για την υποβολή αιτημάτων που αφορούν τις εσωτερικές μεταφορές, αλλά μια οργάνωση καταναλωτών της οποίας ζητήθηκε η γνώμη για τη μελέτη επισήμανε ότι, στην πράξη, εφαρμόζεται τρίμηνη προθεσμία. Σε ένα κράτος μέλος ([164]), η προθεσμία υποβολής αιτήματος επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης είναι 30 ημέρες, σύμφωνα με τους γενικούς όρους μεταφοράς της κατεστημένης σιδηροδρομικής επιχείρησης.

Σε τέσσερα κράτη μέλη ([165]) δεν έγινε ποτέ χρήση της τρίμηνης παράτασης της προθεσμίας για την απάντηση σε καταγγελία, σε 15 κράτη μέλη ([166]) χρησιμοποιήθηκε σπανίως αυτή η δυνατότητα, σε τρία κράτη μέλη ([167]) εφαρμόστηκε κάποιες φορές και σε ένα κράτος μέλος ([168]) γίνεται τακτική χρήση της.

#### *2.11.2. Σύσταση εθνικών φορέων επιβολής (άρθρο 31)*

Σύμφωνα με το άρθρο 31 παράγραφος 1 του κανονισμού, κάθε κράτος μέλος ορίζει **έναν ή περισσότερους φορείς υπευθύνους για την επιβολή της εφαρμογής του εν λόγω**

([160]) BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. Στο Βέλγιο, ωστόσο, η τρίμηνη προθεσμία όσον αφορά την κατεστημένη σιδηροδρομική επιχείρηση του εν λόγω κράτους μέλους αφορά τις διεθνείς υπηρεσίες και την αποζημίωση για καθυστερήσεις. Για άλλες καταγγελίες που αφορούν εθνικές υπηρεσίες δεν υπάρχει καθορισμένη προθεσμία. Στην Ιταλία, ωστόσο, σύμφωνα με μια ένωση επιβατών, η προθεσμία μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την εκάστοτε σιδηροδρομική επιχείρηση.
([161]) AT, LU, SK.
([162]) FI, IE, NL.
([163]) BG.
([164]) PT.
([165]) AT, HR, LT, LU.
([166]) BG, CZ, DE, DK, EST, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI, SK.
([167]) ES, HU, IT.
([168]) PT.

**κανονισμού**. Κάθε φορέας λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών. Όλα τα κράτη μέλη εκτός από ένα ([169]) έχουν ορίσει έναν ή περισσότερους ΕΦΕ για την επιβολή της εφαρμογής των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών. Ο οριζόμενος ΕΦΕ θα πρέπει να διαθέτει ανεξαρτησία όσον αφορά τα θέματα οργάνωσής του, αποφάσεων χρηματοδότησης, νομικής διάρθρωσης και λήψης των αποφάσεών του, απέναντι σε οποιονδήποτε διαχειριστή υποδομής, φορέα χρέωσης, φορέα κατανομής ή σιδηροδρομική επιχείρηση ([170]). Κατάλογος των ΕΦΕ που είναι αρμόδιοι για την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 είναι διαθέσιμος στον ιστότοπο της Επιτροπής ([171]).

#### *2.11.3. Επιβολή από τους ΕΦΕ (άρθρο 32)*

Σύμφωνα με το άρθρο 32 παράγραφος 2 του κανονισμού, οι **εθνικοί φορείς επιβολής** παρακολουθούν στενά τη συμμόρφωση με τον εν λόγω κανονισμό. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι υπεύθυνοι σταθμού, οι διαχειριστές υποδομής, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες παρέχουν στους εθνικούς φορείς επιβολής τα σχετικά έγγραφα και πληροφορίες κατόπιν αιτήματός τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μήνα από την παραλαβή του αιτήματος. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν τα οικεία στοιχεία επικοινωνίας στον εθνικό φορέα ή στους φορείς επιβολής των κρατών μελών στα οποία δραστηριοποιούνται (άρθρο 32 παράγραφος 4 του κανονισμού). Η Επιτροπή δεν έχει λάβει καμία πληροφορία από τους ΕΦΕ σχετικά με περιπτώσεις μη συμμόρφωσης με αυτές τις απαιτήσεις.

##### *2.11.3.1. Υποβολή εκθέσεων*

Στο άρθρο 32 παράγραφος 3 του κανονισμού προβλέπεται η απαίτηση για τους εθνικούς φορείς επιβολής να δημοσιεύουν διετείς εκθέσεις με στατιστικές για τις δραστηριότητές τους, συμπεριλαμβανομένων των κυρώσεων που επέβαλαν. Οι εν λόγω εκθέσεις δημοσιεύονται στον ιστότοπο του Οργανισμού Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ([172]). Στον ίδιο ιστότοπο παρουσιάζονται επίσης οι εκθέσεις ποιότητας των υπηρεσιών ([173]) των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, όπως ήδη προβλέπεται βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007. Οι ΕΦΕ πρέπει επίσης να παρακολουθούν αν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να τη διατηρήσουν. Στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης διαπιστώθηκε ότι τα περισσότερα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών που παρατίθενται στο παράρτημα III καλύπτονται ευρέως στις εκθέσεις ποιότητας των υπηρεσιών των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων που αποτέλεσαν αντικείμενο ανάλυσης. Από τα πορίσματα της μελέτης προκύπτει επίσης ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε 23 κράτη μέλη της ΕΕ ([174]) έχουν εφαρμόσει σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να τη διατηρήσουν.

---

([169]) CY. Παρόλο που δεν διαθέτει σιδηροδρομικό δίκτυο στο έδαφός της (όπως η MT), εξακολουθεί να πρέπει να παρακολουθεί και να επιβάλλει τους κανόνες του κανονισμού σχετικά με τους πωλητές εισιτηρίων και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Βλ. άρθρο 31 παράγραφος 4 του κανονισμού.

([170]) Βλ. άρθρο 31 παράγραφος 2 του κανονισμού.

([171]) National enforcement bodies (NEB) — Mobility and Transport [Εθνικοί φορείς επιβολής (ΕΦΕ) — Κινητικότητα και μεταφορές].

([172]) Εκθέσεις των εθνικών φορέων επιβολής (ΕΦΕ) | Οργανισμός Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

([173]) Εκθέσεις ποιότητας των υπηρεσιών των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων | Οργανισμός Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

([174]) AT, BE, BG, CZ, DE, EST, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI και SK —δηλαδή όχι στις DK, EL, CY και MT.

Οι εκθέσεις σχετικά με τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο επιβολής. Αρκετοί ΕΦΕ ([175]) ανέφεραν ότι παραπέμπουν στις εκθέσεις ποιότητας των υπηρεσιών κατά την παρακολούθηση της εφαρμογής του κανονισμού και την αντιμετώπιση των καταγγελιών των επιβατών. Άλλοι ΕΦΕ δεν κάλυψαν τη συγκεκριμένη πτυχή στις εκθέσεις τους. Γενικότερα, οι ΕΦΕ ενθαρρύνονται να παρακολουθούν τις εν λόγω εκθέσεις και θα πρέπει να διασφαλίζουν την τακτική και έγκαιρη δημοσίευσή τους από τις επιχειρήσεις.

#### *2.11.3.2. Τήρηση της προθεσμίας υποβολής και δημοσίευσης*

Το πρώτο σύνολο εκθέσεων έπρεπε να υποβληθεί έως τις 7 Ιουνίου 2025. Σε ένα κράτος μέλος, ένας ΕΦΕ υπέβαλε την έκθεση εμπρόθεσμα ([176]), στα λοιπά 25 κράτη μέλη, οι ΕΦΕ υπέβαλαν τις εκθέσεις τους πριν από το τέλος του 2025 ([177]), ενώ δεν πραγματοποιήθηκε υποβολή έκθεσης από ένα κράτος μέλος ([178]).

#### *2.11.3.3. Περιεχόμενο των εκθέσεων*

Η εν λόγω τακτική υποβολή εκθέσεων διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση ενός συνεκτικού και διαφανούς συστήματος επιβολής. Παρέχει τόσο στην Επιτροπή όσο και στους ΕΦΕ τη δυνατότητα να διατηρούν μια οριζόντια προοπτική σε επίπεδο ΕΕ σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής, παρακολούθησης και επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών στην πράξη. Αυτή η ευρύτερη επισκόπηση είναι απαραίτητη για τον προσδιορισμό των τάσεων, τη βελτίωση του συντονισμού και την ενίσχυση της συνολικής αποτελεσματικότητας του κανονιστικού πλαισίου. Οι εκθέσεις συμπληρώνουν τις ετήσιες συνεδριάσεις της ομάδας εμπειρογνωμόνων για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών που διοργανώνονται από την Επιτροπή, στο πλαίσιο των οποίων οι ΕΦΕ ανταλλάσσουν την πείρα που έχουν αποκτήσει σχετικά με τις πρακτικές επιβολής, τα αναδυόμενα ζητήματα και τις πιθανές λύσεις.

Από το πρώτο σύνολο εκθέσεων που παραλήφθηκαν το 2025 διαφαίνονται διάφορες τάσεις. Οι ΕΦΕ απομακρύνονται όλο και περισσότερο από μια αμιγώς αντιδραστική διεκπεραίωση των καταγγελιών και στρέφονται προς ένα πιο προδραστικό μοντέλο επιβολής που βασίζεται σε επιθεωρήσεις, λογιστικούς και θεματικούς ελέγχους (για παράδειγμα, σχετικά με τις καθυστερήσεις και τις ακυρώσεις, τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών και την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα). Τα δεδομένα των καταγγελιών χρησιμοποιούνται συστηματικότερα για τον εντοπισμό επαναλαμβανόμενων προβλημάτων, με τις καθυστερήσεις, την απώλεια ανταπόκρισης, τις ματαιώσεις και την αποζημίωση να αναδεικνύονται ως οι συχνότερες πηγές διαφορών, παράλληλα με τις συνεχιζόμενες ελλείψεις όσον αφορά την παροχή πληροφοριών και, σε μικρότερο βαθμό, την προσβασιμότητα. Ορισμένοι ΕΦΕ χρησιμοποιούν δομημένα ηλεκτρονικά έντυπα και ανοικτές τηλεφωνικές γραμμές για την κατηγοριοποίηση των καταγγελιών, τη διάκριση μεταξύ ζητημάτων που καλύπτονται και εκείνων που δεν καλύπτονται από τον κανονισμό και τη στόχευση των ερευνών σε τομείς με τάσεις μη συμμόρφωσης.

Η Επιτροπή παρείχε **υπόδειγμα για την έκθεση**, το οποίο μπορούν να χρησιμοποιούν οι ΕΦΕ σε εθελοντική βάση. Λίγοι ΕΦΕ χρησιμοποίησαν το υπόδειγμα κατά την κατάρτιση

([175]) HR, PL, BG, IE, HU, RO.
([176]) BE.
([177]) AT, BG, CZ, DE, DK, EST, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
([178]) CY.

της έκθεσής τους για το 2025, αλλά αρκετοί ΕΦΕ προέβησαν σε συγκεντρωτική παρουσίαση των πληροφοριών ανά ενότητα, όπως προτείνεται σε αυτό. Οι προτάσεις σχετικά με το τι θα μπορούσε να συμπεριληφθεί στην έκθεση ευθυγραμμίστηκαν, όπου ήταν εφικτό, με τα συνιστώμενα υποδείγματα υποβολής εκθέσεων για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν, καθώς και των επιβατών πλωτών μεταφορών. Η Επιτροπή τονίζει ότι η ύπαρξη κοινών απαιτήσεων υποβολής εκθέσεων συμβάλλει στην παροχή ποιοτικών και συγκρίσιμων πληροφοριών για την επιβολή της εφαρμογής των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών. Επίσης, οι τακτικοί κύκλοι υποβολής εκθέσεων τα επόμενα έτη θα συμβάλουν στην ακριβέστερη παρακολούθηση των αναδυόμενων τάσεων επιβολής, στην παρακολούθηση του αν τα καθεστώτα κυρώσεων παραμένουν αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά στην πράξη, καθώς και στην εξασφάλιση μεγαλύτερης προβολής των προβλημάτων που ανακύπτουν επί τόπου, συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων στις οποίες ενδέχεται να απαιτηθούν περαιτέρω καθοδήγηση, συντονισμός ή νομοθετική προσαρμογή.

#### *2.11.4. Διεκπεραίωση καταγγελιών από εθνικούς φορείς επιβολής και άλλους φορείς (άρθρο 33)*

Σύμφωνα με την υποστηρικτική μελέτη, οι περισσότεροι ΕΦΕ λαμβάνουν έγγραφα ηλεκτρονικά (μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διαδικτυακών πλατφορμών ή επίσημης αλληλογραφίας) και η απάντηση του ΕΦΕ στην καταγγελία του επιβάτη παρέχεται εντός χρονικού διαστήματος που κυμαίνεται από δέκα εργάσιμες ημέρες έως έναν μήνα, με δυνατότητα τρίμηνης παράτασης για σύνθετες περιπτώσεις ([179]). Ένας μικρότερος αριθμός εφαρμόζει κατά κανόνα πολύ σύντομες προθεσμίες ([180]), όπως προθεσμίες δέκα έως δεκαπέντε ημερών, ενώ άλλοι τις καθορίζουν κατά περίπτωση ή κατόπιν συμφωνίας ([181]). Σε λίγα μόνο συστήματα δεν είναι σαφές ποια πρακτική εφαρμόζεται, διότι μέχρι στιγμής δεν έχουν καταγραφεί σχετικές περιπτώσεις ([182]).

Με βάση την υποστηρικτική μελέτη, φαίνεται ότι 21 κράτη μέλη διαθέτουν και φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών για τους επιβάτες ([183]).

#### *2.11.5. Ανταλλαγή πληροφοριών και διασυνοριακή συνεργασία των ΕΦΕ (άρθρο 34)*

Το άρθρο 33 παράγραφοι 4, 5 και 6 και το άρθρο 34 του κανονισμού ενισχύουν την **υποχρέωση συνεργασίας μεταξύ των εθνικών φορέων επιβολής:** σε περίπτωση ορισμού διαφόρων φορέων βάσει των άρθρων 31 και 33, πρέπει να διασφαλίζεται η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τους. Σε όλα τα κράτη μέλη, η διασυνοριακή συνεργασία μεταξύ των ΕΦΕ φαίνεται ότι παραμένει περιορισμένη στην πράξη. Ο περιορισμός αυτός μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι η διασυνοριακή αγορά σιδηροδρομικών μεταφορών αποτελεί περίπου το 7 % της συνολικής σιδηροδρομικής κυκλοφορίας στην ΕΕ ([184]),

([179]) AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.
([180]) EST, HU, LT, PT, RO.
([181]) AT, EL, FI, LV, NL.
([182]) Από έρευνες προκύπτει ότι αυτό ισχύει σε επτά κράτη μέλη (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).
([183]) AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EST, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δόθηκαν διάφορες απαντήσεις από τους συμφεροντούχους των οποίων ζητήθηκε η γνώμη για το αν οι καταγγελίες σε θέματα μεταφορών στην Ιρλανδία διεκπεραιώνονται μέσω φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.
([184]) Έναται έκθεση παρακολούθησης σχετικά με την εξέλιξη της αγοράς σιδηροδρομικών μεταφορών σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 4 της οδηγίας 2012/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [COM(2025) 439 final, σ. 4].

ποσοστό ελαφρώς υψηλότερο από το 6 % που καταγράφηκε το 2013 ([185]). Στο πλαίσιο της υποστηρικτικής μελέτης διαπιστώθηκε ότι μόνο τρεις ΕΦΕ ([186]) ανέφεραν συγκεκριμένες δυσκολίες ως προς τον προσδιορισμό του κράτους μέλους που θα πρέπει να αναλάβει, μέσω του ΕΦΕ του, τη διεκπεραίωση διασυνοριακής καταγγελίας, ενώ19 ΕΦΕ αναφέρουν ότι δεν αντιμετώπισαν τέτοιου είδους ζητήματα([187]). Αναφέρθηκε μόνο μία περίπτωση διαβίβασης καταγγελίας στον ΕΦΕ άλλου κράτους μέλους ([188]).

([185]) Έκθεση για την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών [COM(2013) 587 final, σ. 3].

([186]) AT, BE, DE.

([187]) BG, CZ, DK, EST, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

([188]) CZ.

## 3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εφαρμογή του κανονισμού είναι σχετικά πρόσφατη, καθώς άρχισε να ισχύει μόλις την 7η Ιουνίου 2023, και πολλά από τα αποτελέσματα που επιδιώκει να επιτύχει θα χρειαστούν αναγκαστικά χρόνο για να υλοποιηθούν στην πράξη. Επομένως, τα μέχρι σήμερα πορίσματα θα πρέπει να θεωρηθούν απλώς προκαταρκτικά.

Ωστόσο, φαίνεται ότι οι εξαιρέσεις τείνουν να εφαρμόζονται πλέον με πιο δομημένο και περιορισμένο τρόπο απ' ό,τι στο πλαίσιο του προηγούμενου κανονισμού. Μολονότι εξακολουθούν να προβλέπονται παρεκκλίσεις, ιδίως για τις αστικές, τις προαστιακές και τις περιφερειακές υπηρεσίες, πλέον είναι συνήθως στοχευμένες, χρονικά περιορισμένες και αφορούν ειδικά ορισμένες διατάξεις. Αυτό υποδηλώνει σταδιακό περιορισμό των εξαιρέσεων και αντίστοιχη επέκταση του πραγματικού πεδίου εφαρμογής του κανονισμού στην πράξη.

Οι επιπτώσεις του κανονισμού φαίνεται επίσης ότι είχαν ως αποτέλεσμα τη βελτίωση του τοπίου για τους επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών στην ΕΕ. Η εφαρμογή των διευρυμένων κανόνων για τη μεταφορά ποδηλάτων επί των αμαξοστοιχιών καταδεικνύει ότι η επίτευξη των ελάχιστων απαιτήσεων όσον αφορά τις θέσεις για ποδήλατα επί των αμαξοστοιχιών είναι εφικτή στα περισσότερα κράτη μέλη. Η αυξημένη κοινοχρησία πληροφοριών μετακίνησης και κυκλοφορίας μεταξύ διαφόρων φορέων εξυπηρετεί επίσης τα συμφέροντα των επιβατών, ιδίως όταν χρειάζονται πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με το ταξίδι τους. Ο πρόσφατα εκδοθείς εκτελεστικός κανονισμός της Επιτροπής σχετικά με τεχνική προδιαγραφή που αφορά το υποσύστημα τηλεματικής του σιδηροδρομικού συστήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη διαλειτουργικότητα της κοινοχρησίας δεδομένων στις σιδηροδρομικές μεταφορές (ΤΠΔ TEL), στον οποίο προβλέπονται διάφορα ορόσημα έως το 2029, θα στηρίξει επίσης τους φορείς για την επίτευξη αυτού του στόχου([189]). Επιπλέον, χάρη στο κοινό έντυπο, η χρήση του οποίου πρέπει να προωθηθεί περαιτέρω, οι επιβάτες διαθέτουν πλέον και ένα πρόσθετο εργαλείο για να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους. Τα πορίσματα καταδεικνύουν ότι στα περισσότερα κράτη μέλη βρίσκονται επίσης σε εξέλιξη εργασίες για την κατάρτιση σχεδίων έκτακτης ανάγκης σε περίπτωση σημαντικής διαταραχής.

Ωστόσο, ορισμένοι τομείς στους οποίους θα μπορούσε εύλογα να αναμένεται ταχύτερη πρόοδος δεν έχουν βελτιωθεί ακόμη επαρκώς. Ειδικότερα, τα ζητήματα που συνδέονται με την έκδοση εισιτηρίων και τα ενιαία εισιτήρια εξακολουθούν να υφίστανται και χρήζουν ανάληψης βραχυπρόθεσμης δράσης. Ως εκ τούτου, η παρούσα έκθεση συνοδεύεται από πρόταση για στοχευμένη αναθεώρηση του κανονισμού, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι επιβάτες που αγοράζουν ένα μόνο εισιτήριο για ταξίδι με μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις που εκτελούνται από περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις απολαύουν επιπέδου προστασίας παρόμοιου με εκείνο των επιβατών με ενιαίο εισιτήριο ([190]). Η εφαρμογή των κανόνων για τους ισότιμους όρους σύμβασης και για τα τιμολόγια, το δικαίωμα επαναδρομολόγησης με πρωτοβουλία των επιβατών και την εξαίρεση από το δικαίωμα αποζημίωσης (ανωτέρα βία) χρήζει επίσης περαιτέρω διεξοδικού ελέγχου. Θα πρέπει επίσης να δίνεται διαρκής προσοχή ώστε να διασφαλίζεται

([189]) Εκτελεστικός κανονισμός (ΕΕ) 2026/253 της Επιτροπής, της 6ης Φεβρουαρίου 2026, σχετικά με τεχνική προδιαγραφή που αφορά το υποσύστημα τηλεματικής του σιδηροδρομικού συστήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη διαλειτουργικότητα της κοινοχρησίας δεδομένων στις σιδηροδρομικές μεταφορές (ΤΠΔ TEL) και με την κατάργηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 454/2011 (ΤΠΔ TAP) και (ΕΕ) αριθ. 1305/2014 (ΤΠΔ TAF) (ΕΕ L, 2026/253, 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj). Βλ. ιδίως τα ορόσημα στο προσάρτημα Z του εν λόγω κανονισμού.

([190]) COM(2026) 233.

ότι τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα είναι σε θέση να ταξιδεύουν κατά τρόπο συγκρίσιμο με αυτόν των άλλων επιβατών.

Γενικότερα, η παρούσα έκθεση αναδεικνύει επίσης την ανάγκη βελτίωσης της παρακολούθησης των κανόνων σε επίπεδο κρατών μελών. Η αποτελεσματική και συνεπής επιβολή της νομοθεσίας θα είναι επίσης απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι οι διάφοροι φορείς —σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, υπεύθυνοι σταθμού, πωλητές εισιτηρίων και ταξιδιωτικοί πράκτορες— εφαρμόζουν δεόντως τους κανόνες, ώστε οι στόχοι του κανονισμού να επιτυγχάνονται στην πράξη. Η Επιτροπή θα συνεχίσει να επιβλέπει την εφαρμογή του κανονισμού και να λαμβάνει μέτρα όπου απαιτείται.

# Annex A Επισκόπηση της χρήσης εξαιρέσεων βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 ([191])

| Κατηγορία εξαίρεσης | AT | BE | BG | CZ | DE | DK | EST | EL | ES | FI | FR | HR | HU | IE | IT | LT | LU | LV | NL | PL | PT | RO | SI | SK | SE | Σύνολο |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Υπεραστικές υπηρεσίες** | | | √ | | | | | | | | | | √ | | | | | | | | √ | √ | | √ | | **5** |
| **Αστικές/προαστιακές υπηρεσίες** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Περιφερειακές υπηρεσίες** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Ιστορική ή τουριστική χρήση** | | | √ | √ | √ | | | | | √ | √ | | √ | | √ | √ | | √ | √ | √ | √ | √ | | √ | √ | **15** |
| **Διεθνείς υπηρεσίες προς τρίτες χώρες** | | | √ | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | √ | | √ | | | | **7** |
| **Πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την κυκλοφορία και ταξιδιωτικές πληροφορίες** | √ | | | | | | | | | | | √ | √ | | | | | √ | | √ | | √ | | | | **6** |
| **Προθεσμία εκ των προτέρων κοινοποίησης για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα** | | | √ | √ | √ | √ | | | | | | √ | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | **8** |
| **Σύνολο** | **3** | **0** | **6** | **3** | **4** | **1** | **0** | **0** | **0** | **4** | **3** | **2** | **7** | **0** | **1** | **1** | **2** | **4** | **1** | **5** | **4** | **7** | **0** | **4** | **3** | |

([191]) Υπόμνημα: √ — Εξαίρεση που χρησιμοποιήθηκε.

# Annex B Σύγκριση με τις εξαιρέσεις που χορηγήθηκαν από τα κράτη μέλη βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 ([192])

Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών *(εφαρμοστέες εξαιρέσεις κατά τον χρόνο δημοσίευσης της έκθεσης)*

| **Κατηγορία εξαίρεσης ανά υπηρεσία** | AT | BE | BG | CZ | DE | DK | EST | EL | ES | FI | FR | HR | HU | IE | IT | LT | LU | LV | NL | PL | PT | RO | SI | SK | SE | **Σύνολο** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Αστικές/προαστιακές υπηρεσίες** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Περιφερειακές υπηρεσίες** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Διεθνείς υπηρεσίες προς τρίτες χώρες** | | | √ | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | √ | | √ | | | | **7** |
| **Εσωτερικές υπεραστικές υπηρεσίες** | | | √ | | | | | | | | | | √ | | | | | | | | √ | √ | | √ | | **5** |
| **Σύνολο** | **2** | **0** | **4** | **1** | **2** | **0** | **0** | **0** | **0** | **3** | **2** | **0** | **4** | **0** | **0** | **0** | **2** | **1** | **0** | **3** | **3** | **4** | **0** | **3** | **2** | |

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών *(εφαρμοστέες εξαιρέσεις κατά τον χρόνο της κατάργησής του στις 7 Ιουνίου 2023)*

| **Κατηγορία εξαίρεσης ανά υπηρεσία** | AT | BE | BG | CZ | DE | DK | EST | EL | ES | FI | FR | HR | HU | IE | IT | LT | LU | LV | NL | PL | PT | RO | SI | SK | SE | **Σύνολο** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Αστικές/προαστιακές υπηρεσίες** | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | **18** |
| **Περιφερειακές υπηρεσίες** | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | **18** |

([192]) Η σύγκριση πραγματοποιήθηκε με βάση τις πληροφορίες που είχε στη διάθεσή της η Επιτροπή. Εμφανίζονται μόνο οι εξαιρέσεις που είναι κοινές και στους δύο κανονισμούς. Υπόμνημα: √ — Εξαίρεση που χρησιμοποιήθηκε από κράτος μέλος.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Διεθνείς υπηρεσίες προς τρίτες χώρες** | | | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | √ | | √ | | √ | | √ | | | | **8** |
| **Υπεραστικές/Εσωτερικές υπηρεσίες** | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | √ | | √ | | √ | | √ | √ | √ | | √ | | **11** |
| **Σύνολο** | **2** | **0** | **3** | **0** | **2** | **0** | **4** | **0** | **2** | **3** | **2** | **0** | **4** | **3** | **0** | **4** | **2** | **4** | **0** | **4** | **3** | **4** | **0** | **3** | **2** | |