



HELLENIC TRAIN- ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΕΜΠΟΡΙΚΗ Δ/ΝΣΗ – ΕΠΙΒΑΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

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

Πληροφορίες: Θ. Τόλιας

Τηλ: 2130121874

Email: t.tolias@hellenictrain.gr

Αθήνα, 02.09.2024

Αριθμ. Πρωτ.: 44.909/24/Τ9

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

ΚΟΙΝ.:1.ΥΠΥΜΕ / ΔΝΣΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ
ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

2. ΓΡΑΦΕΙΟ Δ/ΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Θέμα: Απάντηση σε Αναφορά 2446/28.08.2024

Σε απάντηση στο υπ. Αριθμό 175114/28.08.2024 έγγραφό σας και στην υπ. Αριθμό 2446 Αναφορά Βουλής, σας ενημερώνουμε ακολούθως.

Άμεσα μετά την ανάρτηση του σχετικού ηλεκτρονικού δημοσιεύματος σε μία (1) τοπική ενημερωτική ιστοσελίδα της Λάρισας (www.onlarisa.gr), ερευνήσαμε το συμβάν και διαπιστώθηκε ότι στο συγκεκριμένο δημοσίευμα υπήρχαν σημαντικές ανακρίβειες.

Πιο συγκεκριμένα, τη συγκεκριμένη ημερομηνία (Δευτέρα 29.07.2024) δεν υπήρξε κανένα πρόβλημα με το σύστημα έκδοσης εισιτηρίων στο εκδοτήριο του Σιδηροδρομικού Σταθμού Νέων Πόρων.

Στις 29.07.2024 υπήρξε προσωρινή διακοπή λειτουργίας του συστήματος έκδοσης εισιτηρίων στο Σιδηροδρομικό Σταθμό Λάρισας τις πρωινές ώρες από τις 06:00 έως τις 08:15 περίπου, λόγω διαδικτυακού προβλήματος στο δίκτυο του παρόχου τηλεπικοινωνιών.

Για τη μικρή αυτή χρονική περίοδο, εκδίδονταν χειρόγραφα εισιτήρια με μετρητά, αφού το διαδικτυακό πρόβλημα επηρέασε και τη λειτουργία των POS του εκδοτηρίου.

Τη χρονική περίοδο της βλάβης, το επιβατικό κοινό που επιθυμούσε την χρήση του POS διότι δεν είχε μετρητά ενημερώθηκε από το τοπικό προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών της εταιρίας, για την έκδοση εισιτηρίου είτε διαδικτυακά από την επίσημη ιστοσελίδα της εταιρίας (www.hellenictrain.gr) είτε από την mobile εφαρμογή της Hellenic Train, βοηθώντας τους πελάτες στην έκδοση ηλεκτρονικού εισιτηρίου.

Με εκτίμηση

Ο Εμπορικός Δ/ντης Επιβατικών
Μεταφορών

Θ.Τόλιας