



HELLENIC TRAIN- ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΜΠΟΡΙΚΗ Δ/ΝΣΗ – ΕΠΙΒΑΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Λ. Συγγρού 41 & Πετμεζά 13, Τ.Κ. 11743, Αθήνα

Πληροφορίες: Θ. Τόλιας

Τηλ: 2130121874

Email: t.tolias@hellenictrain.gr

Αθήνα, 29.12.2023

Αριθμ. Πρωτ.: 41.620/23/Τ9

ΠΡΟΣ: ΤΜΗΜΑ Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
tkvel@yme.gov.gr

ΚΟΙΝ.:1.ΥΠΥΜΕ / ΔΝΣΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
2. ΓΡΑΦΕΙΟ Δ/ΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Θέμα: Απάντηση σε Ερώτηση 2405/27.12.2023

Σε ότι μας αφορά στη σχετική Αναφορά Ερώτηση Βουλής, στα τραίνα γίνονται φωνητικές αναγγελίες και δεν έχουμε λάβει σχετικά παράπονα. Σχετικά με την υποδοχή επιβατών με αναπηρία για τη διευκόλυνση έκδοσης εισιτηρίων, επιβίβασης και αποβίβασης στους σταθμούς υψηλής επιβατικής κίνησης σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη παρέχουμε υπηρεσία Customer Care και Γραφείο Πληροφοριών ενώ στο Αεροδρόμιο Ελ.Βενιζέλος παρέχουμε υπηρεσία Customer Care. Οι ανωτέρω υπηρεσίες εξυπηρετούν σχετικά αιτήματα. Σε μικρότερους σταθμούς δεν υπάρχει προς το παρόν πλην ελάχιστων αυτή η δυνατότητα της πρόσθετης υπηρεσίας και η υπηρεσία παρέχεται από το εκδοτήριο εισιτηρίων.

Επίσης προβαίνουμε σε αναβάθμιση των γεωγραφικών χαρτών μας με τις υπηρεσίες μας σε όλη την Ελλάδα, που απεικονίζουν τις διαδρομές και τις στάσεις και μελετούμε την εισαγωγή γραφής Braille στους χάρτες μας και την τοποθέτηση τους πιλοτικά σε μεγάλους σταθμούς.

Μόλις πρόσφατα μέσα στο Δεκέμβριο 2023 εισάγαμε νέα υπηρεσία εξυπηρέτησης μέσω του Τηλεφωνικού μας Κέντρου ώστε οι τυφλοί πελάτες μας να μπορούν να υποβάλλουν παράπονο μέσω τηλεφωνικού κέντρου με υπαγόρευση. Πιο συγκεκριμένα από τις 22.12.2023 η τηλεφωνική γραμμή ΑμΕΑ/ΑΜΚ δέχεται τηλεφωνικά παράπονα-αιτήματα από πελάτες με προβλήματα όρασης, τα οποία στη συνέχεια προωθούνται στο αρμόδιο Τμήμα Παραπόνων για περαιτέρω χειρισμό και απάντηση στον επιβάτη. Η ανωτέρω διαδικασία αναφέρεται στη σχετική σελίδα «Επικοινωνία» (ελλ/αγγ) στο website της εταιρίας.

Τέλος στο πλαίσιο αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών σε επιβάτες/πελάτες με προβλήματα όρασης, σχεδιάζεται εντός του 2024 η αναβάθμιση του website της εταιρίας, προκειμένου -μεταξύ άλλων- να είναι πιο λειτουργικό από χρήστες με προβλήματα όρασης.

Τα υπόλοιπα ζητήματα που τίγονται στην Ερώτηση Βουλής είναι θέματα υποδομών και προσβασιμότητας στους σταθμούς και ως εκ τούτου αφορούν κυρίως στο Διαχειριστή Υποδομής.

Με εκτίμηση

Ο Εμπορικός Δ/ντης Επιβατικών
Μεταφορών



Θ. Τόλιας