



HELLENIC TRAIN- ΑΝΩΝΥΜΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Δ/ΝΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ & MARKETNG

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

Πληροφορίες: Θ. Τόλιας

Τηλ: 2130121874

Email: t.tolias@hellenictrain.gr

Αθήνα, 15.10.2024

Αριθμ. Πρωτ.: 45.628/24/T9

ΠΡΟΣ: ΤΜΗΜΑ Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

tkvel@yme.gov.gr

ΚΟΙΝ.:1.ΥΠΥΜΕ / ΔΝΣΗ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ

ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

2. ΓΡΑΦΕΙΟ Δ/ΝΤΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Θέμα: Απάντηση σε Ερώτηση 146/10.10.2024

Σε απάντηση στο υπ. Αριθμό 199077/11.10.2024 έγγραφο σας σχετικά με την υπ. Αριθμό 146/10.10.2024 ερώτηση Βουλευτριών του Ελληνικού Κοινοβουλίου, σας ενημερώνουμε ακολούθως.

ΕΡΩΤΗΜΑ 1:

Από τις 8 Οκτωβρίου 2024, οι επιβάτες μπορούν να αγοράζουν εισιτήρια μέσω της Νέας Εμπορικής Πλατφόρμας, η οποία προσφέρει αναβαθμισμένες υπηρεσίες, νέα γραφικά και λειτουργίες.

Πλέον, οι επιβάτες θα απολαμβάνουν την ίδια εμπειρία μέσα από όλα τα κανάλια αγοράς εισιτηρίων (γκισέ, διαδίκτυο, mobile apps).

Επισημαίνεται δε, ότι το νέο ψηφιακό εισιτήριο βελτιστοποιεί τον έλεγχο και περιορίζει την πιθανότητα εισιτηριοδιαφυγής με αυτόματο τρόπο οπότε διασφαλίζει τη διαφύλαξη των εσόδων και ορθή πρακτική.

Αναφορικά με την έκδοση εισιτηρίων από τη Νέα Εμπορική πλατφόρμα για τα δρομολόγια του Προαστιακού Πάτρας, θα πρέπει να επισημανθεί ότι πλέον οι επιβάτες του Προαστιακού έχουν τη δυνατότητα να αγοράζουν τα εισιτήρια τους αλλά και τις κάρτες τους μόνοι τους, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Hellenic Train (webticketing) αλλά και των εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα (mobile apps).

Για τους επιβάτες που δεν μπορούν να αγοράσουν εισιτήριο με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους (γκισέ, διαδίκτυο, mobile apps), είναι δυνατή η έκδοση εισιτηρίων και εντός τρένου (χωρίς προσαύξηση), όταν ο επιβάτης επιβιβάζεται από Σταθμούς και Στάσεις στους οποίους δεν λειτουργούν εκδοτήρια.

Ας σημειωθεί επίσης ότι σε κάθε περίπτωση, το συντριπτικό πλήθος των μετακινήσεων γίνεται τουλάχιστον από ένα σταθμό όπου υπάρχει εκδοτήριο.

Σχετικά με την χρονική διάρκεια των εισιτηρίων, σημειώνεται ότι το εισιτήριο έχει ισχύ, μία (1) ώρα πριν και τρεις (3) ώρες μετά, την αναγραφόμενη ώρα στο εισιτήριο. Ως εκ τούτου, το εισιτήριο είναι «ανοικτό», δηλαδή έχει χρονικό εύρος ισχύος (χρονική ζώνη) και δεν ισχύει αποκλειστικά για το

δρομολόγιο που αναγράφει στο εισιτήριο. Επίσης, εάν ο επιβάτης δεν επιθυμεί τελικά να ταξιδεύσει, μπορεί να μεταβάλει το εισιτήριο του για άλλη ώρα ακόμη και ημερομηνία στον Σταθμό ή και μόνος του διαδικτυακά (εφόσον είναι εγγεγραμμένος χρήστης). Τέλος, η Hellenic Train επεξεργάζεται και άλλες λύσεις που θα διευκολύνουν περαιτέρω την αγορά και χρήση των εισιτηρίων.

ΕΡΩΤΗΜΑ 2:

Από την έναρξη λειτουργίας του Προαστιακού Πάτρας μέχρι και σήμερα λειτουργεί ο ίδιος αριθμός εκδοτηρίων, σε κεντρικούς Σταθμούς (Αγ. Ανδρέας, Πάτρα, Ρίο). Η λειτουργία εκδοτηρίων σε όλους τους Σταθμούς και Στάσεις του Προαστιακού Πάτρας είναι ανέφικτη, αφενός διότι πολλές Στάσεις έχουν πολύ μικρή επιβατική κίνηση και αφετέρου δεν υπάρχουν οι κτιριακές υποδομές για την υπηρεσία έκδοσης εισιτηρίων.

Εν κατακλείδι, με την Νέα Εμπορική Πλατφόρμα, η εταιρεία αναβάθμισε τη δυνατότητα αγοράς πέραν από τα φυσικά εκδοτήρια, που τονίζουμε ότι εξακολουθούν να προσφέρουν απρόσκοπτα τις υπηρεσίες τους στον πολίτη και επιπλέον παρέχει και απομακρυσμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αγοράς όχι μόνο εισιτηρίου αλλά, πρωτοπορώντας και μηνιαίων καρτών. Έτσι όχι μόνο θεραπεύει, το ούτως ή άλλως οποιοδήποτε ελάχιστο πρόβλημα ίσως παρουσιαστεί κατά τη μετάβαση, αλλά προσφέρει επιπλέον περισσότερες δυνατότητες στον τελικό χρήστη.

Με εκτίμηση
Ο Δ/ντης Πωλήσεων και Marketing
Θ. Τόλιας

