ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ 2020

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΤΙΚΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.

Περιεχόμενα

ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΙΣ 3
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ Ο.Α.Σ.Α 01/01/2020 – 31/12/2020 4
Ο ΟΜΙΛΟΣ Ο.Α.Σ.Α ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ 6
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α. 7
ΌΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α 8
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α 9
ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ 10
ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ 11
1. ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ 11
2. ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ 24
3. ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ 27
4. ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 30
5. ΑΥΤΟΜΑΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ 44
6. ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ 62
7. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ 75
8. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ 76
9. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΙ ΠΟΡΟΙ 80
10. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ 81
ΣΥΝΟΨΗ 86

ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΙΣ

Α.Λ.Λ	*Αποκλειστικές Λωρίδες Λεωφορείων*
Α.Μ.Ε.Κ	*Αυτόματο Μηχάνημα Έκδοσης Καρτών*
Α.Σ	*Αστικές Συγκοινωνίες*
Α.Σ.Σ.Κ	*Αυτόματο Σύστημα Συλλογής Κομίστρου*
Γ.Σ.Μ.Α	*Γενικό Σχέδιο Μεταφορών Αττικής*
Ε.Λ.Π	*Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα*
Ε.Π.Σ.Ε	*Εταιρείες Παροχής Συγκοινωνιακού Έργου*
Κ.Ο.Κ	*Κώδικάς Οδικής Κυκλοφορίας*
Μ.Σ.Τ	*Μέσα Σταθερής Τροχιάς*
Ο.Α.Σ.Α	*Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Α.Ε.*
Ο.ΣΥ	*Οδικές Συγκοινωνίες Α.Ε.*
Ο.Τ.Α	*Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης*
Οχλμ	*Οχηματοχιλιόμετρο*
Π.Δ.Ε	*Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων*
Σ.Α.Σ	*Σύστημα Αστικών Συγκοινωνιών (περιοχή ευθύνης Ο.Α.Σ.Α)*
ΣΒΑΚ	*Σχέδιο Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας*
ΣΤΑ.ΣΥ	*Σταθερές Συγκοινωνίες Α.Ε.*
Υ.Γ.Ο.Σ	*Υπηρεσίες Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος*

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ Ο.Α.Σ.Α 01/01/2020 – 31/12/2020

Ιωάννης Γκόλιας	**Πρόεδρος Δ.Σ. –** Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	05/03-31/12/2020
Ιωάννης Σκουμπούρης	**Πρόεδρος Δ.Σ. -** Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	01/01-05/03/2020
Νικόλαος Αθανασόπουλος	**Διευθύνων Σύμβουλος-**Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ.	01/01-31/12/2020
Άγγελος Αμδίτης	**Αναπληρωτής Πρόεδρος Δ.Σ. –** Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	01/01-31/12/2020
Νικόλαος Καλατζής	Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	01/01-31/12/2020
Βασιλική Κεφαλά	Ανεξάρτητο Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	01/01-31/12/2020
Γεώργιος Μπλούνας	Μη εκτελεστικό μέλος Δ.Σ.	01/01-31/12/2020
Παύλος Παπαδόπουλος	Μη Εκτελεστικό Μέλος Δ.Σ. – Εκπρόσωπος Εργαζομένων	01/01-31/12/2019

Ο ΟΜΙΛΟΣ Ο.Α.Σ.Α ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ

3.674.269

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ

126.263.859

ΟΧΗΜΑΤΟΧΙΛΙΟΜΕΤΡΑ

306.712.876

ΕΠΙΒΙΒΑΣΕΙΣ

7.109

ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ

ΧΙΛΙΟΜΕΤΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ(ΧΛΜ)

ΛΕΩΦ/ΡΕΙΑ : 5.708

ΤΡΟΛΛΕΫ: 366

ΜΕΤΡΟ : 87,2

ΤΡΑΜ : 23,7

ΠΛΗΘΟΣ ΓΡΑΜΜΩΝ

ΛΕΩΦ/ΡΕΙΑ : 259

ΤΡΟΛΛΕΫ: 20

ΜΕΤΡΟ : 3

ΤΡΑΜ : 3

ΕΝΕΡΓΟΣ ΣΤΟΛΟΣ

1.710 ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ

286 ΤΡΟΛΛΕΫ

451 ΒΑΓΟΝΙΑ

23 ΣΥΡΜΟΙ

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΜΙΛΟΥ Ο.Α.Σ.Α

1925 – Ιδρύεται η πρώτη εταιρεία Αστικής Συγκοινωνίας στην Αθήνα με την επωνυμία Ελληνικοί Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι (Ε.Η.Σ.)

1929 – Ιδρύεται η Ηλεκτρική Εταιρεία Μεταφορών (Η.Ε.Μ.) με σκοπό να λειτουργήσει τραμ, τρόλεϊ και λεωφορεία στις κεντρικές περιοχές της Αθήνας και του Πειραιά

1941 – Ιδρύεται ο Οργανισμός Ελέγχου Αστικών Συγκοινωνιών (Ο.Ε.Α.Σ.) με σκοπό τον έλεγχο και την εποπτεία της παρεχόμενης εξυπηρέτησης από τους ιδιώτες λεωφορειούχους

1952 – Οργάνωση έξι Κοινών Ταμείων Εκμετάλλευσης Λεωφορείων (Κ.Τ.Ε.Λ.)

1955 – Η γραμμή του ηλεκτρικού σιδηροδρόμου φθάνει στην Κηφισιά

1961 – Ιδρύεται η πρώτη κρατική εταιρεία αστικών συγκοινωνιών με την επωνυμία Αστικές Συγκοινωνίες Περιοχής Αθηνών (Α.Σ.Π.Α.)

1968 – Ενώνονται τα έξι Κ.Τ.Ε.Λ. και δημιουργείται το Ε.Κ.Τ.Ε.Λ.

1970 – Η Η.Ε.Μ. καταργείται και στη θέση της ιδρύεται εταιρεία με την επωνυμία Ηλεκτροκίνητα Λεωφορεία Πειραιώς Αθηνών Περιχώρων (Η.Λ.Π.Α.Π.)

1976 – Το Ελληνικό Κράτος αγοράζει και την Ε.Η.Σ. και ιδρύει την Ηλεκτρικοί Σιδηρόδρομοι Αθηνών Πειραιώς (Η.Σ.Α.Π.)

1977 – Αφαιρούνται οι άδειες λειτουργίας Ε.Κ.Τ.Ε.Λ. και δημιουργείται η Επιχείρηση Αστικών Συγκοινωνιών (Ε.Α.Σ.). Με τον ίδιο νόμο καταργείται ο Ο.Ε.Α.Σ. και ιδρύεται ο Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών (Ο.Α.Σ.)

1992 – Καταργείται η Ε.Α.Σ. και η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου ανατίθεται στις Συγκοινωνιακές Επιχειρήσεις (Σ.ΕΠ.)

1993 – Οι Αστικές Συγκοινωνίες της Πρωτεύουσας περιέρχονται ξανά στο Ελληνικό Δημόσιο. Ιδρύεται η Ανώνυμη Εταιρεία Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (Ο.Α.Σ.Α. Α.Ε.), ως καθολικός διάδοχος του Ο.Α.Σ.

1998 – Ν. 2669 - Ο σχεδιασμός, προγραμματισμός, οργάνωση, συντονισμός, έλεγχος και η παροχή του Συγκοινωνιακού Έργου όλων των μέσων ανήκουν στον Ο.Α.Σ.Α. Η εκτέλεση του Συγκοινωνιακού Έργου διενεργείται από τους ΕΠΣΕ (Ε.ΘΕ.Λ. Α.Ε., Η.Λ.Π.Α.Π. Α.Ε., Η.Σ.Α.Π. Α.Ε.)

2004 – Ν. 3297 - η εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου διενεργείται από τις ΕΠΣΕ (Ε.ΘΕ.Λ., Η.Λ.Π.Α.Π., Η.Σ.Α.Π.) και τις εταιρίες Α.Μ.Ε.Λ., ΤΡΑΜ και ΠΡΟΑΣΤΙΑΚΟΣ, που υπάγονται στην οικονομική και συντονιστική εποπτεία του ΟΑΣΑ

2011 – Ν. 3920 - Συγχώνευση ΕΘΕΛ & ΗΛΠΑΠ – ίδρυση ΟΣΥ Α.Ε. Συγχώνευση ΑΜΕΛ, ΗΣΑΠ και ΤΡΑΜ – ίδρυση ΣΤΑΣΥ Α.Ε. Επανακαθορισμός αρμοδιοτήτων του ΟΑΣΑ

2015 – Ν. 4337 - Σχέδιο Αναδιάρθρωσης των Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών

2018 – Ν. 4389/2016 – Μεταβίβαση συμμετοχής του Ελληνικού Δημοσίου στην Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών

ΌΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α

Αποστολή

- ✓ ***Ο στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός, ο συντονισμός και ο έλεγχος του συγκοινωνιακού έργου που εκτελείται από τα μέσα (επίγεια και υπόγεια) μαζικής μεταφοράς στην περιφέρεια Αττικής.***
- ✓ ***Η προώθηση μεταρρυθμίσεων μέσω της αναδιάρθρωσης, της βέλτιστης εταιρικής διακυβέρνησης, της διαφάνειας και της καινοτομίας με υπεύθυνη διοίκηση και κοινωνική ευθύνη.***

Όραμα

- ✓ ***Βιώσιμα και ελκυστικά Μέσα Μεταφοράς, ώστε να γίνουν η πρώτη επιλογή μετακίνησης στην ευρύτερη περιοχή***

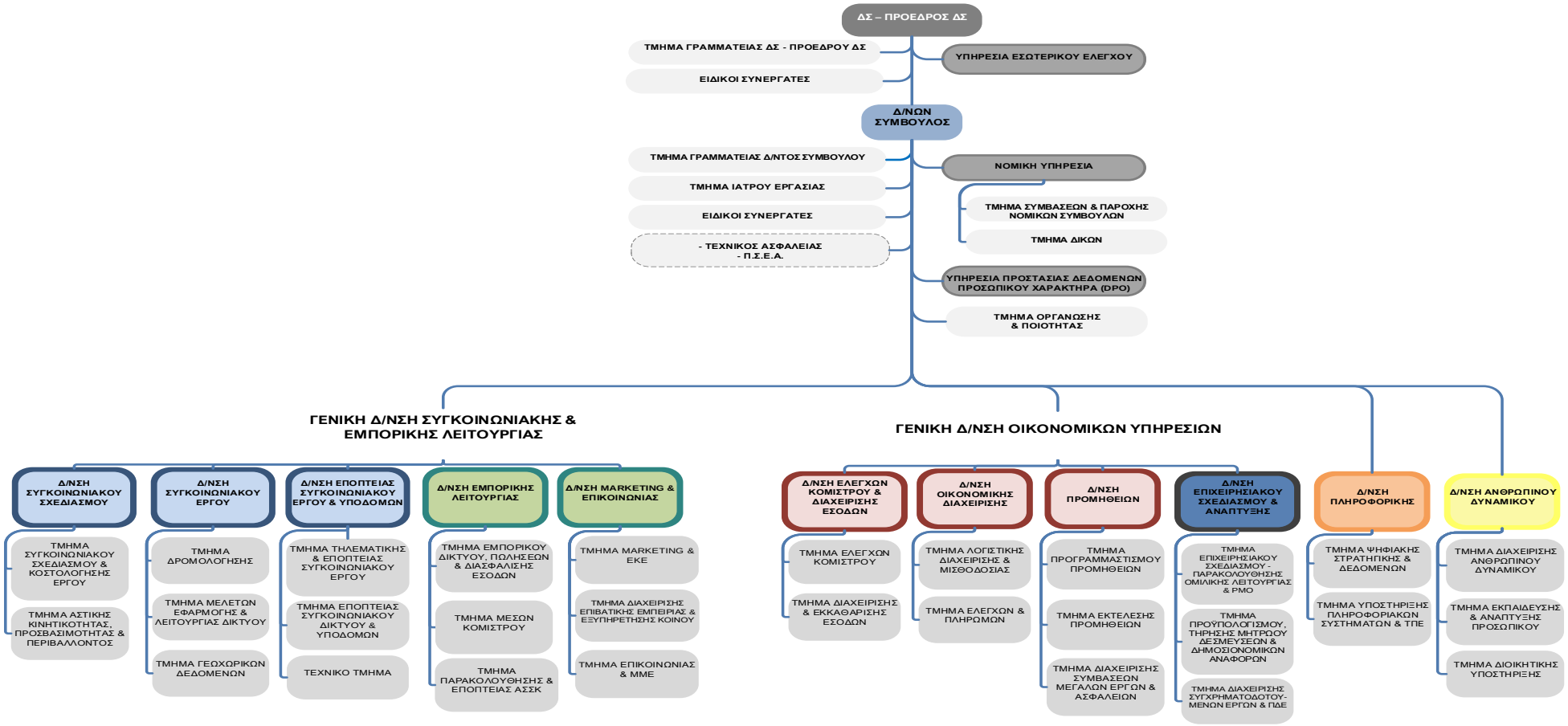
Αξίες

- ✓ ***Προάσπιση Δημόσιου Συμφέροντος***
- ✓ ***Ομιλικότητα***
- ✓ ***Αειφορία***
- ✓ ***Ισότητα***
- ✓ ***Βιωσιμότητα***
- ✓ ***Διαφάνεια***
- ✓ ***Λογοδοσία***
- ✓ ***Αξιοκρατία και Κοινωνική Υπευθυνότητα***
- ✓ ***Συνεργασίες- Διαβούλευση***

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ Ο.Α.Σ.Α

- ✓ **Συγκοινωνιακός Σχεδιασμός & Ανάπτυξη**
- ✓ **Επιχειρησιακός Σχεδιασμός & Ανάπτυξη**
- ✓ **Σχεδιασμός Στρατηγικής Marketing Ομίλου**
- ✓ **Οργάνωση & Σχεδιασμός Τιμολογιακής Πολιτικής**
- ✓ **Σχεδιασμός Έργων Προτεραιότητας**
- ✓ **Παρακολούθηση & Έλεγχος Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών**
- ✓ **Έλεγχος Κομίστρου**
- ✓ **Οργάνωση Δρομολόγησης**
- ✓ **Κατασκευή & Συντήρηση Έργων**
- ✓ **Δημόσιες Σχέσεις- Εξυπηρέτηση Κοινού**
- ✓ **Εποπτεία Λειτουργίας Ε.Π.Σ.Ε**
- ✓ **Επικοινωνιακή Πολιτική**

ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΥΓΜΑΤΑ

1. ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Ο συγκοινωνιακός σχεδιασμός και η παρακολούθηση υλοποίησής του αποτελεί την κύρια δραστηριότητα του Ο.Α.Σ.Α. Στα πλαίσια αυτά ο Ο.Α.Σ.Α συλλέγει διαρκώς και επεξεργάζεται τα στοιχεία παραγωγής και χρήσης υπηρεσιών του Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών σε σχέση πάντα με τους στόχους που έχουν τεθεί στις Ε.Π.Σ.Ε.

Παράλληλα οι συγκοινωνιακές υπηρεσίες του Ο.Α.Σ.Α είναι αποδέκτες καθημερινά εγγράφων ή προφορικών παραπόνων, αιτημάτων, προτάσεων από την Τοπική Αυτοδιοίκηση, Συλλόγους, Φορείς, Κατασκευαστικές Εταιρείες και Πολίτες που άπτονται της συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης (μόνιμες τροποποιήσεις διαδρομών, προσωρινές τροποποιήσεις λόγω έργων ή εκδηλώσεων, ιδρύσεις ή τροποποιήσεις στάσεων, πλημμελείς εκτελέσεις δρομολογίων κλπ.).

Ακολούθως παρατίθενται συγκεκριμένες δράσεις και παρεμβάσεις που υλοποίησε ο Ο.Α.Σ.Α κατά το 2020 ως αποτέλεσμα της αρμοδιότητάς του για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση του Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών.

Ανασχεδιασμός συγκοινωνιακού έργου λόγω της επέκτασης της γραμμής 3 μετρό

Εντός του 2020, στις 7 Ιουλίου 2020 τέθηκαν σε εμπορική λειτουργία οι τρεις (3) σταθμοί μετρό ΑΓΙΑ ΒΑΡΒΑΡΑ, ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΣ, ΝΙΚΑΙΑ που αποτελούν τμήμα της επέκτασης της γραμμής 3 από Χαϊδάρι προς Πειραιά. Ταυτόχρονα υλοποιήθηκε ο ανασχεδιασμός του συγκοινωνιακού έργου του Ο.Α.Σ.Α ο οποίος είχε ως στόχο την αναδιοργάνωση του δικτύου των επιφανειακών μέσων (λεωφορεία, τρόλεϊ) και τη συνεργασία αυτών με τα μέσα σταθερής τροχιάς, στην κατεύθυνση της βελτίωσης της διαλειτουργικότητας των μέσων και της συγκοινωνιακής κάλυψης της περιοχής αρμοδιότητάς του.

Στα πλαίσια αυτά οι λεωφορειακές γραμμές και οι γραμμές τρόλεϊ που διέρχονταν από τις περιοχές των νέων σταθμών τροποποιήθηκαν σε τροφοδοτικές των νέων σταθμών μετρό.

Συνολικά τροποποιήθηκαν δέκα (10) λεωφορειακές γραμμές και ιδρύθηκε μία (1) νέα λεωφορειακή γραμμή.

Ενδεικτικά αναφέρεται η τροποποίηση των λεωφορειακών γραμμών κορμού Β18 ΟΜΟΝΟΙΑ-ΠΕΡΑΜΑ (μέσω Π.ΡΑΛΛΗ) και Γ18 ΟΜΟΝΟΙΑ-ΠΕΡΑΜΑ (μέσω ΓΡ.ΛΑΜΠΡΑΚΗ), οι οποίες τροποποιήθηκαν για να λειτουργούν τροφοδοτικά των σταθμών ΝΙΚΑΙΑ και ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΣ αντίστοιχα με νέες ονομασίες 841 ΠΕΡΑΜΑ-ΣΤ. ΝΙΚΑΙΑ (κυκλική) και 842 ΠΕΡΑΜΑ-ΣΤ. ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΣ (κυκλική). Παράλληλα παρεμβάσεις υλοποιήθηκαν και σε άλλες λεωφορειακές που λειτουργούσαν ως τροφοδοτικές σταθμών μετρό που βρίσκονταν σε μεγαλύτερη απόσταση από τους νέους σταθμούς όπως η λεωφορειακή γραμμή 820 ΚΕΡΑΤΣΙΝΙ-ΣΤ. ΑΙΓΑΛΕΩ η οποία τροποποιήθηκε στην 820 ΚΕΡΑΤΣΙΝΙ-ΣΤ. ΝΙΚΑΙΑ-ΔΡΑΠΕΤΣΩΝΑ (κυκλική).

Η νέα λεωφορειακή γραμμή 900 ΠΕΙΡΑΙΑΣ-ΣΤ. ΝΙΚΑΙΑ (κυκλική) εξυπηρετεί τη σύνδεση του Δήμου Πειραιά και του επιβατικού λιμένα με τον σταθμό μετρό ΝΙΚΑΙΑ μέχρι την έναρξη λειτουργίας του σταθμού μετρό ΠΕΙΡΑΙΑΣ.

Ταυτόχρονα με τα προαναφερόμενα υλοποιήθηκαν παρεμβάσεις για τη βελτίωση της συχνότητας δρομολογίων στις γραμμές 1, 2 και 3 του μετρό κατά τις ώρες αιχμής.

Ανάθεση συγκοινωνιακού έργου στην ΚΤΕΛ Ν. Αττικής

Λόγω των ιδιαίτερων συνθήκων που διαμορφώθηκαν από την πανδημία της νόσου COVID-19 το 2020, κατέστη αναγκαία η αναδιοργάνωση της συχνότητας παροχής του συγκοινωνιακού έργου και η λήψη έκτακτων μέτρων για την παροχή της συγκοινωνιακής υπηρεσίας με υψηλής ποιότητας χαρακτηριστικά και προδιαγραφές.

Για τους άνω λόγους στο πλαίσιο της υπ. αριθμ. 108/2020 σύμβασης «Ανάθεση εκτέλεσης αστικών και ειδικών τοπικού χαρακτήρα δρομολογίων στην περιοχή αρμοδιότητας Ο.Α.Σ.Α.», ανατέθηκε στην ΚΤΕΛ Αττικής ΑΕ η εκτέλεση αστικών και ειδικού τοπικού χαρακτήρα δρομολογίων, τακτικών οδικών επιβατικών μεταφορών στην Περιφέρεια Αττικής (περιοχή ευθύνης Ο.Α.Σ.Α).

Κατά την υλοποίηση της σύμβασης, που αφορά στην εκτέλεση 60 από τις 260 λεωφορειακές γραμμές θερμικών λεωφορείων της Ο.ΣΥ (ανατέθηκε συνολικά η εκτέλεση 17.114.197,32 οχηματοχιλιομέτρων), πραγματοποιήθηκε σταδιακή ανάθεση του συγκοινωνιακού έργου στους

νέους συγκοινωνιακούς φορείς, η οποία ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2020 και ολοκληρώθηκε στα τέλη Νοεμβρίου 2020.

Η ανάθεση του έργου στους εκτελεστικούς φορείς ΚΤΕΛ εξασφάλισε την παροχή βελτιωμένης συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης των συγκεκριμένων 60 λεωφορειακών γραμμών, δεδομένου ότι στις περισσότερες επετεύχθη πλήρης στελέχωση και κατά συνέπεια υψηλό ποσοστό εκτέλεσης.

Επιπλέον, η ανάθεση του ανωτέρω έργου και η αντίστοιχη εξοικονόμηση των πόρων της Ο.ΣΥ (οχήματα – οδηγοί), συνέβαλε στον προγραμματισμό και την υλοποίηση της σταδιακής ενίσχυσης των υπόλοιπων λεωφορειακών της γραμμών.

Η ενίσχυση υλοποιήθηκε αρχικά στο πλαίσιο της πλήρους στελέχωσης, η οποία δεν ήταν εφικτή την προηγούμενη περίοδο ενώ στην συνέχεια επιλέχθηκαν κομβικές λεωφορειακές γραμμές στις οποίες βελτιώθηκε ο προγραμματισμός και κατά συνέπεια η εκτέλεση σε σχέση με την προηγούμενη χρονική περίοδο (Σεπτέμβριος 2020).

Μίσθωση αστικών λεωφορείων

Εντός του Απριλίου 2021 υπεγράφη μεταξύ της Ο.ΣΥ. και των Ανάδοχων Εταιρειών, σύμβαση για την μίσθωση μέσω leasing λεωφορείων αστικού τύπου. Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε τρία έτη με δικαίωμα μονομερούς παράτασης από την Ο.ΣΥ. Α.Ε. για ένα ακόμη έτος. Η μίσθωση επετεύχθη με fast-track διαδικασίες κατόπιν προσυμβατικού ελέγχου και οριστική έγκριση από το Ελεγκτικό Συνέδριο.

Η μίσθωση των οχημάτων αυτών ενισχύει σημαντικά τον στόλο της Ο.ΣΥ., ιδιαίτερα και υπό τις αυξημένες ανάγκες του συγκοινωνιακού έργου που επέφερε η πανδημία COVID-19, και εντάσσεται στο πλαίσιο του συνολικού εκσυγχρονισμού των Οδικών Συγκοινωνιών προς όφελος του επιβατικού κοινού.

Τα μισθωμένα οχήματα πληρούν στο σύνολο τους τα κριτήρια EURO V και είναι έως 10 ετών ή/και νεότερα. Όλα τα οχήματα εξοπλίζονται με τα συστήματα Τηλεματικής και Ηλεκτρονικού Εισιτηρίου του Ο.Α.Σ.Α. παρέχοντας ταυτόσημο επίπεδο υπηρεσιών πληροφόρησης και εξυπηρέτησης στους μεταφερόμενους επιβάτες.

Ήδη από τον Απρίλιο έως τον Σεπτέμβριο 2021, 167 οχήματα έχουν εξασφαλίσει επιχειρησιακό status και έχουν ενταχθεί στην ενεργό δύναμη, εκ των οποίων τα 15 είναι αρθρωτά (18μ.) και τα υπόλοιπα κανονικά (12μ.).

Τα νέα αυτά λεωφορεία τίθενται στην κυκλοφορία στις συγκοινωνιακές γραμμές της Αττικής, ενισχύοντας καθημερινά το παραγόμενο έργο σε κομβικούς συγκοινωνιακούς άξονες, όπως για παράδειγμα η σύνδεση του διεθνούς αεροδρομίου Ελευθέριος Βενιζέλος με το κέντρο των Αθηνών (Γραμμή Χ95) και του Πειραιά (Γραμμή Χ96), αλλά και κεντρικές περιοχές της Πρωτεύουσας με αυξημένες ανάγκες εξυπηρέτησης, όπως ενδεικτικά οι γραμμές 224 ΚΑΙΣΑΡΙΑΝΗ-ΕΛ.ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ και 140 ΠΟΛΥΓΩΝΟ-ΓΛΥΦΑΔΑ.

Η ανωτέρω ανανέωση του στόλου των θερμικών λεωφορείων της Ο.ΣΥ σε συνδυασμό με την ανάθεση συγκοινωνιακού έργου σε ΚΤΕΛ και τα λοιπά μέτρα ενίσχυσης (πρόσληψη προσωπικού) αποτιμάται σε ποιοτική και ποσοτική βελτίωση του συγκοινωνιακού έργου των οδικών μέσων της Ο.ΣΥ με αύξηση τόσο του προγραμματισμένου όσο και του εκτελεσμένου συγκοινωνιακού έργου ως εξής:

Πίνακας 1. Προγραμματισμένο & Εκτελεσμένο συγκοινωνιακό έργο 2020 & 2021

	Σεπτ 2020 (χειμ.)	**Σεπτ 2021** (χειμ.)	
Έξοδος Οχημάτων 8.45'	1.013	1.257	24,1%
Έξοδος Οχημάτων 14.00'	944	1.151	21,9%
Προγραμ. Δρομολόγια	17.175	19.215	11,9%
Εκτελεσμένα Δρομολόγια	14.775	16.994	15,0%
Βελτιωμένες Λεωφ. Γραμμές		134	

Προσλήψεις Οδηγών και Τεχνιτών

Τον Αύγουστο του 2020 εκδόθηκε Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου που αφορά στα έκτακτα μέτρα που ελήφθησαν για την ενίσχυση των αστικών συγκοινωνιών προς αντιμετώπιση της πανδημίας του κορονοϊού.

Στο πλαίσιο αυτό προβλέφθηκε η στελέχωση των φορέων Ο.ΣΥ και ΣΤΑ.ΣΥ με προσλήψεις 600 οδηγών και τεχνιτών, με διαδικασίες fast-track,με κριτήρια ΑΣΕΠ, για να ενισχυθεί το

προσωπικό λειτουργίας των συγκοινωνιακών φορέων. Μέχρι τον Ιούλιο του 2021 αναμένεται να ολοκληρωθεί η πρόσληψη 511 οδηγών και τεχνιτών .

Ενέργειες για την ανανέωση του στόλου λεωφορείων

Ο Ο.Α.Σ.Α συμμετέχει στην μελέτη που εκπονείται για την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων σχετικά με το πρόγραμμα ανανέωσης του στόλου λεωφορείων της Αθήνας και Θεσσαλονίκης, καθώς επίσης και στην ομάδα συντονισμού της ανοικτής Δημόσιας Διαβούλευσης του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών με τίτλο «Ανανέωση Στόλου Αστικών Λεωφορείων, για τις μείζονες περιοχές της Αττικής και της Θεσσαλονίκης».

Στο πλαίσιο αυτό, η ανανέωση του στόλου των αστικών συγκοινωνιών με λεωφορεία φιλικά προς το περιβάλλον αποτελεί στρατηγική επιλογή για τις δημόσιες συγκοινωνίες της Αθήνας, καθώς ο νέος στόλος θα ενισχύσει σημαντικά το περιβαλλοντικό αποτύπωμα των ΜΜΜ, ενώ παράλληλα, θα οδηγήσει σε μείωση λειτουργικών δαπανών και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Προώθηση ηλεκτροκίνησης

Ο Ο.Α.Σ.Α συμμετείχε στην Επιτροπή Ηλεκτροκίνησης που συστάθηκε με πρωτοβουλία του Υπουργείου Ενέργειας και Περιβάλλοντος, με σκοπό την διερεύνηση των παραμέτρων διείσδυσης της ηλεκτροκίνησης στο χώρο των μεταφορών. Στο πλαίσιο των εργασιών της επιτροπής ηλεκτροκίνησης, συντάχθηκε ο νόμος 4710/2020 περί προώθησης της ηλεκτροκίνησης στις μεταφορές που αποσκοπεί στην διαμόρφωση ρυθμιστικού πλαισίου της αγοράς της ηλεκτροκίνησης, στην ανάπτυξη των υποδομών και στην θέσπιση κινήτρων για την προώθηση της ηλεκτροκίνησης. Ο νόμος καλύπτει θέματα που αφορούν Ι.Χ οχήματα και ταξί, ενώ αποτέλεσε ευκαιρία να τεθεί ο προβληματισμός του Ο.Α.Σ.Α για την ένταξη της ηλεκτροκίνησης στις αστικές συγκοινωνίες και να διερευνηθεί ο τρόπος ανάπτυξης των υποδομών και της επιχειρησιακής οργάνωσης που απαιτείται να αναπτύξει ο όμιλος Ο.Α.Σ.Α σε περίπτωση προμήθειας ηλεκτρικών οχημάτων.

Στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Μετάβασης στην Ηλεκτροκίνηση, υπογράφηκε στις 5 Ιουνίου 2020 η ελληνική "Πράσινη Συμφωνία" από δύο Υπουργεία – Περιβάλλοντος και Ενέργειας και Υποδομών και Μεταφορών – και 19 Φορείς (Παραγωγικοί φορείς, Επιμελητήρια, Πανεπιστήμια, Δήμοι και Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί). Η συμφωνία θέτει το πλαίσιο της υποχρέωσης του κάθε φορέα με σκοπό την ανάληψη πρωτοβουλιών, συνεργειών και δεσμεύσεων για τον

εξηλεκτρισμό των μεταφορών και τη μετάβαση σε ένα μοντέλο μετακινήσεων χαμηλών ή μηδενικών ρύπων.

Οι υπογράφοντες την Πράσινη Συμφωνία για την Προώθηση της Ηλεκτροκίνησης στην Ελλάδα, με τον Πρωθυπουργό, Κ. Μητσοτάκη

Στο πλαίσιο αυτό ζητήθηκε (2020) από τα αρμόδια Υπουργεία, Υποδομών και Μεταφορών και Ενέργειας & Περιβάλλοντος να συνδράμουν και να χορηγήσουν προσωρινά στον όμιλο Ο.Α.Σ.Α ηλεκτρικά λεωφορεία, ώστε να διερευνηθεί η λειτουργία τους και να προγραμματιστεί ορθά η ένταξή τους στον υφιστάμενο στόλο και στις εγκαταστάσεις του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α. Το αίτημα ικανοποιήθηκε και από τον Σεπτέμβριο του 2020 μέχρι και τον Μάιο του 2021 λειτούργησαν πιλοτικά για περιορισμένο χρονικό διάστημα πέντε (5) ηλεκτρικά λεωφορεία διαφορετικών εταιρειών (Solaris, BYD, Yutong, ZHONGTONG, Irizar) σε συγκεκριμένη γραμμή τρόλεϊ.

Ηλεκτρικό Λεωφορείο BYD

Ηλεκτρικό Λεωφορείο Irizar

Η αξιολόγηση των πιλοτικών ηλεκτρικών λεωφορείων διενεργείται μέσω της μελέτης με τίτλο «*Πιλοτικό πρόγραμμα αξιολόγησης ηλεκτρικών λεωφορείων*» που έχει αναθέσει ο Ο.Α.Σ.Α στο

εργαστήριο Εφαρμοσμένης Θερμοδυναμικής του Α.Π.Θ, με κύριο στόχο τη διαμόρφωση εμπεριστατωμένης μεθοδολογίας για την αξιολόγηση των ηλεκτρικών λεωφορείων που έχουν λειτουργήσει πιλοτικά στο δίκτυο της Αθήνας. Η πρόταση έχει σαν κύριο στόχο τη διαμόρφωση του πλαισίου, με βάση το οποίο είναι δυνατή η αξιολόγηση της κατανάλωσης ενέργειας των υποψήφιων ηλεκτρικών λεωφορείων που θα χρησιμοποιηθούν στο δίκτυο της Αθήνας.

Παράλληλα εκδόθηκε η «Τεχνική Οδηγία» για τα Σχέδια Φόρτισης Ηλεκτρικών Οχημάτων - ΣΦΗΟ (απόφαση ΥΠΕΝ/ΔΕΜΑΑΠ/93764/396/30-9-2020, ΦΕΚΒ 4380/2020) με την οποία προβλέπεται η εκπόνηση ολοκληρωμένου σχεδίου χωροθέτησης σημείων φόρτισης σε δήμους για κάθε τύπο ηλεκτρικού οχήματος (Ι.Χ, λεωφορεία κτλ.). Ήδη ξεκίνησε η εκπόνηση του ΣΦΗΟ του δήμου Π. Φαλήρου (Μάρτιο 2021) με την συνεργασία του Ο.Α.Σ.Α.

Λειτουργία Λεωφορειακής Γραμμής κατ 'απαίτηση (on demand)

Τον Απρίλιο του 2021, αναμένεται να ξεκινήσει η λειτουργία της λεωφορειακής γραμμής κατ' απαίτηση (on demand) σε συνεργασία με τον Δήμο Χαϊδαρίου και το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, η αναγκαιότητα της οποίας ενισχύεται λόγω των μέτρων που επιβλήθηκαν στα ΜΜΜ από τον COVID-19, τα οποία περιλαμβάνουν μείωση του βαθμού πληρότητας των οχημάτων. Οι υπηρεσίες μετακίνησης γνωστές ως Συστήματα Μεταφορών Ανταποκρινόμενα στη Ζήτηση (Demand Responsive Transport Systems, DRTs) στην παρούσα φάση θα συμβάλλουν σημαντικά στην τήρηση των επιβεβλημένων μέτρων κοινωνικής αποστασιοποίησης και την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών προς τους επιβάτες.

Για τη λειτουργία της κατ' απαίτηση (on demand) λεωφορειακής γραμμής χρησιμοποιείται το ολιστικό έξυπνο σύστημα διαχείρισης επιβατών και δρομολογίων "**SmartBUS**", το οποίο περιλαμβάνει:

- Σύστημα κράτησης θέσεων (booking).
- Σύστημα διαχείρισης της χωρητικότητας του οχήματος (παρακολούθηση πληρότητας οχήματος σε πραγματικό χρόνο & διαχείριση κρατήσεων / επιβατών ανάλογα με τους περιορισμούς χωρητικότητας των λεωφορείων λόγω COVID-19).
- Σύστημα εξαγωγής βέλτιστων δρομολογίων βάσει των κρατήσεων των επιβατών.

Ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει στο χειριστή του συστήματος το αίτημά του για μετακίνηση, ώστε να λάβει μία ή περισσότερες προσφορές υπηρεσιών για να επιλέξει το ιδανικότερο. Στην περίπτωση επιβεβαίωσης του ταξιδιού, αποστέλλονται στο χρήστη οι

σχετικές λεπτομέρειες, όπως οι χρόνοι αναχώρησης από την στάση καθώς και οι μέγιστες αποκλίσεις αυτών. Επιπλέον, ο επιβάτης ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο για τη θέση του λεωφορείου (και την ακριβή ώρα που θα βρίσκεται στη στάση).

Κατά τη διάρκεια λειτουργίας της κατ' απαίτηση γραμμής στο Δήμο Χαϊδαρίου συλλέγονται και αξιολογούνται στοιχεία της παρεχόμενης υπηρεσίας, όπως ο αριθμός δρομολογίων, ο χρόνος διαδρομής, ο αριθμός χρηστών, η πληρότητα οχήματος κα. Μέσω της χρήσης του έξυπνου συστήματος διαχείρισης επιβατών και δρομολογίων είναι εφικτή η βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας προς τους επιβάτες (ειδοποίηση για άφιξη λεωφορείου, πύκνωση δρομολογίων στο τμήμα με υψηλή ζήτηση, μείωση χρόνου αναμονής), η εξοικονόμηση πόρων (οδηγοί & οχήματα) καθώς αποφεύγονται δρομολόγια με άδεια οχήματα, η εφαρμογή του περιορισμού χωρητικότητας του οχήματος λόγω COVID-19, ο αυτόματος έλεγχος της πληρότητας του οχήματος.

Συμμετοχή στο σχεδιασμό για την βιώσιμη κινητικότητα

Ο Ο.Α.Σ.Α σύμφωνα με όσα ορίζονται στον πρόσφατο νόμο 4784/2021 αλλά και στον νόμο 4599/2019, συνεργάζεται με περισσότερους από 25 δήμους της Αττικής με σκοπό την εκπόνηση Σχεδίων Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας (Σ.Β.Α.Κ). Η δράση θα συνεχιστεί και το 2021 με την διατύπωση μέτρων και προτάσεων που θα προωθούν βιώσιμους τρόπους μετακίνησης (πεζή μετακίνηση, ποδήλατο) και τον συνδυασμό τους με τις αστικές συγκοινωνίες αποθαρρύνοντας την χρήση ιδιωτικών μέσων, έτσι ώστε συνεργατικά να οδηγηθεί η Πολιτεία στην μείωση των εκπομπών αέριων ρύπων και τον περιορισμό του φαινομένου του θερμοκηπίου.

Εκπόνηση Στρατηγικού Σχεδίου Μεταφορών Αττικής

Εντός του 2020 ολοκληρώθηκε η *Μελέτη/εμπειρογνωμοσύνη "αξιολόγησης υφιστάμενου συγκοινωνιακού δικτύου και προδιαγραφής παρεμβάσεων για την ανάπτυξη των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς».* Στόχος της μελέτης είναι ο επανασχεδιασμός του συγκοινωνιακού έργου και η διατύπωση δράσεων βραχυπρόθεσμου χρονικού ορίζοντα, ώστε να βελτιστοποιηθεί το επίπεδο εξυπηρέτησης και η λειτουργία του δικτύου αστικών συγκοινωνιών της Αθήνας. Παράλληλα στο πλαίσιο του έργου πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης των αστικών συγκοινωνιών της Αθήνας, ο προσδιορισμός των άμεσων αναγκών ενίσχυσης του στόλου και τεκμηριώθηκε η σκοπιμότητα και ολοκληρώθηκε η σύνταξη των προδιαγραφών του Νέου Στρατηγικού Σχεδίου Μεταφορών Αττικής που πρόκειται να προκηρυχθεί εντός του 2021.

Πιλοτικές Γραμμές Ποιότητας (σύμφωνα με το EN13816)

Ο Ο.Α.Σ.Α έχοντας ως κύριο στόχο την παροχή ικανοποιητικού επιπέδου εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού, από το 2020 προγραμμάτισε την δημιουργία **πιλοτικών γραμμών ποιότητας**, ώστε να συστηματοποιήσει τις βέλτιστες πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν αρχικά σε κάποιες επιλεγμένες γραμμές και στην συνέχεια στο σύνολο αυτών.

Οι πιλοτικές γραμμές ποιότητας θα λειτουργούν σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Ποιότητας EN 13816:2002, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις που προσδιορίζουν, στοχεύουν και μετρούν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΔΜΜΜ στο επιβατικό κοινό και επιπλέον προτείνει τρόπους και μεθόδους για τη μέτρησή της.

Κατόπιν των παραπάνω επιλέχθηκαν έξι (6) λεωφορειακές γραμμές και μία (1) γραμμή τρόλεϊ. Στις 3 Μαρτίου 2020 τέθηκαν σε λειτουργία επτά (7) πιλοτικές γραμμές. Λόγω των έκτακτων μέτρων που εφαρμόστηκαν για την αντιμετώπιση της COVID-19, τροποποιήθηκαν τα προγράμματα δρομολόγησης όλων των γραμμών, με αποτέλεσμα να ανασταλεί η λειτουργία των γραμμών ποιότητας. Αναμένεται τον Οκτώβριο 2021, η επαναφορά των πιλοτικών γραμμών στον πρότερο σχεδιασμό και η συμμόρφωσή τους στις απαιτήσεις του προτύπου 13816.

Κυκλοφοριακές ρυθμίσεις

Ο Ο.Α.Σ.Α συμμετείχε στον σχεδιασμό και ενέκρινε συνολικά 60 κυκλοφοριακές μελέτες και κυκλοφοριακές ρυθμίσεις από 25 δήμους. Οι ρυθμίσεις αφορούν γεωμετρικές διαμορφώσεις και κυκλοφοριακές τροποποιήσεις στα πλαίσια μελετών που στοχεύουν στην βελτίωση της αστικής κινητικότητας και την αναβάθμιση του αστικού περιβάλλοντος με διαμόρφωση ασφαλών διαδρόμων κίνησης πεζών, ποδηλατοδρόμων και οργάνωσης της κυκλοφορίας και της στάθμευσης.

Ως ιδιαίτερα σημαντικό αναφέρεται το έργο του Μεγάλου Περιπάτου στον Δήμο Αθηναίων που εφαρμόστηκε πιλοτικά στο κέντρο της Αθήνας τη θερινή περίοδο 2020 και η εξέταση και έγκριση της μελέτης «Αξιολόγηση Κυκλοφοριακών Επιπτώσεων Δοκιμαστικής Λειτουργίας Μεγάλου Περιπάτου» στο χρονικό διάστημα μετά την περίοδο εφαρμογής των ρυθμίσεων.

Αντίστοιχα, θα πρέπει να αναφερθεί η εξέταση και έγκριση της μελέτης «Πρότυπες Ρυθμίσεις Κυκλοφορίας και Στάθμευσης στο κέντρο της Αθήνας-Αποτίμηση Κυκλοφοριακών Επιπτώσεων», κατόπιν της ενσωμάτωσης των παρατηρήσεων του Ο.Α.Σ.Α.

Δημοτική Συγκοινωνία

Στο σχέδιο δράσεων του Ο.Α.Σ.Α δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάγκη δημιουργίας συναντίληψης μεταξύ των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των φορέων Αστικών Συγκοινωνιών, με κύριο θέμα την ένταξη των Δημοτικών Συγκοινωνιών στο ενιαίο Σύστημα Δημοσίων Συγκοινωνιών του Νομού Αττικής και την επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ τους.

Κατά το έτος 2020 κατατέθηκαν στον Ο.Α.Σ.Α αιτήματα για λειτουργία Δημοτικής Συγκοινωνίας καθώς και αιτήματα για τροποποίησης της λειτουργίας δημοτικών γραμμών που λειτουργούν ήδη, τα οποία συνολικά εγκρίθηκαν απόφαση του ΔΣ Ο.Α.Σ.Α από τους Δήμους Αγ. Αναργύρων-Καματερού, Αμαρουσίου, Νίκαιας-Α.Ι.Ρέντη, Πειραιά, Χαϊδαρίου.

Χωροθέτηση θέσεων στάθμευσης ΤΑΞΙ

Κατά το 2020, εκπονήθηκαν μελέτες για τη χωροθέτηση νέων σταθμών ταξί, σε οδούς με επαρκή γεωμετρικά χαρακτηριστικά, σε σημεία που δεν δημιουργούν κυκλοφοριακά προβλήματα ή προβλήματα οδικής ασφάλειας, σε σημεία πλησίον Νοσοκομείων, σταθμών Μέσων Σταθερής Τροχιάς, και σε κεντρικά σημεία εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού. Κατόπιν τούτου, ο Ο.Α.Σ.Α, κατά το έτος 2020 μετά από συνεργασία με τους συναρμόδιους φορείς (Ο.Τ.Α, Τροχαία, ΣΑΤΑ) προχώρησε σε ίδρυση εννιά (9) νέων θέσεων ΤΑΞΙ (χωρητικότητας συνολικά 49 θέσεων οχημάτων ΤΑΞΙ), στους Δήμους Αθηναίων και Αμαρουσίου. Οι θέσεις ΤΑΞΙ που ιδρύθηκαν στον Δήμο Αθηναίων προέκυψαν κατόπιν συνεργασίας με τους μελετητές του έργου του Μεγάλου Περιπάτου σε συνδυασμό με τις κυκλοφοριακές ρυθμίσεις που εφαρμόστηκαν.

Επιπλέον, εκδόθηκε η υπουργική απόφαση αριθμ. 41911 (ΦΕΚ Β’ 753/25-02-2021) που αναφέρεται στον «Καθορισμό κριτηρίων χωροθέτησης των θέσεων στάσης/στάθμευσης (πιάτσες) των επιβατικών αυτοκινήτων δημόσιας χρήσης (ΤΑΞΙ)», καθώς και κάθε άλλη λεπτομέρεια για την εφαρμογή της διάταξης της περ. β’ της παρ. 13 του άρθρου 41 του ν. 4663/2020» η οποία προέκυψε από την συνεργασία του Ο.Α.Σ.Α με το Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών.

Προμήθεια και τοποθέτηση προεξοχών πεζοδρομίου

Με σκοπό την εξυπηρέτηση των εμποδιζόμενων ατόμων, προβλέπεται να εξοπλιστεί αριθμός στάσεων με μεγάλη επιβατική κίνηση (156 στάσεις), με ειδικές προκατασκευασμένες προεξοχές (409 τεμάχια), ώστε να διευκολύνεται η επιβίβαση / αποβίβαση στα ΜΜΜ. Οι στάσεις αυτές

θα βρίσκονται κυρίως γύρω από σταθμούς Μέσων Σταθερής Τροχιάς (ΜΣΤ), ώστε λαμβανομένου υπόψη ότι οι σταθμοί ΜΣΤ είναι πλήρως προσβάσιμοι στα εμποδιζόμενα άτομα, να δημιουργηθεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διακίνησης της συγκεκριμένης κατηγορίας επιβατών. Παράλληλα στο πλαίσιο του ίδιου έργου θα τοποθετηθούν κατακόρυφοι ελαστικοί εύκαμπτοι επαναφερόμενοι κύλινδροι (οριοδείκτες) με στόχο την αποτροπή της παράνομης στάθμευσης.

Το έργο , προϋπολογισμού € 695.300 , υλοποιείται μέσω του Ε.Π. Υ.ΜΕ.ΠΕΡ.Α.Α του ΕΣΠΑ.

Τον Ιούνιο του 2021 αναμένεται να υπογραφεί η σύμβαση και να ξεκινήσει η υλοποίηση του έργου.

Προμήθεια και εγκατάσταση καμερών καταγραφής παραβάσεων σε Α.Λ.Λ

Ο Ο.Α.Σ.Α ενέταξε στις δράσεις του την προμήθεια ενός νέου σύγχρονου συστήματος επιτήρησης λεωφορειολωρίδων, με σκοπό τη μείωση του κόστους διαχείρισης του συστήματος ελέγχου των παραβιάσεων των Α.Λ.Λ σε ότι αφορά τη συλλογή, μετάδοση και επεξεργασία των δεδομένων με την βοήθεια της ψηφιακής τεχνολογίας.

Το έργο περιλαμβάνει την προμήθεια 12 ψηφιακών καμερών, 12 θαλάμων υποδοχής καθώς και εξοπλισμό 2 κέντρων ελέγχου του συστήματος.

Το έργο, προϋπολογισμού € 490.800,00 υλοποιείται μέσω του Ε.Π. Υ.ΜΕ.ΠΕΡ.Α.Α του ΕΣΠΑ.

Συντήρηση και αναβάθμιση του υλικού θέσης των Ε.Π.Σ.Ε

Κατά τη διάρκεια του 2020, πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω δράσεις:

- ✓ **Έλεγχος συντήρησης υλικού θέσης**

  Διενεργήθηκε ενδεικτικός έλεγχος ως προς την συντήρηση στύλων στάσεων, πινακίδων λεωφορειολωρίδων, οριοδεικτών και υφιστάμενων διαγραμμίσεων με κίτρινη γραμμή στα κρασπεδόρειθρα όλων των προβληματικών στροφών που διέρχονται ΜΜΜ. Εστάλησαν σχετικά έγγραφα στους αρμόδιους φορείς καθώς και στην επισκευαστική βάση της Ο.ΣΥ, για την αποκατάσταση προβλημάτων.

  Για το έτος 2021 προγραμματίζεται η επικαιροποίηση των τεχνικών προδιαγραφών και αρχών τοποθέτησης στεγάστρων στην περιοχή αρμοδιότητας Ο.Α.Σ.Α. Παράλληλα, θα υπάρξει συνέχιση της υποστήριξης στο πρόγραμμα ΦΙΛΟΔΗΜΟΣ ΙΙ του Υπουργείου Εσωτερικών που αφορά την προμήθεια εξοπλισμού, την κατασκευή, μεταφορά και

τοποθέτηση στεγάστρων , τη δημιουργία ή και αναβάθμιση των στάσεων , καθώς και την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

- ✓ **Οριζόντια & κατακόρυφη σήμανση λεωφορειολωρίδων**

Έγινε έλεγχος της κατάστασης της οριζόντιας σήμανσης (ανακλαστήρες και κίτρινη γραμμή) που ορίζουν στο οδόστρωμα την λεωφορειολωρίδα καθώς και της κατακόρυφης σήμανσης.

Πραγματοποιήθηκαν εργασίες διαγράμμισης και αποκατάστασης στη σήμανση σε λεωφορειολωρίδες μήκους περ. 20 χιλιομέτρων.

- ✓ **Προεξοχές πεζοδρομίων**

Μεταφέρθηκαν μετά από αιτήσεις ενδιαφερόμενων προεξοχές πεζοδρομίων σε άλλες θέση για διάφορους (κυρίως λειτουργικούς) λόγους.

Επιδιορθώθηκε μεγάλος αριθμός μεταλλικών σχαρών προεξοχών πεζοδρομίων ώστε να διασφαλιστεί η ασφαλής παραμονή του επιβατικού κοινού στις στάσεις.

ΘΕΠΕΚ-Γερανοφόρα Οχήματα

Από 01.01.2020 μέχρι και την 31.12.2020 λειτούργησε ο Θάλαμος Επιχειρήσεων Παρακολούθησης & Ελέγχου Κυκλοφορίας (ΘΕΠΕΚ). Η λειτουργία του ήταν ουσιαστική, καθώς συνέβαλε στον συντονισμό όλων των ΜΜΜ καθώς και των γερανοφόρων οχημάτων ,των οποίων τη λειτουργία έχει αναλάβει η Ο.ΣΥ., για την σωστή εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου και για την διαχείριση κρίσεων και εκτάκτων περιστατικών του δικτύου αστικών συγκοινωνιών.

Εντός του 2020 από τα γερανοφόρα διενεργήθηκαν 1.584 μεταφορές παράνομα σταθμευμένων οχημάτων.

Εντός του 2021 προγραμματίζεται η στελέχωση του κέντρου ΘΕΠΕΚ στον Ο.Α.Σ.Α με επιπλέον προσωπικό, προκειμένου να βελτιωθεί ο συντονισμός του έργου των γερανοφόρων οχημάτων.

Εποπτεία των Αποκλειστικών Λωρίδων Λεωφορείων

Για παραβίαση της απαγόρευσης χρήσης των Α.Λ.Λ βεβαιώθηκαν **4.535** παραβάσεις (κλήσεις), ενώ για παράνομη στάθμευση τις ΑΛΛ βεβαιώθηκαν **851** παραβάσεις (κλήσεις). Στον Πίνακα 2 που ακολουθεί παρατίθενται οι βεβαιωμένες παραβάσεις για απαγόρευση χρήσης Α.Λ.Λ & παράνομη στάθμευση ανά μήνα για το έτος 2020.

Πίνακας 2: Βεβαιωμένες παραβάσεις για απαγόρευση χρήσης ΑΛΛ & παράνομη στάθμευση

ΜΗΝΑΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	ΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΕΩΝ ΤΙΣ 4 ΛΕΩΦΟΡΕΙΟΛΩΡΙΔΕΣ
Ιαν-20	1046	69
Φεβ-20	832	169
Μαρ-20	256	38
Απρ-20	1	30
Μαϊ-20	49	105
Ιουν-20	772	56
Ιουλ-20	629	97
Αυγ-20	1	15
Σεπ-20	308	57
Οκτ-20	428	92
Νοε-20	104	69
Δεκ-20	109	54
ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ	**4535**	**851**

Όσον αφορά στο μέτρο της καταγραφής με τις υπάρχουσες φωτογραφικές συσκευές των παρανόμως εισερχομένων οχημάτων σε αποκλειστικές λωρίδες, κατά τη διάρκεια του 2020 απεστάλησαν συνολικά όπως φαίνεται αναλυτικά και στον Πίνακα 3. που ακολουθεί, **932** κλήσεις σε παραβάτες που εντοπίστηκαν μέσω του συστήματος των φωτογραφικών συσκευών.

Πίνακας 3: Απεσταλμένες κλήσεις σε παραβάτες

ΜΗΝΑΣ	ΑΠΕΣΤΑΛΜΕΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ
Ιαν-20	257
Φεβ-20	227
Μαρ-20	55
Απρ-20	
Μαϊ-20	22
Ιουν-20	60
Ιουλ-20	48
Αυγ-20	
Σεπ-20	
Οκτ-20	120
Νοε-20	95
Δεκ-20	48
ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ	**932**

2. ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

I. Holistic Approach for Providing Spatial & Transport Planning Tools and Evidence to Metropolitan and Regional Authorities to Lead a Sustainable Transition to a New Mobility Era (HARMONY)

Ο Ο.Α.Σ.Α συμμετέχει στο Ευρωπαϊκό Έργο «HARMONY», που εντάσσεται στο πρόγραμμα Horizon 2020, στον άξονα των Κοινωνικών Προκλήσεων (Societal Challenges) και την κατηγορία «Smart, green and integrated transport" (Sustainable multi-modal inter-urban transport, regional mobility and spatial planning. ID: LC-MG-1-2-2018). Το Έργο «HARMONY» έχει χρονική διάρκεια 42 μήνες, με ημερομηνία έναρξης την 1η Ιουνίου 2019 και ο προϋπολογισμός για τον Ο.Α.Σ.Α ανέρχεται σε 177.473,05 ευρώ.

Σκοπός του Ευρωπαϊκού Έργου «HARMONY» είναι να υποστηρίξει τις μητροπολιτικές αρχές, τους συγκοινωνιακούς φορείς και τους παρόχους υπηρεσιών νέας κινητικότητας, δημιουργώντας ένα σύνολο προτύπων/μοντέλων τεχνολογίας αιχμής (HARMONY Suite), τα οποία θα ποσοτικοποιούν τις πολυδιάστατες επιπτώσεις διαφορετικών μέτρων πολιτικής μεταφορών στη βιωσιμότητα, την ευημερία των πολιτών και την οικονομική ανάπτυξη. Η πιλοτική εφαρμογή της Αθήνας (Ο.Α.Σ.Α) περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, την ανάλυση και αξιολόγηση μέτρων για α) εφαρμογή ηλεκτροκίνησης στα ΜΜΜ, β) αυτόνομα οχήματα γ) εφαρμογή μικροκινητικότητας δ) επιπτώσεις από το έργο ανάπλασης στο Ελληνικό.

Κατά το 2020, ο Ο.Α.Σ.Α συμμετείχε στην εκπόνηση των πακέτων εργασίας του έργου και συνέταξε τις Τεχνικές Εκθέσεις που αφορούν την πιλοτική εφαρμογή της Αθήνας στο πλαίσιο των προγραμματισμένων παραδοτέων του έργου. Πιο συγκεκριμένα, οι βασικές εργασίες που διενεργήθηκαν περιλαμβάνουν την επικαιροποίηση του συγκοινωνιακού μοντέλου που διαθέτει ο Ο.Α.Σ.Α όσον αφορά τα στοιχεία προσφοράς (transport supply) με στόχο το τελικό εξαγόμενο να ανταποκρίνεται στις επικρατούσες συνθήκες του δικτύου μεταφορών κατά το έτος 2019, τη διασύνδεσή του με το HARMONY MS model που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου, τον αναλυτικό προσδιορισμό των μέτρων που θα αξιολογηθούν στην Αθήνα, τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-19 στις αστικές συγκοινωνίες, τη διενέργεια (διαδικτυακά) του 1ου συμμετοχικού εργαστηρίου στην Αθήνα με τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων φορέων.

II. FRONTIER: Next generation traffic management for empowering CAVs integration, cross-stakeholders collaboration and proactive multi-modal network optimization

Το έργο FRONTIER στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένων στρατηγικών διαχείρισης της κυκλοφορίας του μέλλοντος, λαμβάνοντας υπόψη νέους τύπους και μέσα μεταφοράς και αυτοματοποιημένα οχήματα, στην ελαχιστοποίηση της ρύπανσης και της κυκλοφοριακής συμφόρησης, τη μείωση των ατυχημάτων και την ανάγκη μείωσης του κόστους κινητικότητας για όλους τους χρήστες (τόσο πολίτες, δημόσιες αρχές όσο και επιχειρήσεις). Το έργο FRONTIER θα αναπτύξει, εφαρμόσει και δοκιμάσει αυτόνομα συστήματα διαχείρισης κυκλοφορίας, τα οποία θα εξελίσσονται συνεχώς χρησιμοποιώντας δεδομένα παρακολούθησης των συστημάτων μεταφορών σε πραγματικό χρόνο και μοντέλα προσομοίωσης που παρέχουν βέλτιστες λύσεις για νέες υπηρεσίες και τεχνολογίες κινητικότητας. Το Έργο FRONTIER έχει χρονική διάρκεια 36 μήνες, με ημερομηνία έναρξης την 1η Μαΐου 2021 και ο προϋπολογισμός για τον Ο.Α.Σ.Α ανέρχεται σε 100.625,00 ευρώ.

Στο πλαίσιο του έργου θα αναπτυχθούν πιλοτικές εφαρμογές σε τέσσερις (4) Ευρωπαϊκές πόλεις: Oxfordshire (UK), Athens (GR), Antwerp (NL), Barcerlona (ES). Πιο συγκεκριμένα στον πιλότο της Αθήνας περιλαμβάνονται οι ακόλουθες δράσεις:

- Ανάπτυξη συστήματος στρατηγικής ελέγχου για την επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων κέντρων διαχείρισης της κυκλοφορίας (η επικοινωνία θα είναι από κέντρο σε κέντρο).
- Εφαρμογή της προσέγγισης FRONTIER σε κέντρα διαχείρισης της κυκλοφορίας και προώθηση της διαλειτουργικότητας σε διάφορες επιχειρησιακές δομές και επιχειρηματικά μοντέλα.
- Εφαρμογή και δοκιμή ολοκληρωμένων στρατηγικών και λύσεων διαχείρισης πολυτροπικών μεταφορών που ενθαρρύνουν την αύξηση του μεριδίου των δημόσιων συγκοινωνιών, τη βελτίωση της βιώσιμης κινητικότητας και την αύξηση της χωρητικότητας του δικτύου.

III. Resilience without VioIencE, Resistance without haTe in Public transport (REVERT)

Το έργο "REVERT: REsilience without ViolencE, Resistance without haTe in Public transport" αποσκοπεί στη δημιουργία συνθηκών για ένα αρμονικό και φιλικό κοινωνικό περιβάλλον στις δημόσιες συγκοινωνίες, προωθώντας την ανοχή μέσω της ανθεκτικότητας και της αντίστασης στο μίσος και τη βία, αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας ένα καινοτόμο μοντέλο πρόληψης και καταπολέμησης του ρατσισμού στις δημόσιες μεταφορές.Κύριος στόχος του έργου είναι να αυξήσει τα επίπεδα ανθεκτικότητας των οδηγών των δημόσιων συγκοινωνιών μέσω εργαλείων που θα τους καθοδηγήσουν στην αντιμετώπιση των συγκρούσεων.

Το Έργο REVERT, το οποίο προτάθηκε και έγινε αποδεκτό από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υλοποιείται υπό τον συντονισμό του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών με την αιγίδα του Τμήματος Επικοινωνίας και ΜΜΕ και, πιο συγκεκριμένα, του Εργαστηρίου Ψυχολογίας της Επικοινωνίας και των Μέσων, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Αστικών Συγκοινωνιών Αθήνας, την οργάνωση Συν-ειρμός, την εταιρία Προοπτική και την οργάνωση Almasar.

IV. Secure and Safe Internet of Things (SerIoT)

Σκοπός του προγράμματος είναι η διερεύνηση της ασφάλειας των συσκευών που είναι διασυνδεδεμένες στο διαδίκτυο. Ειδικότερα το πρόγραμμα SerIoT προβλέπεται να αναπτύξει, υλοποιήσει και δοκιμάσει ένα γενικό πλαίσιο IoT βασισμένο σε ένα προσαρμοστικό έξυπνο δίκτυο καθορισμένο από λογισμικό, ασφαλείς δρομολογητές, προηγμένα αναλυτικά στοιχεία και φιλικές προς το χρήστη διεργασίες.

Το SerIoT θα βελτιστοποιήσει την ασφάλεια των πληροφοριών στις πλατφόρμες και τα δίκτυα IoT με ολιστικό τρόπο (π.χ. πλατφόρμες και συσκευές IoT, honeypots, δρομολογητές SDN κλπ) που θα βασίζονται τόσο σε δυναμική όσο και κατανεμημένη επεξεργασία μεταβλητής πολυπλοκότητας από ένα ενιαίο δίκτυο, καθώς και σε έναν κεντρικό διακομιστή / ελεγκτή ο οποίος θα έχει τον κύριο έλεγχο του δικτύου και θα συλλέγει, συγκεντρώνει και ταξινομεί τις σχετικές πληροφορίες. Οι πιλότοι μεγάλης κλίμακας προβλέπεται να δοκιμάσουν την τεχνολογία SerIoT σε διάφορες περιπτώσεις χρήσης, συμπεριλαμβανομένων των ευφυών μεταφορών και της επιτήρησης, της ευέλικτης κατασκευής στο πλαίσιο της βιομηχανίας 4.0 και άλλων αναδυόμενων τομέων όπως η αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων κλπ.

3. ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ

Βελτίωση της εποπτείας συγκοινωνιακού έργου Οδικών Συγκοινωνιών

Η λειτουργία του συστήματος της Τηλεματικής, την τελευταία τετραετία εκτός από την πληροφόρηση του επιβάτη για τις τρέχουσες αφίξεις των οδικών μέσων, σε επίπεδο εποπτείας παρέχει στον Οργανισμό πλήθος απολογιστικών δεδομένων ως προς την εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου των Οδικών Συγκοινωνιών. Επιπλέον αξιοποιείται για την παροχή πληροφόρησης αναφορικά με προγραμματισμένα γεγονότα ή/και έκτακτα περιστατικά που επηρεάζουν το συγκοινωνιακό έργο σε πραγματικό χρόνο.

Τηλεματική -Απολογιστική Εποπτεία

Το 2020 σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν οι παρακάτω αναφορές:

1) **Χρονοαπόσταση Διελεύσεων ανά Χρονικό Διάστημα (Συχνότητα)**

Για την παρακολούθηση της εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού με στόχο την περίοδο της πανδημίας, κατά την οποία εφαρμόζονταν ειδικά μειωμένα προγράμματα δρομολογίων.

2) **Ταχύτητα ανά Οδικό Τμήμα**

Για την παρακολούθηση των επιπτώσεων (μεταβολές ταχύτητας /χρόνου) στην εκτέλεση του συγκοινωνιακού έργου από τη λειτουργία του έργου ‘’Μεγάλος Περίπατος ‘’ το Β΄ Εξάμηνο του 2020.

3) **Έξοδος Οχημάτων ανά Χρονικό Διάστημα**

Για την παρακολούθηση της διαθεσιμότητας ανά χρονικό διάστημα της Ο.ΣΥ σε οχήματα για τη στελέχωση του συγκοινωνιακού έργου.

4) **Οχηματοχιλιόμετρα ανά Γραμμή (Προγραμματισμός, Εκτέλεση, Στίγμα, Έργο)**

Για την παρακολούθηση του προγραμματισμένου και του εκτελεσθέντος συγκοινωνιακού έργου σε επίπεδο γραμμής.

Τηλεματική - Εποπτεία Πραγματικού Χρόνου

Σε πραγματικό χρόνο, από το Κέντρο Εποπτείας Ο.Α.Σ.Α πραγματοποιείται παρακολούθηση της λειτουργίας του συστήματος της Τηλεματικής όπως:

- Τηλεματικών οντοτήτων (Έξυπνες Στάσεις, ΑΞ, Οχήματα κλπ.)
- Δικτύου/ Λεωφορειακών γραμμών
- Εκτέλεσης συγκοινωνιακού έργου

Η διαρκής παρακολούθηση αξιοποιείται μεταξύ άλλων στην διαχείριση πληροφόρησης της Τηλεματικής (Έξυπνες Στάσεις, Οθόνες Επιβατών, mobile app, site) σε πραγματικό χρόνο για έκτακτα γεγονότα (έκτακτες τροποποιήσεις, λήψη κυκλοφοριακών μέτρων που επηρεάζουν το συγκοινωνιακό έργο) και για προγραμματισμένα γεγονότα (αλλαγές δικτύου, προγραμματισμένες απεργίες στάσεις, κ.α.) που αφορούν στην Ο.ΣΥ την ΣΤΑ.ΣΥ και σε γενικά θέματα συγκοινωνιών (κόμιστρα κλπ.).

Ο κυριότερος στόχος για το 2021 είναι η έγκυρη ενημέρωση των επιβατών σε ακόμη υψηλότερο επίπεδο με συνέχεια και συνέπεια. Ολοκλήρωση της διαδικασίας για την ανάθεση των υπηρεσιών Τεχνικού Συμβούλου για την επέκταση του συστήματος σε νέες θέσεις (έξυπνες στάσεις), με τη λήψη έγκρισης επί της σχετικής Διακήρυξης και την επακόλουθη διενέργεια της διαγωνιστικής διαδικασίας. Επιπλέον, θα προχωρήσει η υλοποίηση εντατικού προγράμματος εκπαίδευσης των χειριστών του Κέντρου Διαχείρισης Οχημάτων της Ο.ΣΥ. Παράλληλα, στα πλαίσια της ανάθεσης υπηρεσιών μακροχρόνιας μίσθωσης οχημάτων αστικής συγκοινωνίας από την Ο.ΣΥ. για τις ανάγκες ενίσχυσης του στόλου των διαθέσιμων προς κυκλοφορία οχημάτων, θα γίνει σταδιακή μετεγκατάσταση του εξοπλισμού από τα υφιστάμενα οχήματα. Έτσι, θα διασφαλιστεί αφενός η πληροφόρηση των επιβατών υπό το δεδομένο πλαίσιο αναφοράς του εν λειτουργία συστήματος Τηλεματικής και αφετέρου θα καλυφθούν όλες οι απαιτήσεις παρακολούθησης και εποπτείας του εκτελούμενου συγκοινωνιακού έργου. Επιπρόσθετα, θα σχεδιαστούν νέες αναφορές ανάλυσης των δεδομένων κίνησης των υπό μίσθωση οχημάτων, στα πλαίσια παρακολούθησης των σχετικών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών.

Ακόμη εξετάζεται η περαιτέρω εξειδίκευση και η σύνθεση προτύπου για την τακτική Εξαγωγή Δεικτών Απόδοσης του Συγκοινωνιακού Έργου του Ο.Α.Σ.Α και της Στάθμης Εξυπηρέτησης Επιβατών στις Αστικές Συγκοινωνίες Αθηνών με χρήση Προηγμένων Τεχνικών Αναλυτικής Επεξεργασίας Δεδομένων.

Εποπτεία συγκοινωνιακού έργου Σταθερών Συγκοινωνιών

Η παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξέλιξης του συγκοινωνιακού έργου και της λειτουργίας του δικτύου των Σταθερών Συγκοινωνιών πραγματοποιείται από τα δεδομένα ΑΣΣΚ καθώς και τα δεδομένα έργου και διαθεσιμότητας στόλου που αποστέλλει ημερήσια ο Φορέας όπως:

- Προγραμματισμός /Εκτέλεση Δρομολογίων
- Προγραμματισμός /Έξοδος Οχημάτων-Συρμών
- Δύναμη/Διαθεσιμότητα Οχημάτων-Συρμών

ανά γραμμή/κατεύθυνση, ανά ημέρα και ανά χρονικό διάστημα (αιχμή, σύνολο ημέρας κλπ. όπου εφαρμόζεται). Επιπλέον λαμβάνονται τακτικά από τον Φορέα δεδομένα Προγραμματισμού Χρονοαπόστασης (ανά Γραμμή, Ημέρα, Χρονική Περίοδο) και Εκτέλεσης Οχηματοχιλιομέτρων τα οποία αξιοποιούνται στην παρακολούθηση και ανάλυση της ποιότητας του συγκοινωνιακού έργου και του προσφερόμενου επιπέδου εξυπηρέτησης του Φορέα ανά Μέσο και Γραμμή.

Πρόγραμμα εξ αποστάσεως ασφαλούς λειτουργίας

Κατά την διάρκεια του 2020 και λόγω των ειδικών συνθηκών που διαμορφώθηκαν την περίοδο της πανδημίας COVID-19 με την επιβολή των περιοριστικών μέτρων σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε πρόγραμμα εξ αποστάσεως ασφαλούς λειτουργίας, τόσο του Κέντρου Διαχείρισης Οχημάτων Ο.ΣΥ όσο και του Κέντρου Εποπτείας Ο.Α.Σ.Α για την εξασφάλιση αδιάλειπτης παροχής συντονισμού του συγκοινωνιακού έργου χωρίς φυσική παρουσία των εργαζόμενων στους χώρους του έργου.

4. ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, ο Ο.Α.Σ.Α πραγματοποίησε Έρευνα Ικανοποίησης Επιβατών Μ.Μ.Μ. Αθήνας – Πειραιά, προσαρμόζοντας την έρευνα στις ανάγκες της επικαιρότητας του έτους που πέρασε. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δείγμα 1.500 τακτικών και περισταστασιακών χρηστών των ΜΜΜ.

Βασικά Ζητούμενα Της Ερευνάς

Βασικά ζητούμενα της έρευνας ήταν η καταγραφή της **ικανοποίησης των επιβατών** από:

- τη **χρήση των Μ.Μ.Μ** Αθηνών-Πειραιώς σε σχέση με τα κριτήρια ποιότητας του Προτύπου Ποιότητας **ΕΝ 13816** (Διαθεσιμότητα, Προσβασιμότητα, Πληροφόρηση, Χρόνος μετακίνησης, Φροντίδα από το προσωπικό, Άνεση, Ασφάλεια, Προστασία περιβάλλοντος)
- τα **εισιτήρια**, το **τηλεφωνικό κέντρο 11185**, την εφαρμογή **Ο.Α.Σ.Α Τηλεματική** και από τις **ιστοσελίδες** των Ο.Α.Σ.Α, Ο.ΣΥ και ΣΤΑ.ΣΥ
- την αποτύπωση των **απόψεων των επιβατών** για την **επάρκεια των μέτρων για τον COVID-19**
- την αποτύπωση των **απόψεων των επιβατών** για τη **συνεργασία με τα ΚΤΕΛ Αττικής**

Η βασική στατιστική τεχνική που χρησιμοποιήθηκε στην ανάλυση των δεδομένων είναι η **Pearson's Correlation Analysis** του SPSS. Επιπλέον χρησιμοποιήθηκε η στατιστική τεχνική **NET SCORE** και ο υπολογισμός του **Μέσου Όρου (Mean)**.

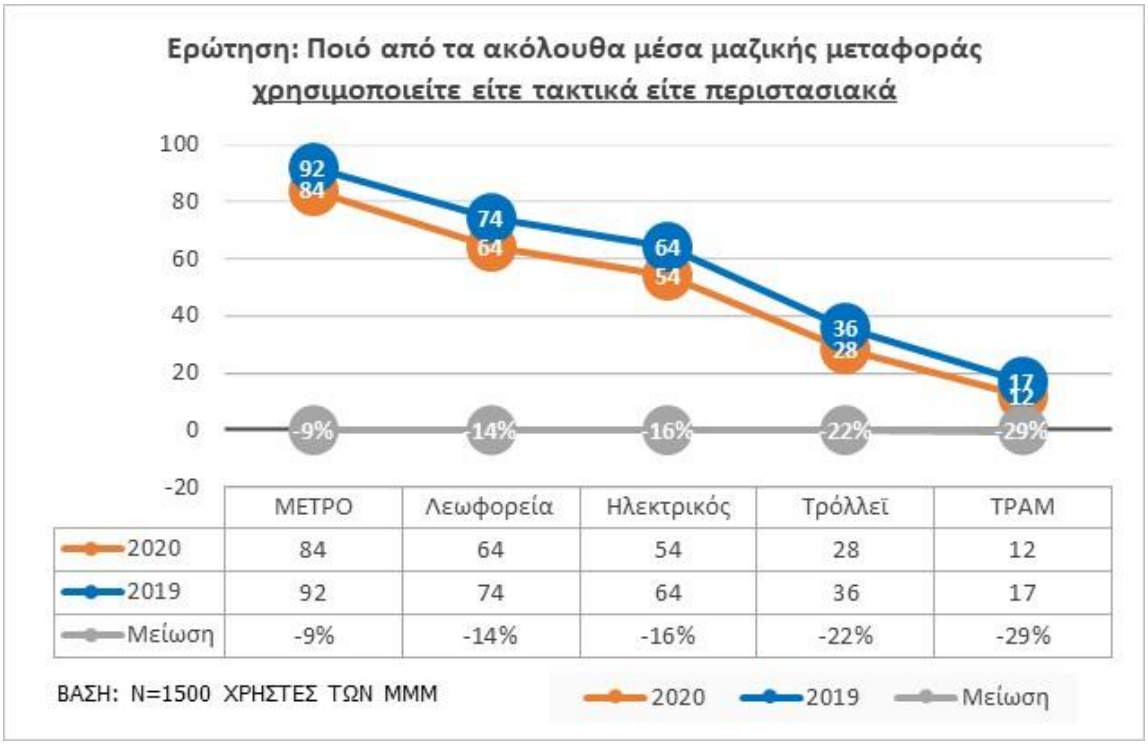
Σημαντικό ζητούμενο ήταν και ο προσδιορισμός των διαφοροποιήσεων σε σχέση με την αντίστοιχη έρευνα 2019.

Βασικά Αποτελέσματα Της Ερευνάς

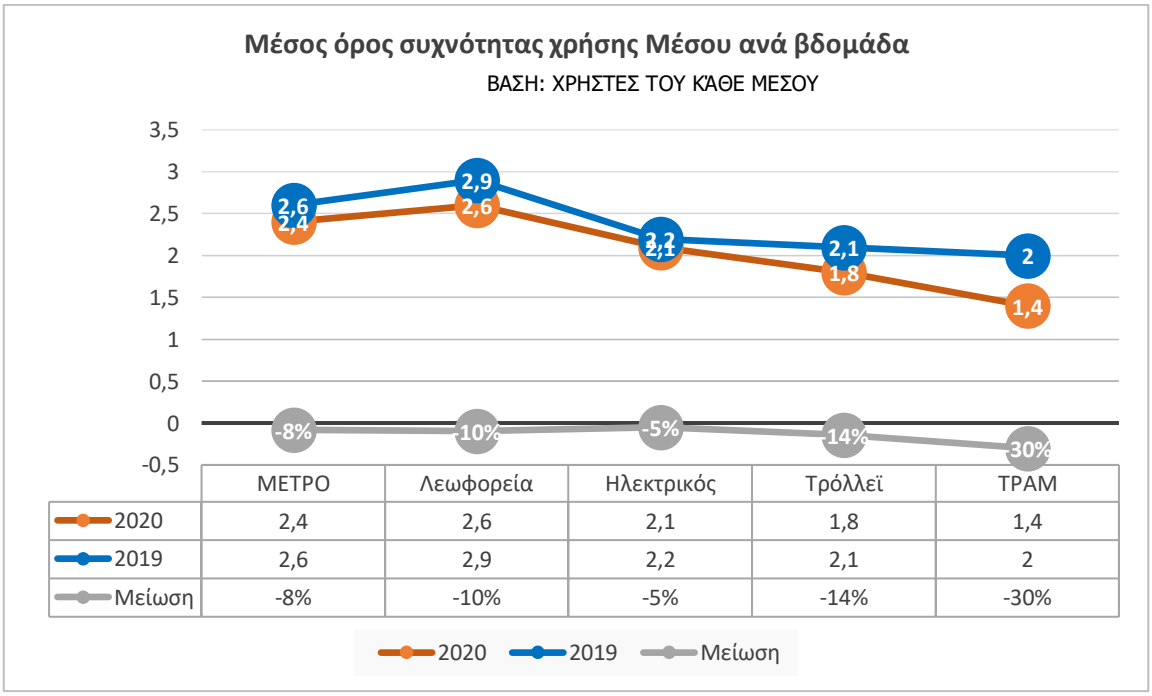
Γενική «στάση» των επιβατών απέναντι στα ΜΜΜ

Τα αποτελέσματα μας έδειξαν ότι σε περιβάλλον με περιορισμό μετακινήσεων λόγω COVID-19, τις **μικρότερες απώλειες επιβατικής κίνησης,** σε σχέση με το 2019, έχει το **ΜΕΤΡΟ**, που μαζί με τα **ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ** έχουν τους **πιο συχνούς χρήστες** μέσα στην εβδομάδα.

Οι αναλύσεις ακολουθούν στα παρακάτω διαγράμματα:



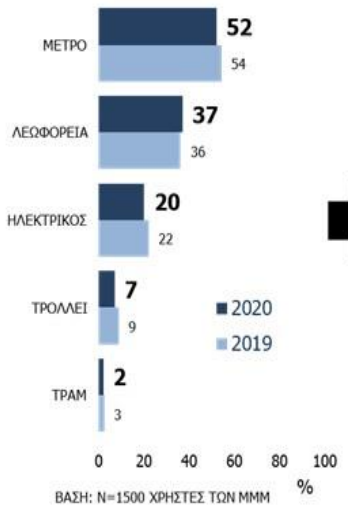
Γράφημα 1. Ποιο από τα ΜΜΜ χρησιμοποιείτε είτε τακτικά είτε περιστασιακά



Γράφημα 2. Συχνότητα χρήσης ΜΜΜ ανά εβδομάδα

- **ΜΕΤΡΟ και ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ είναι οι "κύριες" επιλογές ΜΜΜ, ιδιαίτερα στους κατοίκους των ΔΥΤΙΚΩΝ προαστίων,** όπως αποδεικνύεται στις παρακάτω αναλύσεις:

*Ερώτηση: Και ποιο/ποια από αυτά τα Μέσα Αστικής Συγκοινωνίας **χρησιμοποιείτε συνήθως** για τις μετακινήσεις σας; ΕΩΣ ΚΑΙ 2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ*



Vert%	ΦΥΛΟ		ΗΛΙΚΙΑ					
	ΑΝΔΡΕΣ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	17-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
ΜΕΤΡΟ	55%	48%	41%	57%	59%	56%	48%	38%
ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ	22%	18%	14%	21%	22%	20%	23%	17%
ΤΡΟΛΛΕΪ	7%	8%	5%	5%	7%	7%	8%	12%
ΤΡΑΜ	3%	2%	3%	1%	2%	2%	3%	4%
ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ	31%	41%	54%	30%	28%	38%	34%	44%

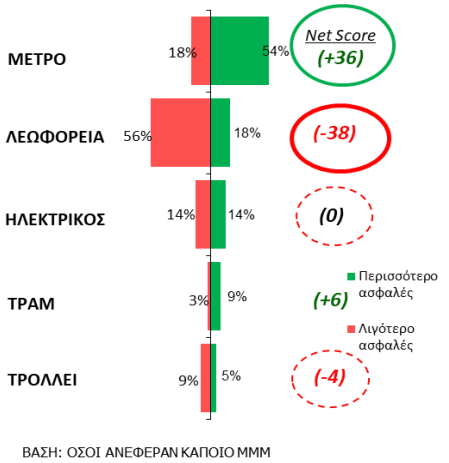
Vert%	ΠΕΡΙΟΧΗ				
	ΚΕΝΤΡΟ	ΒΟΡΕΙΑ	ΔΥΤΙΚΑ	ΝΟΤΙΑ	ΠΕΙΡΑΙΑΣ
ΜΕΤΡΟ	50%	53%	67%	52%	37%
ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ	32%	30%	42%	39%	47%
ΤΡΟΛΛΕΪ	13%	1%	4%	4%	9%
ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ	20%	32%	8%	16%	23%
ΤΡΑΜ	2%	1%	0%	9%	1%

Γράφημα 3. Ποιο από τα ΜΜΜ χρησιμοποιείτε συνήθως για τις μετακινήσεις σας

Όσον αφορά την ασφάλεια του μέσου ως προς την **προστασία από τον COVID-19**, το **ΜΕΤΡΟ** θεωρείται το πιο ασφαλές μέσο, ενώ αντιθέτως τα **ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ** το **λιγότερο ασφαλές** μέσο, όπως αποδεικνύεται στις παρακάτω αναλύσεις:

*Ε1γ. Από όλα τα ΜΜΜ, σε ποιο | α αισθάνεστε **περισσότερο ασφαλής** ως προς την προστασία από τον COVID 19 ;*

*Ε1δ Και, σε ποιο | α ΜΜΜ αισθάνεστε **λιγότερο ασφαλής** ως προς την προστασία από τον COVID 19;*



*Ε1γ. Από όλα τα ΜΜΜ, σε ποιο /α αισθάνεστε **περισσότερο ασφαλής** ως προς την προστασία από τον COVID 19 ;*

Χρήστες των ΜΜΜ

Vert%	ΜΕΤΡΟ N=1235	ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ N=972	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ N=773	ΤΡΑΜ N=195	ΤΡΟΛΛΕΙ N=407
ΜΕΤΡΟ	61%	47%	48%	41%	50%
ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ	15%	24% ?	17%	12%	22%
ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ	12%	15%	25% ?	9%	10%
ΤΡΑΜ	7%	8%	5%	34%	3%
ΤΡΟΛΛΕΙ	3%	6%	3%	6%	15% ?

Γράφημα 4. Πιο θεωρείται το περισσότερο και πιο το λιγότερο ασφαλές ΜΜΜ

Επίσης, παρατηρήθηκε ότι οι επιβάτες του **ΜΕΤΡΟ** χρησιμοποιούν τα **λιγότερα ΜΜΜ** (Μ.Ο. 1,6) στις μετακινήσεις τους, που επικυρώνει ότι είναι πολύ εξυπηρετικό το δίκτυο του ΜΕΤΡΟ. Σχετική απόδειξη φαίνεται στην παρακάτω ανάλυση:

*Ερώτηση: Ποιο από τα ακόλουθα μέσα μαζικής μεταφοράς **χρησιμοποιείτε εσείς είτε τακτικά είτε περιστασιακά**;*

Χρήστες ΜΜΜ

Άλλα ΜΜΜ που χρησιμοποιούν

Vert.%	ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ	ΤΡΟΛΕΙ	ΜΕΤΡΟ	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ	ΤΡΑΜ
Λεωφορεία		91% [1]	62% [1]	71%	75%
Τρόλεϊ	39%		28%	38%	34%
Μετρό	81% [1]	85%		86% [1]	86% [1]
Ηλεκτρικός	57%	70%	52%		51%
Τραμ	20%	21%	18%	17%	
Μ.Ο μέσων που χρησιμοποιούν	2	2,7	1,6	2,1	2,5

Γράφημα 5. Ποιο από τα ΜΜΜ χρησιμοποιείται είτε τακτικά είτε περιστασιακά

Στην ερώτηση περί του «ποια κριτήρια κρίνονται ως πιο κρίσιμα/σημαντικά ώστε να χρησιμοποιούν ακόμα περισσότερο τις αστικές συγκοινωνίες», βγήκε το συμπέρασμα ότι εκτός της **"γρήγορης μετακίνησης"** *(Διαθεσιμότητα (+67) και του Χρόνου μετακίνησης και αναμονής στις στάσεις (+68))*, εξαιρετικά σημαντικό για τη **συχνότερη χρήση** των ΜΜΜ κατά τη διάρκεια της πανδημίας είναι η **"ασφάλεια"** *(Covid, ατυχήματα, εγκληματικές ενέργειες)* (2020:+60, 2019:+45) και η **"ενημέρωση/πληροφόρηση"** (2020:+50, 2019:+33) για τη χρήση των μέσων. Αναλυτικότερα η σημαντικότητα των κριτηρίων για την επιλογή ΜΜΜ παρουσιάζονται στο Γράφημα 6 που ακολουθεί.

Net Score

50+ : 'ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ'
20-49 : ΑΤΚΕΤΑ'ΚΑΛΑ'
19 - (-19) : 'ΑΔΙΑΦΟΡΑ/ΜΕΤΡΙΑ"
-20-(-49) : 'ΠΤΩΧΑ"
-50+ : 'ΠΟΛΥ ΠΤΩΧΑ'

Ερώτηση: Σκεπτόμενος/η την εμπειρία σας από τα μέσα μαζικής μεταφοράς που χρησιμοποιείτε, θα ήθελα να μου πείτε πόσο σημαντικό ρόλο έχει το κάθε κριτήριο που ακολουθεί στο ***να χρησιμοποιείτε ακόμη περισσότερο συχνά τις αστικές συγκοινωνίες.***

Net Score [5 - (1+3)]	Χρήστες / Επιβάτες: ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ N=972	ΤΡΟΛΛΕΙ N=407	ΜΕΤΡΟ N=1235	ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ N=773	ΤΡΑΜ N=195
• **Η διαθεσιμότητα των ΜΜΜ (π.χ περιοχή κάλυψης, ώρες λειτουργίας, συχνότητα δρομολογίων...).**	**+65 [2]**	**+63 [3]**	**+68 [2]**	**+64 [3]**	**+62 [1]**
• **Η προσβασιμότητα στις υποδομές και υπηρεσίες των ΜΜΜ** *(πρόσβαση σε πεζούς, ποδηλάτες, ταξί, διαθεσιμότητας εισιτηρίων κλπ, ανταπόκρισης με άλλα μέσα μεταφοράς)*	+43	+42	+46	+49	+34
• **Η παροχή αξιόπιστης πληροφόρησης για τη χρήση των ΜΜΜ** *(π.χ δρομολόγια, σημεία πώλησης των εισιτηρίων...)*	**+50**	+48	**+51**	**+51**	**+50**
• **Ο χρόνος μετακίνησης και ο χρόνος αναμονής στις στάσεις**	**+69 [1]**	**+67 [1]**	**+69 [1]**	**+69 [1]**	**+61 [2]**
• **Το επίπεδο εξυπηρέτησης από το προσωπικό των ΜΜΜ**	+25	+21	+23	+21	+20
• **Η άνεση εντός των οχημάτων, των συρμών των σταθμών και των στάσεων**	+45	+43	+43	+44	+31
• **Το αίσθημα ασφάλειας κατά τη χρήση των ΜΜΜ**	**+59**	**+61**	**+59**	**+62**	**+54**
• **Η συμβολή των ΜΜΜ στην προστασία του περιβάλλοντος**	+45	+42	+46	+45	+36
• **Οι ενέργειες για προστασία από τον COVID 19** *(π.χ καθαριότητα, σηματοδότηση/ μηνύματα για χρήση μασκών, κοινωνική απόσταση κλπ)*	**+63 [3]**	**+64 [2]**	**+63 [3]**	**+65 [2]**	**+56 [3]**

Γράφημα 6. Σημαντικότητα κριτηρίων για την συχνότερη χρήση συγκεκριμένου ΜΜΜ

Αξιολόγηση των ενεργειών αντιμετώπισης της πανδημίας COVID-19

Οι ερευνόμενοι ερωτήθησαν σχετικά με την ικανοποίησή τους από τον Ο.Α.Σ.Α σχετικά με:

- την **επάρκεια των μέτρων** που έλαβε για την αντιμετώπιση του COVID-19
- την **πληροφόρηση που παρέχει** για την προστασία από τον COVID-19 στα ΜΜΜ

Το αποτέλεσμα ήταν ότι υπάρχει **δυσαρέσκεια των επιβατών** για την **επάρκεια των μέτρων** και την **ενημέρωση** (-58) στην **αντιμετώπιση του COVID-19** (-31), κριτήρια σημαντικά για τη συχνότερη χρήση των ΜΜΜ.

Ερ. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον ΟΑΣΑ (Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθήνας) σχετικά με... ;

Net Score

50+: 'ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ' 20-49: 'ΚΑΛΟ' 19 - (-19): 'ΑΔΙΑΦΟΡΟ/ ΜΕΤΡΙΟ" -20- (-49): 'ΠΤΩΧΑ' -50+: 'ΠΟΛΥ ΠΤΩΧΑ'

	Καθόλου ικανοποιημένος 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Εξαιρετικά Ικανοποιημένος 10	NET SCORE (9-10)-(1-6)	MEAN
• ...την **επάρκεια των μέτρων** που έλαβε για την αντιμετώπιση του COVID-19	9%	6%	11%	10%	17%	14%	16%	12%	5%	2%	-58	5,3
• ...την **πληροφόρηση που παρέχει** για την προστασία από τον COVID-19 στα ΜΜΜ	4%	2%	6%	6%	15%	12%	24%	19%	8%	5%	-31	6,3

Έμφαση σε... Χρήστες ΤΡΑΜ (22%)

Έμφαση σε... Χρήστες ΤΡΑΜ (36%)

ΒΑΣΗ: N=1500 ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ ΜΜΜ

Γράφημα 7. Βαθμός ικανοποίησης από τον ΟΑΣΑ

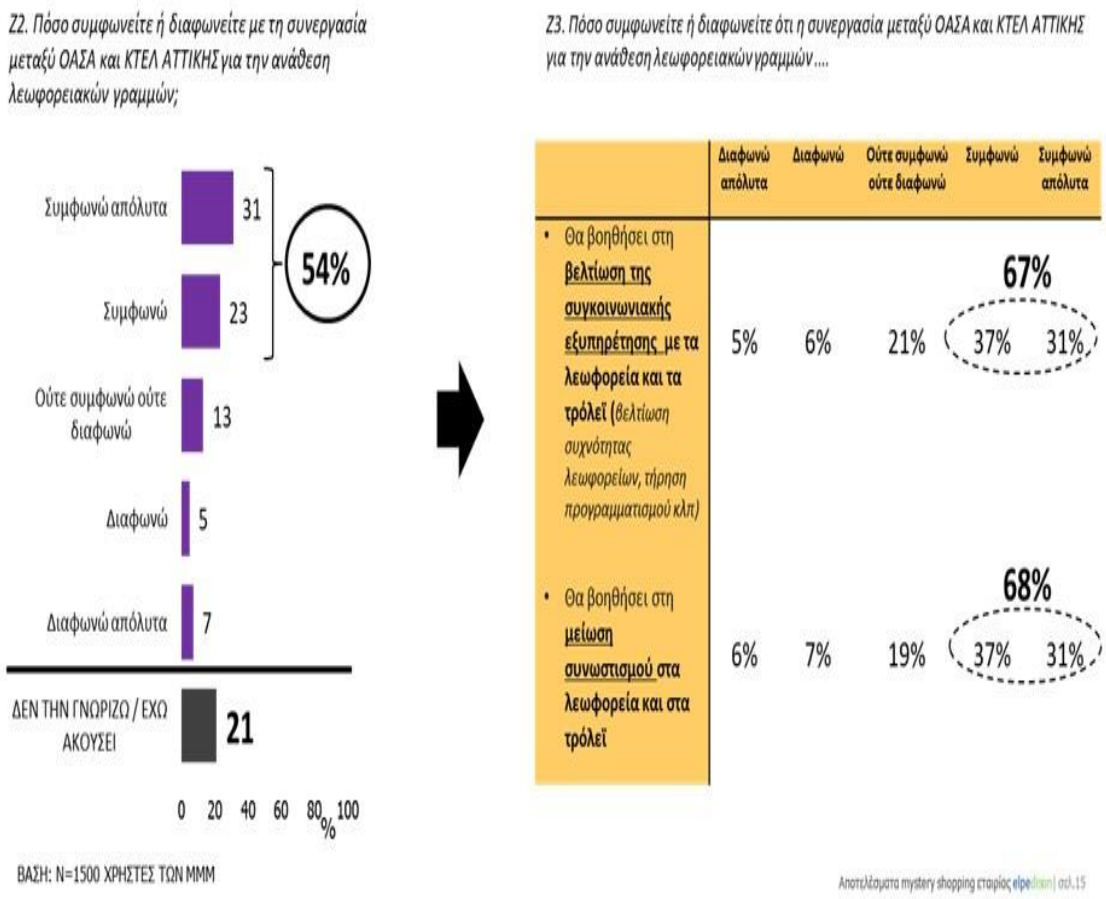
Αξιολόγηση συνεργασίας Ο.Α.Σ.Α – ΚΤΕΛ

Στη σωστή κατεύθυνση κρίθηκε η συνεργασία με τα ΚΤΕΛ ΑΤΤΙΚΗΣ, με **περισσότερους από 1 στους 2 χρήστες** των ΜΜΜ να συμφωνούν, διότι συμβάλλει στη βελτίωση της συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης και της μείωσης συνωστισμού.

Συγκεκριμένα:

Το 67% θεωρεί ότι η συνεργασία θα βοηθήσει στη βελτίωση της συγκοινωνιακής εξυπηρέτησης με τα λεωφορεία και τα τρόλεϊ (βελτίωση συχνότητας λεωφορείων, τήρηση προγραμματισμού κλπ.)

- Το **68%** θεωρεί ότι η συνεργασία θα βοηθήσει στη **μείωση συνωστισμού στα λεωφορεία και στα τρόλεϊ**



Γράφημα 8. Βαθμός συμφωνίας αναφορικά με την συνεργασάι Ο.Α.Σ.Α & ΚΤΕΛ ΑΤΤΙΚΗΣ για την ανάθεση των λεωφορειακών γραμμών

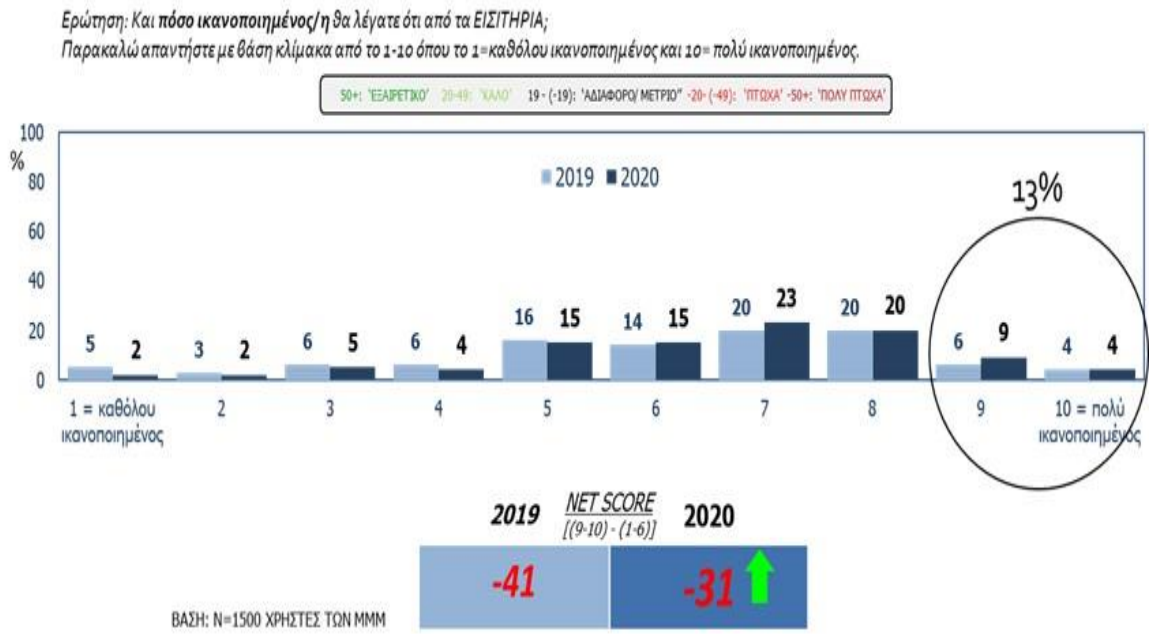
Βαθμός ικανοποίησης από τα εισιτήρια

Netscore συνολικής ικανοποίησης 2020:-31 (2019: -41)

Ανάλυση ανά κατηγορία κριτηρίου ΕΝ 13816

Βελτίωση εμφανίζει η ανάλυση ικανοποίησης των επιβατών των ΜΜΜ από τα **εισιτήρια,** (2020:-31, 2019:-41), παραμένοντας όμως **"Αρκετά δυσαρεστημένοι".**

Από τη διαγραμματική ανάλυση των δεδομένων, αποτυπώνεται ότι η ικανοποίηση από τα εισιτήρια παραμένει αρνητική, όμως έχει βελτιωθεί σε όλες τις κατηγορίες των χρηστών των ΜΜΜ, με εξαίρεση τους Τακτικούς Χρήστες Τρόλεϊ (2020:-44, 2019:-34) και Τακτικούς Χρήστες ΤΡΑΜ (2020:-25, 2019:-16).



Γράφημα 9. Βαθμός Ικανοποίησης από τα Εισιτήρια (2019 & 2020)

*Ερώτηση: Και **πόσο ικανοποιημένος/η** θα λέγατε ότι είστε από τα ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ;*
Παρακαλώ απαντήστε με βάση κλίμακα από το 1-10 όπου το 1=καθόλου ικανοποιημένος και 10= πολύ ικανοποιημένος.

50+: 'ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΟ' 20-49: 'ΚΑΛΟ' 19 - (-19): 'ΑΔΙΑΦΟΡΟ/ ΜΕΤΡΙΟ" -20- (-49): 'ΠΤΩΧΑ' -50+: 'ΠΟΛΥ ΠΤΩΧΑ'

2020

NET SCORE [(9-10) - (1-6)] **-31**

ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ Τακτικοί N=441	ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ Περιστ/κοί N=1059	ΤΡΟΛΛΕΙ Τακτικοί N=138	ΤΡΟΛΛΕΙ Περιστ/κοί N=1362	ΜΕΤΡΟ Τακτικοί N=492	ΜΕΤΡΟ Περιστ/κοί N=1008	ΗΛ/ΚΟΣ Τακτικοί N=233	ΗΛ/ΚΟΣ Περιστ/κοί N=1267	ΤΡΑΜ Τακτικοί N=56	ΤΡΑΜ Περιστ/κοί N=1444
-33	-30	-44	-30	-26	-34	-33	-31	-25	-32

2019

NET SCORE [(9-10) - (1-6)] *-41*

ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ Τακτικοί N=602	ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ Περιστ/κοί N=898	ΤΡΟΛΛΕΙ Τακτικοί N=205	ΤΡΟΛΛΕΙ Περιστ/κοί N=1295	ΜΕΤΡΟ Τακτικοί N=633	ΜΕΤΡΟ Περιστ/κοί N=867	ΗΛ/ΚΟΣ Τακτικοί N=329	ΗΛ/ΚΟΣ Περιστ/κοί N=1171	ΤΡΑΜ Τακτικοί N=62	ΤΡΑΜ Περιστ/κοί N=1438
-40	-41	-34	-42	-33	-47	-32	-43	-16	-43

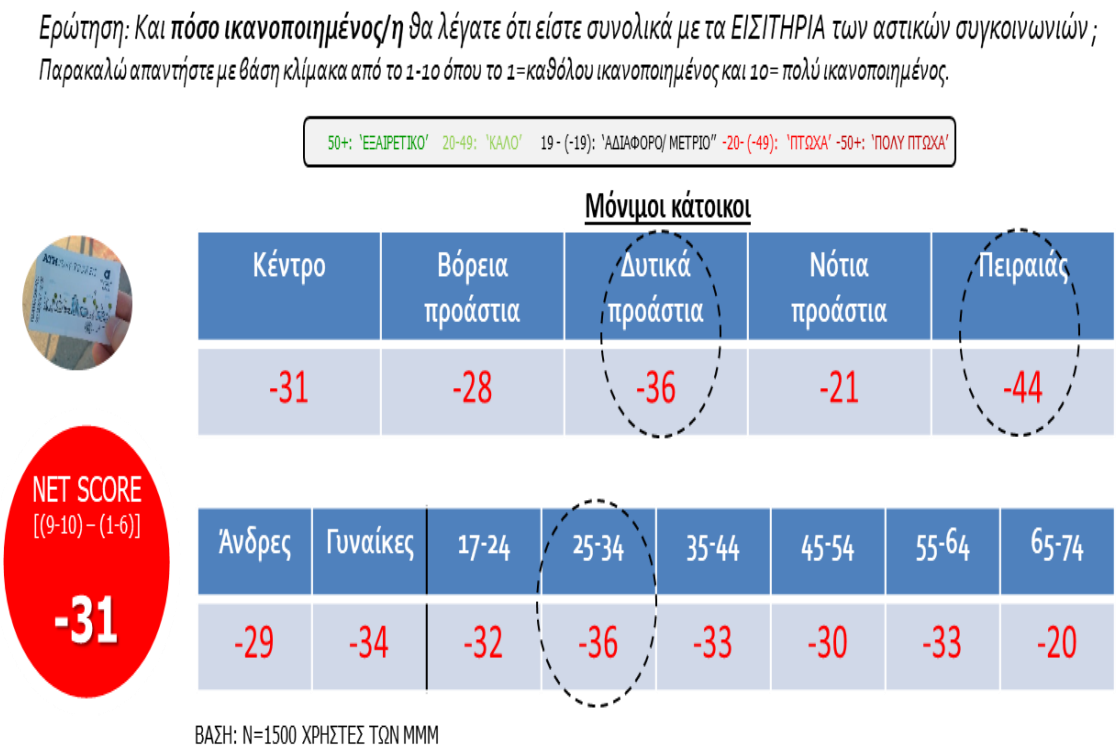
ΒΑΣΗ: N=1500 ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ ΜΜΜ

Γράφημα 10. Βαθμός Ικανοποίησης από τα εισιτήρια – Netscore (2019 & 2020)

	Τακτικοί ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ	Περιστασιακοί ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ	Τακτικοί ΤΡΟΛΛΕΪ	Περιστασιακοί ΤΡΟΛΛΕΪ	Τακτικοί ΜΕΤΡΟ	Περιστασιακοί ΜΕΤΡΟ	Τακτικοί ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ	Περιστασιακοί ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΣ	Τακτικοί ΤΡΑΜ	Περιστασιακοί ΤΡΑΜ
2020	-33	-30	-44	-30	-26	-34	-33	-31	-25	-32
2019	-40	-41	-34	-42	-33	-47	-32	-43	-16	-43

Γράφημα 11. Διαγραμματική Απεικόνιση Βαθμού Ικανοποίησης από τα Εισιτήρια – Netscore (2019 & 2020)

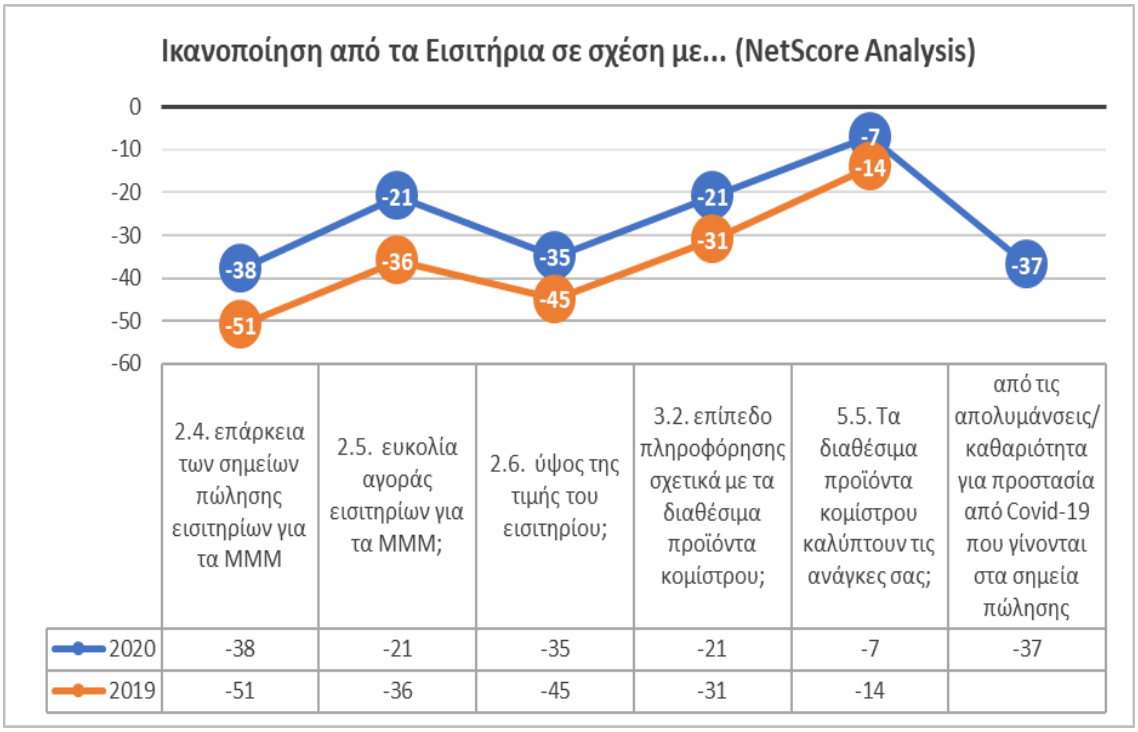
Η έρευνα έδειξε επίσης ότι περισσότερο δυσαρεστημένοι είναι οι επιβάτες στον **Πειραιά,** τα **ΔΥΤΙΚΑ προάστια** και ηλικιακή ομάδα **25-34 ετών.**



Γράφημα 12. Βαθμός Ικανοποίησης από τα εισιτήρια ανά Περιοχή, ηλικιακή ομάδα και φύλο – Netscore (2019 & 2020)

Οι επιμέρους μετρήσεις σε σχέση με τα ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ μας έδειξαν ότι οι επιβάτες έχουν **θετικότερη** άποψη και για αυτή τη χρονιά για **"την κάλυψη των αναγκών τους από διαθέσιμα προϊόντα κομίστρου»** (2020:-7, 2019:-14).

Παραμένουν **αρκετά δυσαρεστημένοι** κυρίως από την "**επάρκεια των σημείων πώλησης**", τις **"απολυμάνσεις/καθαριότητα για προστασία από την COVID-19"** και το **" ύψος της τιμής του εισιτηρίου**".

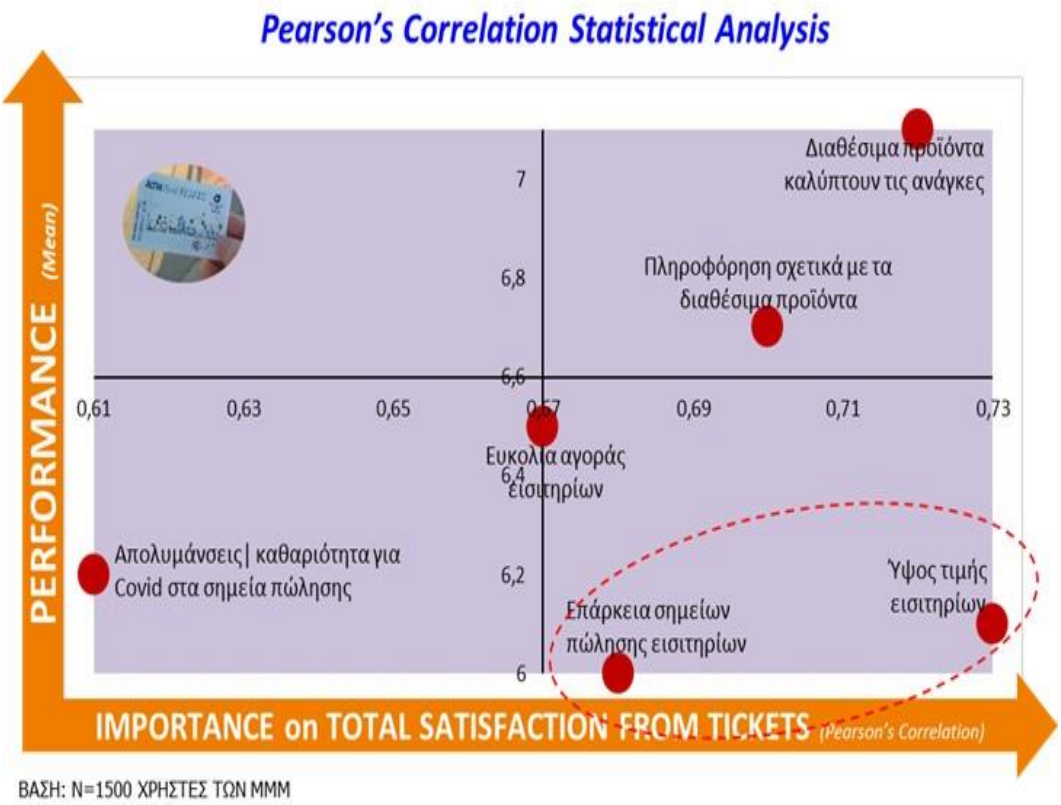


Γράφημα 13. Βαθμός Ικανοποίησης από τα εισιτήρια σε σχέση με συγκεκριμένες παραμέτρους – Netscore (2019 & 2020)

Αναλύσεις κατά Pearson's correlation

- **Ανάγκη βελτίωσης σε:**

  Με βάση την Pearson's Correlation Anaysis, προσδιορίζεται ότι οι βασικοί πυλώνες στους οποίους πρέπει να δοθεί έμφαση είναι στο "**ύψος της τιμής των εισιτηρίων**" και της "**επάρκειας των σημείων πώλησης**", καθώς ήταν οι παράμετροι με τον πιο σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των χρηστών ΜΜΜ.



Γράφημα 14. Pearson Correlation Statistical Analysis

Βαθμός ικανοποίησης από άλλες υπηρεσίες Ο.Α.Σ.Α

Ανάλυση ανά κατηγορία κριτηρίου EN 13816

Η έρευνα έδειξε ότι η εφαρμογή **Ο.Α.Σ.Α ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ** είναι η **πιο διαδεδομένη υπηρεσία** με τους **περισσότερο ικανοποιημένους χρήστες** και με θετικό πλέον πρόσημο για το 2020 (2020:+2, 2019:-7).

Οι επιβάτες κλήθηκαν να απαντήσουν στις ερωτήσεις:

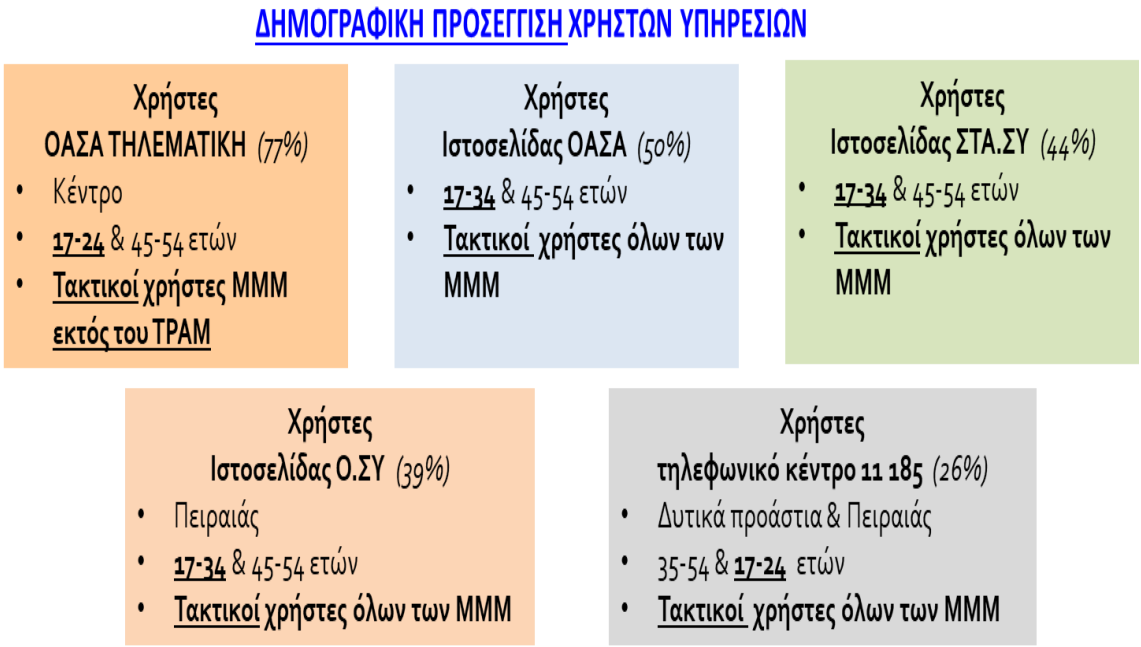
- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την πληροφόρηση που παρέχει το τηλεφωνικό κέντρο 11185 του Ο.Α.Σ.Α;
- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την πληροφόρηση που παρέχει η εφαρμογή " Ο.Α.Σ.Α Telematics" ;
- Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το επίπεδο πληροφόρησης που παρέχεται στις ιστοσελίδες του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α.

	3.5. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη πληροφόρηση που παρέχει η εφαρμογή "OASA Telematics";	3.7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το επίπεδο πληροφόρησης που παρέχεται στην ιστοσελίδα του Ο.Α.Σ.Α.	3.7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το επίπεδο πληροφόρησης που παρέχεται στην ιστοσελίδα της ΣΤΑ.ΣΥ.	3.7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το επίπεδο πληροφόρησης που παρέχεται στην ιστοσελίδα της ΟΣΥ	3.3. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη πληροφόρηση που παρέχει το τηλεφωνικό κέντρο 11 185 του Ο.Α.Σ.Α.;
2020	2	-8	-5	-7	-4
2019	-7	-8	-6	-10	-8

Γράφημα 15. Βαθμός Ικανοποίησης από 11185, Τηλεματική & Ιστοσελίδες – Netscore (2019 & 2020)

Επίσης τα αποτελέσματα έδειξαν ότι:

- η μεγαλύτερη χρήση των υπηρεσιών Ο.Α.Σ.Α γίνεται από τους ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ επιβάτες των ΜΜΜ και τις νεαρότερες ηλικίες



Γράφημα 16. Δημογραφική Προσέγγιση χρηστών υπηρεσιών

- Οι νεαρότερες ηλικίες είναι περισσότερο δυσαρεστημένες από τις υπηρεσίες Ο.Α.Σ.Α

ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ (Net score) ΧΡΗΣΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ανά ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ

		Φύλο		Ηλικία					
NET SCORE	ΣΥΝΟΛΟ	Άνδρες	Γυναίκες	17-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
"ΟΑΣΑ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ"	+2	-2	+5	-9	-4	+3	+12	+4	+3
Πληροφόρηση από **ιστοσελίδες του Ο.Α.Σ.Α.**	-8	-10	-6	-13	-13	-11	-3	-3	-1
Πληροφόρηση από **ιστοσελίδες του ΣΤΑ.ΣΥ.**	-5	-8	-3	-14	-9	-10	+1	-1	+2
Πληροφόρηση από **ιστοσελίδες του Ο.ΣΥ.**	-7	-9	-4	-19	-9	-8	0	-5	0
Πληροφόρηση από **11 185 ΟΑΣΑ**	-4	-2	-6	-3	-7	-3	-2	-5	-4

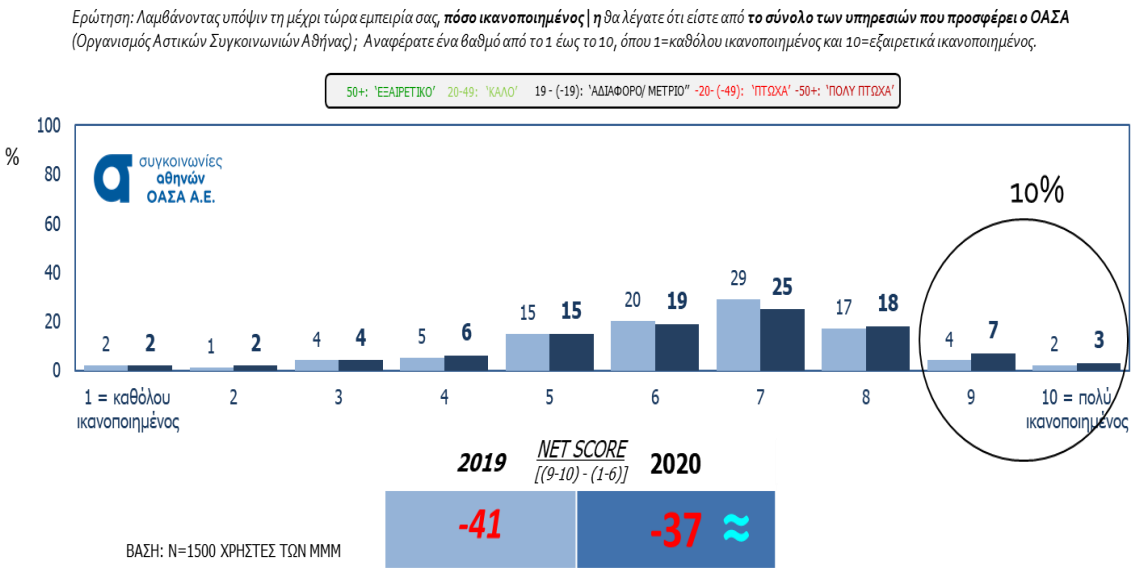
NET SCORE	ΣΥΝΟΛΟ	ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ Τακτικοί	ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ Περιστ/κοί	ΤΡΟΛΛΕΙ Τακτικοί	ΤΡΟΛΛΕΙ Περιστ/κοί	ΜΕΤΡΟ Τακτικοί	ΜΕΤΡΟ Περιστ/κοί	ΗΛ/ΚΟΣ Τακτικοί	ΗΛ/ΚΟΣ Περιστ/κοί	ΤΡΑΜ Τακτικοί	ΤΡΑΜ Περιστ/κοί
"ΟΑΣΑ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ"	+2	+2	+2	+3	+2	+7	-1	+4	+2	+7	+2
Πληροφόρηση από **ιστοσελίδες του Ο.Α.Σ.Α.**	-8	-12	-6	-13	-7	-9	-7	-8	-8	2	-9
Πληροφόρηση από **ιστοσελίδες του ΣΤΑ.ΣΥ.**	-5	-10	-3	-8	-5	-6	-5	-5	-5	+7	-6
Πληροφόρηση από **ιστοσελίδες του Ο.ΣΥ.**	-7	-11	-5	-6	-7	-9	-5	-10	-6	-6	-7
Πληροφόρηση από **11 185 ΟΑΣΑ**	-4	-9	-2	-11	-3	-3	-4	-5	-4	6	-5

ΒΑΣΗ: N=1500 ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΩΝ ΜΜΜ

Γράφημα 17. Βαθμός Ικανοποίησης χρηστών υπηρεσιών ανά δημογραφικό προφίλ

Βαθμός ικανοποίησης από το σύνολο των υπηρεσιών των αστικών συγκοινωνιών Netscore συνολικής ικανοποίησης 2020:-37 (2019:-41)

Στην ερώτηση "Λαμβάνοντας υπόψιν τη μέχρι τώρα εμπειρία σας, **πόσο ικανοποιημένος/η** θα λέγατε ότι είστε από **το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει ο Ο.Α.Σ.Α»,** τα αποτελέσματα δεν έδειξαν σημαντική διαφοροποίηση από το 2019 (2020:-37, 2019:-41). Οι επιβάτες των ΜΜΜ είναι **"Αρκετά δυσαρεστημένοι"** από το **σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει ο Ο.Α.Σ.Α**.

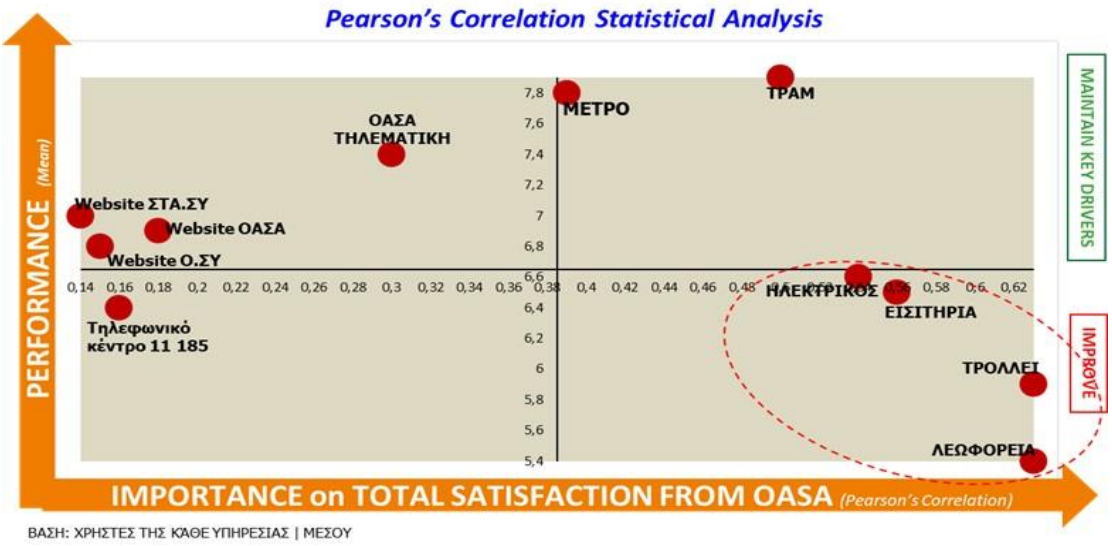


Γράφημα 18. Βαθμός Ικανοποίησης από το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρει ο Ο.Α.Σ.Α – Netscore (2019 & 2020)

Ανάλυση κατά Pearson's correlation

- **Επόμενες κινήσεις βελτίωσης:**

  Με βάση την Pearson's Correlation Anaysis, προσδιορίζεται ότι έμφαση πρέπει να δοθεί πρωτίστως στις **ΟΔΙΚΕΣ Συγκοινωνίες (λεωφορεία και τρόλεϊ),** αλλά και στα **ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ** και τον **ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ.**



Γράφημα 19. Pearson Correlation Statistical Analysis

5. ΑΥΤΟΜΑΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΚΟΜΙΣΤΡΟΥ

Το 2020 αποτέλεσε έτος επεκτάσεων του συστήματος ΑΣΣΚ τόσο σε επίπεδο δικτύου όσο και υπηρεσιών.

Στο δίκτυο μετρό προστέθηκαν τρείς νέοι σταθμοί, ενώ εγκαταστάθηκαν συσκευές ΑΣΣΚ στα οχήματα των ΚΤΕΛ που εκτελούν δρομολόγια του Ο.Α.Σ.Α.

Στο επίπεδο των υπηρεσιών , οριστικοποιήθηκε σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ, η παροχή δικαιώματος ελεύθερης μετακίνησης σε δικαιούχους άνεργους και φοιτητές.

Στο πλαίσιο των επεκτάσεων ανατέθηκαν προς τον ΙΦΣ-ΑΣΣΚ προμήθειες και εγκαταστάσεις νέου εξοπλισμού έκδοσης-προσωποποίησης-πώλησης και υλοποίηση νέων υπηρεσιών.

Βελτίωση Εσοδών

Το κύριο γεγονός του έτους 2020 είναι τα περιοριστικά μέτρα που επιβλήθηκαν στις μετακινήσεις λόγω της πανδημίας COVID-19 και τα οποία είχαν πολύ σημαντική επίδραση στην επιβατική κίνηση και συνεπακόλουθα στα οικονομικά αποτελέσματα του Ομίλου.

Σε ό,τι αφορά τις εισπράξεις, τα περιοριστικά μέτρα λόγω της COVID-19 ανέκοψαν την άνοδο που καταγράφηκε το πρώτο δίμηνο του 2020 (5,8% τον Ιαν./20 και 7,5% Φεβ./20 σε σχέση με τους αντίστοιχους μήνες του έτους 2019).

Ειδικότερα το δίμηνο Ιανουαρίου – Φεβρουαρίου 2020 οι εισπράξεις διαμορφώθηκαν σε 32,10 εκατ. ευρώ έναντι € 30,0 εκατ. ευρώ του αντίστοιχου διμήνου του έτους 2019.

Οι συνολικές εισπράξεις από πωλήσεις κομίστρων κατά το 2020 ήταν 101,1 εκ. €, μειωμένες κατά 50,5% έναντι των 204,27 εκ. € του 2019. Η μείωση των εισπράξεων οφείλεται κυρίως σε τέσσερις λόγους, όλους αποτέλεσμα της πανδημίας:

- στην μείωση της επιβατικής κίνησης
- στην μείωση της τουριστικής κίνησης
- στην αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής που εφαρμόστηκε από την 1/6/2020 με μείωση των τιμών κομίστρου λόγω της μείωσης του συντελεστή ΦΠΑ από 24% σε 13% και
- στην παροχή δικαιωμάτων με χρονική επέκταση στα χρονικά προϊόντα κομίστρου

Στοιχεία εισπράξεων από πωλήσεις προϊόντων κομίστρου

Το έτος 2020 οι επιμέρους εισπράξεις ανά τύπο κομίστρου, οι πωλήσεις εισιτηρίων μειώθηκαν κατά 55,2% ενώ των καρτών απεριορίστων διαδρομών κατά 42,4%.

Τα συγκριτικά στοιχεία εισπράξεων του έτους (2020) έναντι του 2019 παρουσιάζονται στον Πίνακα 4 που ακολουθεί, ενώ στο Γράφημα 20 παρατίθενται στοιχεία αναφορικά την κατανομή των εισπράξεων ανά τύπο κομίστρου.

Πίνακας 4. Στοιχεία Εισπράξεων για τα έτη 2019 & 2020

	2020	2019	ΔΙΑΦΟΡΑ €	ΜΕΤΑΒΟΛΗ %
ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ	57.021.924,51 €	127.148.060,39 €	-70.126.135,88 €	-55 %
ΚΑΡΤΕΣ	42.694.478,61 €	74.107.170,29 €	-31.412.691,68 €	-42 %
ΑΠΟΘ. ΑΞΙΑ	1.409.877,42 €	3.022.764,46 €	-1.612.887,04 €	-53 %
ΣΥΝΟΛΟ*	**101.126.280,53 €**	**204.277.995,15 €**	**-103.151.714,62 €**	**-50 %**
**Δεν περιλαμβάνονται οι αντικαταστάσεις καρτών ύψους 113χιλ. €*				

Γράφημα 20. Κατανομή εισπράξεων ανά τύπο κομίστρου για το έτος 2020

Κατανομή εισπράξεων ανά Φορέα

Η κατανομή των εισπράξεων ανά φορέα παρουσιάζονται στο πιο κάτω πίνακα.

Πίνακας 5. Εισπράξεις ανά φορέα για το έτος 2020

ΦΟΡΕΑΣ	ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ 2020	%
Ο.Α.Σ.Α*	61.720.796,38 €	**40%**
Ο.ΣΥ	16.079.246,70 €	**10%**
ΣΤΑ.ΣΥ	78.817.990,45 €	**50%**
ΣΥΝΟΛΟ**	**156.618.033,53 €**	

**Περιλαμβάνονται οι εισπράξεις δικαιωμάτων υπουργείων.*

***Δεν περιλαμβάνονται οι αντικαταστάσεις καρτών (113χιλ€).*

Σύνθεση εισπράξεων ανά κανάλι και πηγή εσόδου

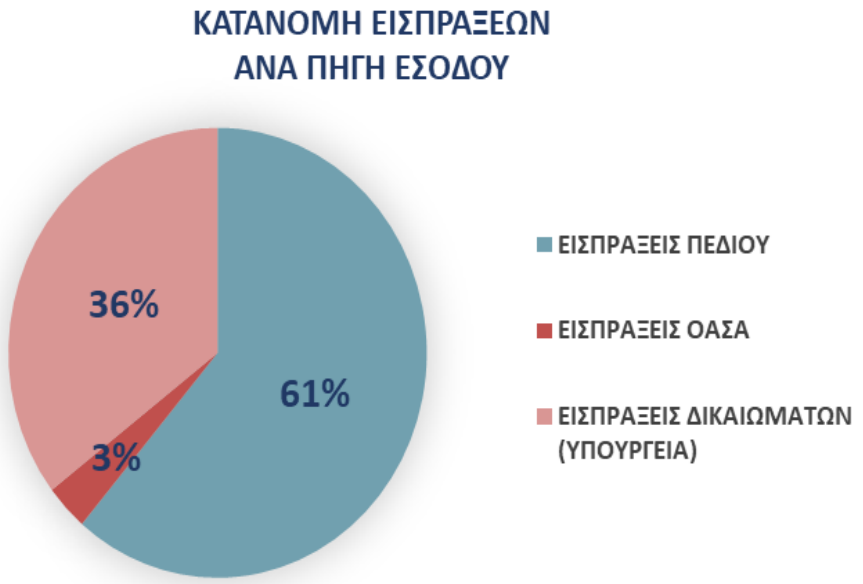
Στον Πίνακα 6 παρακάτω παρουσιάζονται οι εισπράξεις ανά κανάλι πώλησης, όπου αποτυπώνεται ότι τη μεγαλύτερη συμβολή στις ετήσιες εισπράξεις έχουν οι πωλήσεις πεδίου (Ο.ΣΥ-ΣΤΑ.ΣΥ)

Πίνακας 6. Εισπράξεις ανά κανάλι πώλησης για το έτος 2020

ΚΑΝΑΛΙ ΠΩΛΗΣΗΣ	ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ 2020	%
ΠΩΛΗΣΕΙΣ Ο.Α.Σ.Α	5.220.136,04 €	3,3%
ΠΕΔΙΟΥ (Ο.ΣΥ-ΣΤΑ.ΣΥ)	90.006.623,40 €	57,5%
ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΕΑ (ΠΕΡΙΠΤΕΡΑ)	4.979.858,10 €	3,2%
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	919.663,00 €	0,6%
ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	55.491.753,00 €	35,4%
ΣΥΝΟΛΟ*	**156.618.033,53 €**	

*Δεν περιλαμβάνονται οι αντικαταστάσεις καρτών.

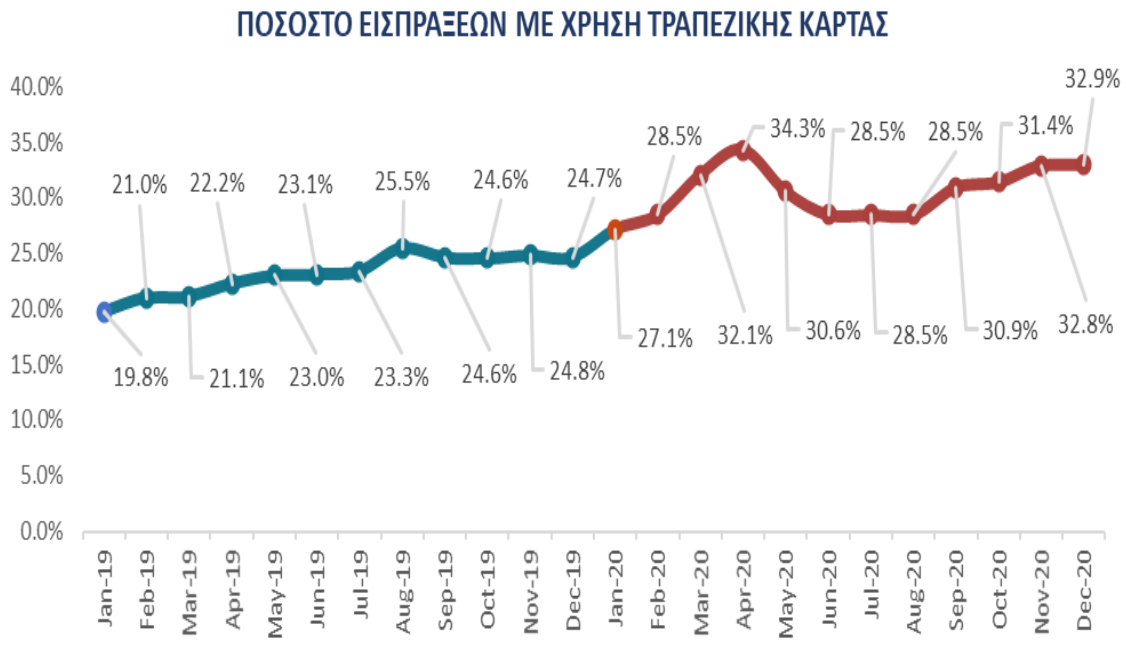
Το Γράφημα 21 που ακολουθεί, παρουσιάζει την κατανομή των εισπράξεων ανά πηγή εσόδου, όπου οι πωλήσεις πεδίου αποτελούν το 61% του συνόλου των εισπράξεων (91% το έτος 2019), οι εισπράξεις από τα δικαιώματα (Υπουργεία) το 36% (6% το 2019) και οι εισπράξεις χονδρικής το 3% (3% το 2019).



Γράφημα 21. Κατανομή εισπράξεων ανά πηγή εσόδου για το έτος 2020

Συναλλαγές με τη χρήση τραπεζικών καρτών

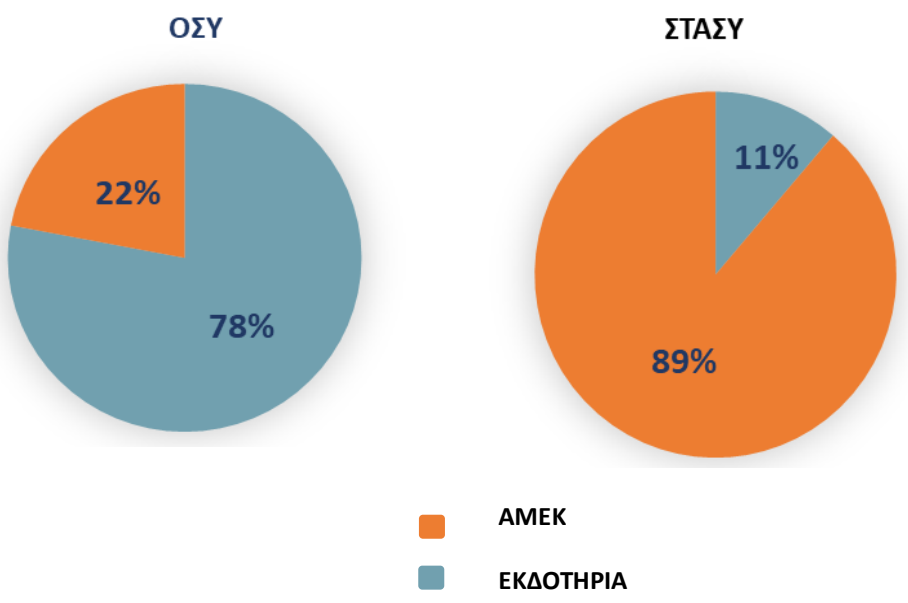
Η χρήση τραπεζικών καρτών στις συναλλαγές, όπως φαίνεται και στο Γράφημα 24 παρακάτω, παρουσίασε σημαντική αύξηση το 2020 με τον μέσο όρο χρήσης να φτάνει το 30,5% των εισπράξεων έναντι 23,1% του 2019. Η σταθερά αυξανόμενη πορεία των προηγουμένων ετών συνεχίστηκε και το 2020 ενώ λόγω της ανέπαφης συναλλαγής που προσφέρει, ενισχύθηκε ακόμη περισσότερο τους μήνες απαγόρευσης κυκλοφορίας.



Γράφημα 22. Ποσοστό εισπράξεων με χρήση τραπεζικής κάρτας ανά μήνα για το έτος 2020

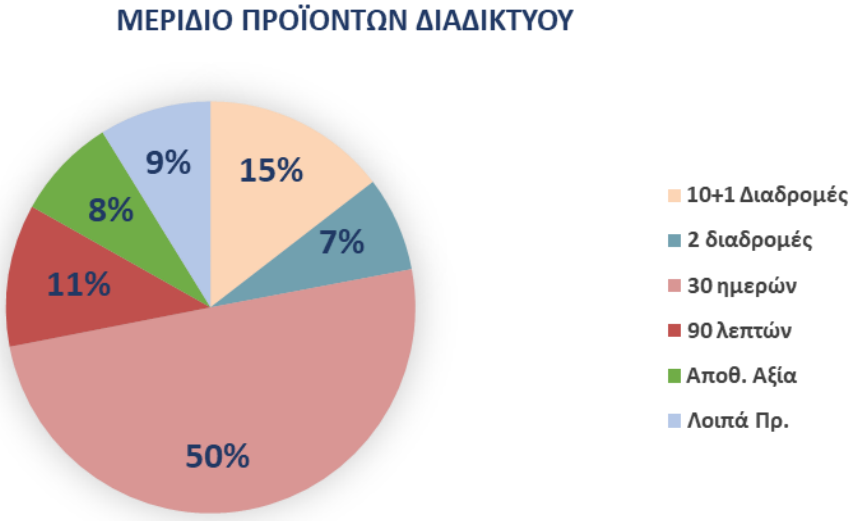
Συναλλαγές ανά σημείο πώλησης

Το πλήθος των Αυτόματων Συσκευών πώλησης της ΣΤΑ.ΣΥ είναι πολλαπλάσιο από εκείνο της Ο.ΣΥ και κατά συνέπεια δικαιολογεί την διαφορετική εικόνα της αναλογίας των συναλλαγών σε εκδοτήρια και μηχανήματα που στη ΣΤΑ.ΣΥ διατηρείται σε πολύ υψηλότερα επίπεδα.



Γράφημα 23. Αναλογία ΑΜΕΚ & Εκδοτηρίων (Ο.ΣΥ & ΣΤΑ.ΣΥ) για το 2020

Ανάλυση πωλήσεων διαδικτύου



Γράφημα 24. Μερίδιο Προϊόντων Διαδικτύου

Όπως φαίνεται και στο Γράφημα 24 παραπάνω, το μεγαλύτερο μερίδιο στις αγορές μέσω διαδικτύου απορροφά η κάρτα 30 ημερών με το 50% των συναλλαγών, καθώς αποτελεί το

προϊόν προτίμησης τακτικών επιβατών που αναζητούν ευκολότερο τρόπο αγοράς. Το πολλαπλό εισιτήριο 10+1 διαδρομών αποτελεί το 15% των συναλλαγών με το εισιτήριο 90 λεπτών να ακολουθεί με 11%. Η αποθηκευμένη αξία για το 2020 αποτελεί το 8% των συναλλαγών.

Διείσδυση εκπτωτικών προϊόντων πολλαπλών διαδρομών

Η δυναμικότητα των προϊόντων πολλαπλών διαδρομών συνεχίστηκε και το έτος 2020 παρά την ιδιαιτερότητα των συνθηκών. Στο σύνολο των επικυρώσεων 6 από τις 10 πραγματοποιούνται με προϊόντα πολλαπλών διαδρομών. Από τα προϊόντα πολλαπλών διαδρομών το εισιτήριο των 2 διαδρομών έχει αυξημένο μερίδιο χρήσης (17,8% έναντι 15,2% για το 2019).

Διάθεση καρτών

Το έτος 2020 διατέθηκαν άνω των **208 χιλ.** νέων «προσωποποιημένων» καρτών εκ των οποίων 172 χιλ., αφορούσαν κανονικό προφίλ και 24 χιλ. αφορούσαν φοιτητές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, όπως αποτυπώνεται στα στοιχεία του Πίνακα 7 που ακολουθεί:

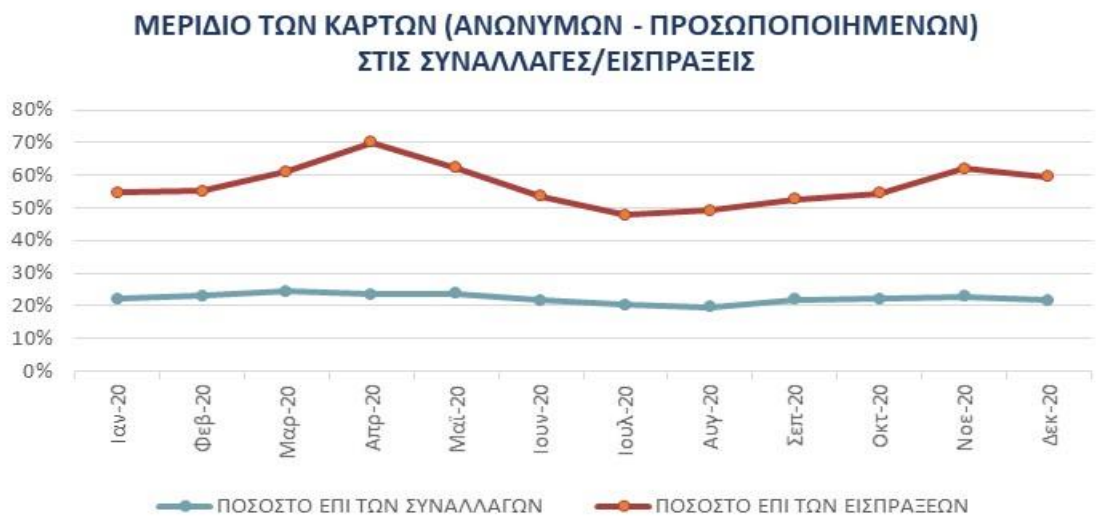
Πίνακας 7. Προσωποποιημένες κάρτες

Προφίλ Έκπτωσης	Αριθμός Προσωποποιήσεων
Κανονικό	172.441
Άνω των 65	177
Φοιτητές ΑΕΙ/ΤΕΙ	24.031
Οπλίτες	3.840
Πολύτεκνοι	3.049
Φοιτητές αλλοδαπής	1.141
Λοιπές κατηγορίες	3.701
Σύνολο	**208.380**

Ανώνυμες κάρτες

Οι ανώνυμες κάρτες που εκδόθηκαν εντός του 2020 έφτασαν τις 100 χιλ.

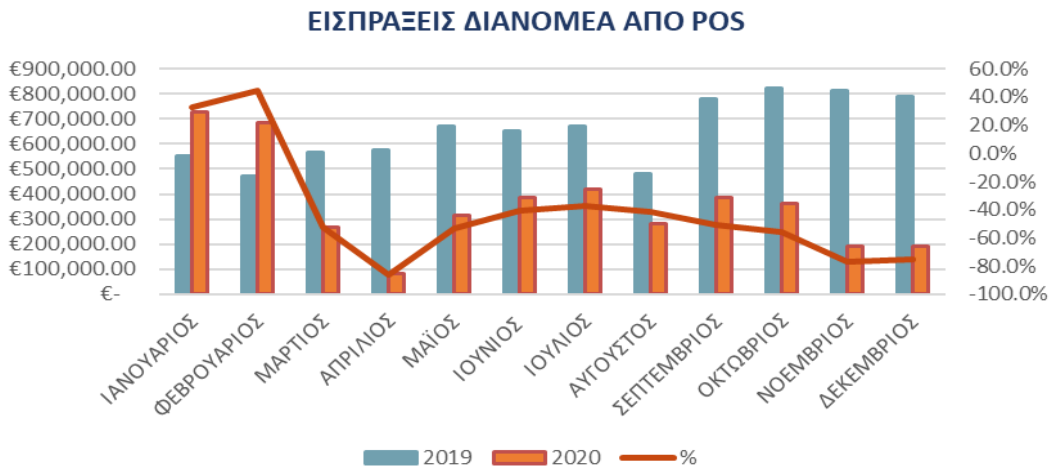
Το μερίδιο των καρτών (Ανώνυμων-προσωποποιημένων) ως μέσων κομίστρου ενισχύθηκε το 2020, με μέσο όρο το 57% των εισπράξεων να γίνεται με φόρτιση της αντίστοιχης κάρτας έναντι 49% για το 2019. Στις περιόδους του lockdown (Απρ./2020 και Νοε-Δεκ/2020), τα ποσοστά ανήλθαν σε 70% και 63% αντιστοίχως, καθώς οι περισσότερες (αναγκαίες) μετακινήσεις γίνονται κυρίως από εργαζόμενους που χρησιμοποιούν προϊόντα απεριορίστων διαδρομών (προσωποποιημένες κάρτες).



Γράφημα 25. Μερίδιο των καρτών (ανώνυμων – προσωποποιημένων) στις συναλλαγές εισπράξεις

Ανάλυση και Ενίσχυση Δικτύου Λιανικής Πώλησης

Οι πωλήσεις του δικτύου των σημείων πώλησης - περιπτέρων παρά το γεγονός ότι περιλαμβάνονται **508** σημεία πώλησης με ενεργές συσκευές POS, παρέμειναν σε χαμηλά επίπεδα το έτος 2020 λόγω της εξάπλωσης της πανδημίας, παρουσιάζοντας πτώση 45,3% έναντι του 2019, πτώση η οποία είναι αντίστοιχη της συνολικής εικόνας των εισπράξεων.



Γράφημα 26. Εισπράξεις Διανομέα από POS

Σημειώνεται ότι κατά τη διάρκεια του έτους 2020 και με βάση τις διαθέσιμες συσκευές πώλησης ΑΣΣΚ, το χάρτη αναγκών και σε συνεργασία με την εταιρεία διακίνησης, πραγματοποιήθηκε επιλογή περιοχών με έλλειψη κάλυψης, για τοποθέτηση συσκευών πώλησης και ανακατανομή του εξοπλισμού από σημεία πώλησης με ιδιαίτερα χαμηλούς τζίρους.

Παράλληλα πραγματοποιήθηκε σήμανση των σημείων διάθεσης με την τοποθέτηση ειδικής ταμπέλας "σημείου διάθεσης εισιτηρίων", ενώ ταυτόχρονα με τις ενέργειες για τη βελτίωση της κάλυψης του δικτύου, πραγματοποιήθηκαν ενέργειες για την ανάπτυξη συστήματος αξιόπιστης πληροφόρησης του επιβατικού κοινού σχετικά με τα διαθέσιμα σημεία πώλησης του δικτύου (προβολή του πλησιέστερου σημείου πώλησης στις τηλεματικές στάσεις). Τέλος προγραμματίζεται εντός του έτους 2021, η εφαρμογή πολιτικής πρακτόρευσης σημείων πώλησης Φορέων και Δικτύου Λιανικής με καθορισμό ελκυστικότερων όρων συνεργασίας για την ενίσχυση των πωλήσεων και την εξυπηρέτηση των επιβατών καθώς και η εφαρμογή της δυνατότητας ανανέωσης των χρονικών προιόντων κομίστρου (μηνιαίες, τριμηνιαίες, εξαμηνιαίες και ετήσιες κάρτες) και από το δίκτυο λιανικής πώλησης.

Οι πωλήσεις-φορτίσεις σε τεμάχια του δικτύου λιανικής κατά το έτος 2020 παρουσιάζονται στον Πίνακα 8. που ακολουθεί:

Πίνακας 8. Πωλήσεις και φορτίσεις του δικτύου λιανικής ανά μήνα κατά το 2020

	ΠΡΟΦΟΡΤΙΣΜΕΝΑ	ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΦΤΠ-POS
ΙΑΝ	20.008	203.629
ΦΕΒ	18.002	192.265
ΜΑΡ	6.022	74.884
ΑΠΡ	0	22.345
ΜΑΪ	5.002	95.016
ΙΟΥΝ	16.225	133.721
ΙΟΥΛ	13.102	146.199
ΑΥΓ	8.300	97.314
ΣΕΠ	9.200	133.043
ΟΚΤ	9.700	125.186
ΝΟΕ	1.800	63.854
ΔΕΚ	5.408	65.242
ΣΥΝΟΛΟ	**112.769**	**1.352.698**

Βελτίωση λειτουργίας του δικτύου πώλησης Ο.ΣΥ-ΣΤΑ.ΣΥ

Η βελτίωση της διαδικασίας διάθεσης των προϊόντων κομίστρου και της λειτουργίας των εκδοτηρίων, συμβάλει επίσης στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του επιβατικού κοινού. Στο πλαίσιο αυτό από τα μέσα Ιανουαρίου 2020 ξεκίνησε η πιλοτική λειτουργία νέων εκδοτηρίων σε 5 σταθμούς, Βικτώρια, Πανεπιστήμιο, Ευαγγελισμός, Μεγ. Μουσικής και Αιγάλεω, με σκοπό την ανάλυση της πορείας τους μέσα στο έτος. Η ενέργεια αυτή ανεστάλη λόγω της πανδημίας της COVID-19 από τα μέσα Μαρτίου.

Παράλληλα προγραμματίζονται οι παρακάτω ενέργειες:

- Τοποθέτηση 10 νέων εκδοτηρίων της Ο.ΣΥ, τα οποία θα τοποθετηθούν σε νέα σημεία του δικτύου, για να πραγματοποιούνται πωλήσεις, επαναφορτίσεις και εκδόσεις προσωποποιημένων καρτών
- Προμήθεια νέου εξοπλισμού πώλησης μέσα από τη σύμβαση ΣΔΙΤ ΑΣΣΚ και κατανομή τους σε ΣΤΑ.ΣΥ και Ο.ΣΥ. Ο νέος εξοπλισμός θα βελτιώσει το χρόνο αναμονής στην προμήθεια εισιτηρίων και καρτών και θα δίνει επιπλέον τη δυνατότητα διάθεσης ρέστων σε χαρτονομίσματα

Ειδικές υποχρεώσεις (παροχή υπηρεσιών βάσει κοινωνικών πολιτικών)

Ιδιαίτερα σημαντική για τα οικονομικά των αστικών συγκοινωνιών ήταν η αλλαγή του θεσμικού πλαισίου για τον καθορισμό του ύψους και του τρόπο καταβολής της αποζημίωσης του Ο.Α.Σ.Α για την ελεύθερη και με μειωμένο κόμιστρο μετακίνηση ομάδων δικαιούχων.

Οι παροχές δικαιωμάτων μετακίνησης των δικαιούχων πλήρους ή μερικής απαλλαγής από την καταβολή κομίστρου στα μέσα μαζικής μεταφοράς ρυθμίζονται από την κείμενη νομοθεσία, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 110 του ν. 4714/2020, που αντικατέστησε το άρθρο 86 του ν. 4530/2018 «Ρύθμιση απαλλαγών και αποζημιώσεων σχετικά με την καταβολή κομίστρου στα μέσα μαζικής μεταφοράς».

Το άρθρο 110 του ν. 4714/2020 (ΦΕΚ Α 148/31.07.2020) που αντικατέστησε το άρθρο 86 του ν. 4530/2018 προσδιόρισε το πλαίσιο για τις απαλλαγές από την καταβολή κομίστρου στα μέσα μαζικής μεταφοράς και την αποζημίωση των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω του Ο.Α.Σ.Α), προβλέποντας εν πολλοίς την έκδοση ΚΥΑ καθορισμού κριτηρίων παροχής δικαιωμάτων μετακίνησης με πλήρη ή μερική απαλλαγή από την καταβολή κομίστρου

στα μέσα μαζικής μεταφοράς/κατηγοριών δικαιούχων με εφαρμογή το επόμενο κάθε φορά έτος, καθώς και ΚΥΑ καθορισμού αποζημίωσης του φορέα παροχής συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω του Ο.Α.Σ.Α) που επέχει θέση σύμβασης μεταξύ αυτού και του Ελληνικού Δημοσίου ετήσιας διάρκειας.

Ειδικότερα, το άρθρο 110 του ν. 4714/2020 περιλαμβάνει τις εξής ρυθμίσεις:

(1) την εισαγωγή πλήρων ή μερικών απαλλαγών από την καταβολή κομίστρων στα μέσα μαζικής μεταφοράς που θα καθορίζονται από το συνδυασμό κοινωνικών και οικονομικών κριτηρίων και παραμέτρων με τον αριθμό των δικαιούχων,

(2) την έκδοση, μέχρι τις 31 Ιουλίου κάθε έτους και με έναρξη ισχύος από την 1η Ιανουαρίου του κάθε επόμενου ημερολογιακού έτους, ΚΥΑ των Υπουργών Οικονομικών, Υποδομών & Μεταφορών και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, με την οποία θα καθορίζονται τα συγκεκριμένα κριτήρια παροχής δικαιωμάτων/απαλλαγών, οι κατηγορίες και ο αριθμός των δικαιούχων, η διαδικασία χορήγησης των απαλλαγών και κάθε άλλο συναφές ζήτημα,

(3) την αποζημίωση του φορέα παροχής συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω του Ο.Α.Σ.Α) για την απώλεια των εσόδων του από τις προαναφερόμενες πλήρεις ή μερικές απαλλαγές από την καταβολή κομίστρου, η οποία (αποζημίωση) λογίζεται ως έσοδο, χορηγείται ετησίως και αφορά στο επόμενο οικονομικό έτος, καλύπτεται από τον Κρατικό Προϋπολογισμό, εγγράφεται στις πιστώσεις του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών, καταβάλλεται στο φορέα συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω τον Ο.Α.Σ.Α) καταρχήν σε δώδεκα (12) μηνιαίες δόσεις και διαμορφώνεται βάσει απολογιστικών στοιχείων μετακινήσεων του προηγούμενου έτους και υποχρεωτικής διαβούλευσης με το φορέα παροχής συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω τον Ο.Α.Σ.Α),

(4) την έκδοση, μέχρι τις 15 Σεπτεμβρίου κάθε έτους, ΚΥΑ των Υπουργών Οικονομικών και Υποδομών & Μεταφορών, η οποία επέχει θέση σύμβασης ετήσιας διάρκειας μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και του αρμόδιου φορέα παροχής συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω του Ο.Α.Σ.Α) και με την οποία καθορίζεται η αποζημίωση του τελευταίου για την απώλεια εσόδων που σχετίζονται με τις προαναφερόμενες πλήρεις ή μερικές απαλλαγές από την καταβολή κομίστρου και συγκεκριμένα το ύψος, ο τρόπος

υπολογισμού, η διαδικασία χορήγησης της αποζημίωσης και κάθε άλλο συναφές ζήτημα,

(5) εξαίρεση από το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 110 του ν. 4714/2020 της μεταφοράς των μαθητών των δημόσιων σχολείων πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης από και προς τα σχολεία που ρυθμίζεται από ειδικότερες διατάξεις που εξακολουθούν να ισχύουν,

(6) τη μη αναζήτηση τυχόν απαιτήσεων παρελθόντων ετών των φορέων παροχής συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω του Ο.Α.Σ.Α) από μετακινήσεις ατόμων με πλήρη ή μερική απαλλαγή κομίστρου, και

(7) την κατάργηση, από τη θέση σε ισχύ του άρθρου 110 του ν. 4714/2020 και εφεξής, κάθε διάταξης που ρυθμίζει με τρόπο διαφορετικό ή αντίθετο το ζήτημα της πλήρους ή μερικής απαλλαγής από την καταβολή κομίστρου, καθώς και τη σχετική αποζημίωση στους φορείς παροχής συγκοινωνιακού έργου (εν προκειμένω τον Ο.Α.Σ.Α).

Το έτος 2020, αξιοποιήθηκε πλήρως μία από τις σημαντικότερες δυνατότητες του συστήματος ΑΣΣΚ, που αφορά την ακριβή κοστολόγηση και αποτίμηση των παροχών δικαιωμάτων μετακίνησης για τις ειδικές ομάδες μετακινουμένων και έχει ως αποτέλεσμα ο Ο.Α.Σ.Α να αποτιμά λεπτομερώς και να διεκδικεί από τους Φορείς παροχής, τις αντίστοιχες δαπάνες. Παράλληλα, επικαιροποιήθηκαν οι απαραίτητες ενέργειες για την εφαρμογή του Μηχανισμού Συντονισμού, ώστε σε συνεργασία με την ΕΕΣΥΠ και τα αρμόδια Υπουργεία, να διασφαλιστεί η καταβολή των παροχών.

Μέτρα στήριξης τακτικών χρηστών των Μ.Μ.Μ. κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Κατά το χρονικό διάστημα εφαρμογής των μέτρων περιορισμού μετακινήσεων αλλά και κατά την χρονική περίοδο επανόδου στην κοινωνική και οικονομική κανονικότητα που αφορούν, τέθηκαν σε εφαρμογή μέτρα έμπρακτης στήριξης των τακτικών χρηστών των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς, ως εξής:

- παροχή από την 1η Ιουνίου 2020, της δυνατότητας χρονικής επέκτασης 30 ή 55 ημερών στα προϊόντα κομίστρου χρονικής διάρκειας (μηνιαία, τριμηνιαία, εξαμηνιαία και ετήσια) που ήταν σε ισχύ κατά την περίοδο εφαρμογής των μέτρων περιορισμού των μετακινήσεων. Οι αποζημιώσεις πιστώνονται αυτοματοποιημένα, στα αυτόματα μηχανήματα πώλησης του δικτύου του Ο.Α.Σ.Α και είναι διαθέσιμες προς χρήση από

τους δικαιούχους, όποτε το επιθυμήσουν εντός χρονικού διαστήματος 24 μηνών.

- παροχή από την 1η Ιουνίου 2020 έως 31 Δεκεμβρίου 2020, πρόσθετη έκπτωση με μορφή επιπλέον χρονικής διάρκειας 37 ημερών στην αγορά νέων ετησίων καρτών.
- Μείωση από την 1η Ιουνίου 2020, στις τιμές πώλησης όλων των τύπων κομίστρου με την εφαρμογή της μείωσης του συντελεστή ΦΠΑ σε 13%. Η αναπροσαρμογή στις τιμές όλων των προϊόντων κομίστρου του Ο.Α.Σ.Α (εισιτήρια και κάρτες χρονικής διάρκειας) προέκυψε από τη μείωση του συντελεστή Φ.Π.Α. από 24% σε 13% στις μεταφορές για το διάστημα από την 1 Ιουνίου έως και 31 Οκτωβρίου 2020, με παράταση έως 30/9/2021.

Τροποποίηση Σύμβασης ΣΔΙΤ - ΑΣΣΚ

Κατά τη διάρκεια της περιόδου λειτουργίας του ΑΣΣΚ, προέκυψε ανάγκη αύξησης του προβλεπόμενου από τη Σύμβαση Σύμπραξης εξοπλισμού πώλησης, για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού καθώς και υλοποίηση αλλαγών που αφορούν τροποποιήσεις ή αναβαθμίσεις λογισμικού.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2020, οριστικοποιήθηκε η «αλλαγή Ο.Α.Σ.Α περιόδου λειτουργίας» και με την την υπ. αριθμ. 381/2020 πράξη του Ζ΄ κλιμακίου του Ελεγκτικού Συνεδρίου, εγκρίθηκε η υπογραφή της 4ης τροποποίησης της υπ. αριθμ. 43/2014 Σύμβασης Σύμπραξης και ξεκίνησε η υλοποίηση των επιμέρους αντικειμένων της αλλαγής Ο.Α.Σ.Α, τα οποία θα ολοκληρωθούν εντός του έτους 2021 και ειδικότερα αφορούν:

- Προμήθεια & εγκατάσταση πρόσθετου εξοπλισμού πώλησης (100 ΑΜΕΚ – 12 ΤΕΚ)
- Σύνταξη του τεύχους της μελέτης διασυνδέσεων συσκευών πώλησης
- Προμήθεια 4 Κέντρων Διαχείρισης Σταθμού (ΑΙΑ, Παλλήνη, Κάντζα, Κορωπί)
- Εξαίρεση εγκατάστασης εξοπλισμού οχημάτων (71 ΚΕΟ & 296 ΕΕΚ Ο.ΣΥ & 2 ΚΕΟ & 6 ΕΕΚ ΤΡΑΜ) από την περίοδο κατασκευής ΑΣΣΚ
- Δυνατότητα φόρτισης Ανώνυμων καρτών από την ιστοσελίδα και από κινητά με τεχνολογία NFC
- Δυνατότητα επέκτασης της λήξης και ελέγχου των δικαιωμάτων μετακίνησης από τα Αυτόματα Μηχανήματα Έκδοσης Καρτών (ΑΜΕΚ)
- Τροποποίηση του ποσού των μικρών εργασιών για να καλύπτει επαρκώς έκτακτες ανάγκες όπως οι μετεγκαταστάσεις εξοπλισμού

Διενέργεια διαγωνισμού για την εγκατάσταση εξοπλισμού ΑΣΣΚ των Μετρό & Τραμ προς Πειραιά και έναρξη λειτουργίας 3 πρώτων σταθμών της επέκτασης του Μετρό προς Πειραιά

Αφορά τη διενέργεια από τον Ο.Α.Σ.Α διαγωνισμού για προμήθεια εξοπλισμού για τους 6 νέους σταθμούς του Μετρό προς Πειραιά και την επέκταση του Τραμ προς Πειραιά, μετά από σχετικό αίτημα της Αττικό Μετρό. Κατά τη διάρκεια του έτους 2020 οριστικοποιήθηκε το τεύχος προδιαγραφών του διαγωνισμού και το τεύχος μελέτης για τις διασυνδέσεις το οποίο παραδόθηκε στο πλαίσιο των επιμέρους αντικειμένων της αλλαγής Ο.Α.Σ.Α.

Παράλληλα στους 3 πρώτους σταθμούς της επέκτασης της γραμμής 3 του Μετρό που τέθηκαν σε εμπορική λειτουργία τον Ιούλιο 2020, υλοποιήθηκε προσωρινά η εγκατάσταση απαραίτητων στοιχείων εξοπλισμού ΑΣΣΚ (εξοπλισμός πώλησης εκδοτών, εξοπλισμός αυτόματης πώλησης (ΑΜΕΚ), επικυρωτικές συσκευές και κέντρα διαχείρισης σταθμών), προκειμένου να εξυπηρετηθεί το επιβατικό κοινό, να αξιοποιηθούν οι δημιουργούμενες υποδομές του μετρό και να διατηρηθεί η λειτουργικότητα του ΑΣΣΚ ως σύνολο.

Εγκατάσταση εξοπλισμού ΑΣΣΚ στα υπό μίσθωση οχήματα ΚΤΕΛ

Στο πλαίσιο της σύμβασης μίσθωσης οχημάτων μεταξύ του Ο.Α.Σ.Α και των ΚΤΕΛ, ολοκληρώθηκαν οι εργασίες απεγκατάστασης εξοπλισμού ΑΣΣΚ από 200 οχήματα Ο.ΣΥ, ο οποίος εγκαταστάθηκε και είναι λειτουργικός σε αντίστοιχα οχήματα ΚΤΕΛ.

Η πρωτοφανής υγειονομική κρίση είχε σημαντικές επιπτώσεις στην εκπλήρωση των στόχων που είχαν τεθεί για το 2020.Παρά τις εγγενείς δυσκολίες λόγω και του πλαισίου τηλεργασίας που εφαρμόστηκε κατά το μεγαλύτερο μέρος του έτους , οι στόχοι άμεσης ανάγκης επιτεύχθηκαν. Η σημαντικότερη επιτυχία ήταν η ολοκλήρωση της ανάθεσης πρόσθετου εξοπλισμού πώλησης και υπηρεσιών, η οποία θα επιτρέψει την μελλοντική βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, αλλά και της επιβατικής εμπειρίας.

Οι προκλήσεις και οι στόχοι για το 2021, είναι οι ακόλουθοι:

- Ολοκλήρωση Αλλαγής Ο.Α.Σ.Α περιόδου λειτουργίας: ολοκλήρωση του έργου της εγκατάστασης πρόσθετου εξοπλισμού πώλησης (100 ΑΜΕΚ και 12 ΤΕΚ) , για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιβατών στις γραμμές 1,2 και 3 του Μετρό , καθώς και σε επιπλέον θέσεις της Ο.ΣΥ.

- Ανοιχτές Πληρωμές: υλοποίηση της δυνατότητας χρήσης τραπεζικών καρτών/κινητών συσκευών ως μέσου αγοράς/ επικύρωσης σε πύλες/επικυρωτικά οχημάτων.
- Επέκταση Μετρό -Τραμ προς Πειραιά: διενέργεια διαγωνισμού και ενέργειες υλοποίησης προσωρινής λύσης εγκατάστασης εξοπλισμού.
- Ανασχεδιασμός τιμολογιακής και εκπτωτικής πολιτικής με βάση την αξιολόγηση των δεδομένων του ΑΣΣΚ.
- Διαμόρφωση πολιτικής και διάθεσης δεδομένων ΑΣΣΚ
- Διαμόρφωση πολιτικής πρακτόρευσης και επέκταση δικτύου πώλησης.
- Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών: υλοποίηση ενιαίου διαγωνισμού προσωποποίησης και αποστολής στους επιβάτες.
- Εμπορική συμφωνία Ο.Α.Σ.Α-ΤΡΑΙΝΟΣΕ: οριστικοποίηση εμπορικής συμφωνίας με ΤΡΑΙΝΟΣΕ και κλείσιμο πυλών στο σύνολο των σταθμών του Προαστιακού.
- Διαχείριση επικοινωνίας με επιβατικό κοινό :ανάπτυξη εφαρμογής για την καταγραφή και την ενιαία διαχείριση της επικοινωνίας με το επιβατικό κοινό.
- Υλοποίηση λειτουργικών και κατασκευαστικών βελτιώσεων: με βάση την αύξηση του ποσού των μικρών εργασιών, θα διευθετηθούν εκκρεμή ζητήματα λειτουργικών και κατασκευαστικών βελτιώσεων του συστήματος ΑΣΣΚ, που έχουν προκύψει από τον Ο.Α.Σ.Α και τους Φορείς.
- Πώληση τύπων κομίστρου από τα εκδοτήρια ΚΤΕΛ: προγραμματίζεται η διάθεση τύπων κομίστρου από τα εκδοτήρια ,αλλά και από τους οδηγούς των ΚΤΕΛ, προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι επιβάτες.
- Βελτίωση εξυπηρέτησης φοιτητών: διασύνδεση της Ακαδημαϊκής ταυτότητας με το σ σύστημα ΑΣΣΚ Ο.Α.Σ.Α, προκειμένου οι φοιτητές να χρησιμοποιούν την ακαδημαϊκή τους ταυτότητα για τις μετακινήσεις τους με τα ΜΜΜ Ο.Α.Σ.Α.

Έλεγχος Κομίστρου

Τον ανά ημέρα έλεγχο κομίστρων για το 2020 σε Ο.ΣΥ και ΣΤΑ.ΣΥ, προγραμμάτισε το Τμήμα Ελέγχου Κομίστρου του Ο.Α.Σ.Α. Για τον προγραμματισμό ελέγχων στις γραμμές 1,2,3 και ΤΡΑΜ της ΣΤΑ.ΣΥ έλαβε υπόψη τη κίνηση των σταθμών (αριθμό επικυρώσεων), για τον προγραμματισμό των ελέγχων στις λεωφορειακές γραμμές της Ο.ΣΥ επελέγησαν άξονες από τη Δ/νση Εποπτείας Συγκοινωνιακού Έργου & Υποδομών του Ο.Α.Σ.Α, με βάση συγκοινωνιακά

κριτήρια (διερχόμενος ικανός αριθμός γραμμών ώστε να ελέγχονται περισσότερες λεωφορειακές γραμμές) και γεωγραφικά κριτήρια (οι άξονες να είναι γεωγραφικά κοντά).

Η συνολική δύναμη των ελεγκτών των Φορέων το 2020 μειώθηκε κατά 20%, από 110 υπαλλήλους ελεγκτές τον Ιανουάριο σε 93 ελεγκτές το Δεκέμβριο, διενεργήθηκαν 1.682.879 έλεγχοι και επιβλήθηκαν 60.705 πρόστιμα.

Η ανά μήνα δύναμη των ελεγκτών, ο ανά μήνα αριθμός ελέγχων που διενεργήθηκαν καθώς και τα ανά μήνα πρόστιμα που επιβλήθηκαν, παρουσιάζονται στον Πίνακα 9 που ακολουθεί:

Πίνακας 9. Δύναμη ελεγκτών, ανά μήνα αριθμός ελέγχων και προστίμων που επιβλήθηκαν εντός 2020

Μήνας	Αριθμός Ελεγκτών	Αριθμός Ελέγχων	Αριθμός προστίμων
	2020	2020	2020
Ιανουάριος	110	**227.282**	6.771
Φεβρουάριος	110	228.178	8.273
Μάρτιος	109	62.000	2.252
Απρίλιος	108	-	0
Μάιος	107	20.903	680
Ιούνιος	103	176.605	6.307
Ιούλιος	99	195.151	6.702
Αύγουστος	95	118.012	4.359
Σεπτέμβριος	95	230.919	8.676
Οκτώβριος	94	229.106	8.951
Νοέμβριος	93	104.624	4.323
Δεκέμβριος	93	90.000	3.411
Σύνολο		**1.682.879**	**60.705**

Στον Πίνακα 10 που παρατίθεται παρακάτω παρουσιάζονται:

- Ο αριθμός ελέγχων ανά ελεγκτή κατά μ.ο. σε μηνιαία βάση,
- Ο αριθμός των ανα μήνα προστίμων
- το ποσοστό των ελεγκτών που διατίθενται σε σχέση με τη δύναμη ελεγκτών

Πίνακας 10. Βασικά στοιχεία ελέγχων κομίστρου για Ο.ΣΥ & ΣΤΑ.ΣΥ για το έτος 2020

% διάθεσης ελεγκτών:	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ
Ο.ΣΥ.	60%	60%	50%	2%	2%	38%	58%	38%	67%	66%	62%	59%
ΣΤΑ.ΣΥ.	51%	52%	48%	2%	52%	54%	48%	36%	57%	59%	46%	38%
Αριθμός μοναδιαίων ελέγχων βάσει ΑΣΣΚ:	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ
Ο.ΣΥ.	58.363	55.852	16.704	3	1	21.158	56.234	37.138	67.484	57.505	29.797	27.388
ΣΤΑ.ΣΥ.	168.919	172.326	45.296	3	20.903	155.447	138.917	80.874	163.435	171.601	74.827	62.612
Αριθμός ελέγχων / ελεγκτή / βάρδια βάσει ΑΣΣΚ:	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ
Ο.ΣΥ.	91	90	32	1	1	44	73	80	87	74	43	40
ΣΤΑ.ΣΥ.	178	184	50	1	21	157	166	130	170	168	96	96
Αριθμός προστίμων (συνολικά):	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ
Ο.ΣΥ.	634	1.186	360	1	1	287	782	507	1.486	1.175	827	738
ΣΤΑ.ΣΥ.	5.855	6.999	1.866	1	680	6.020	5.920	3.852	7.190	7.776	3.513	2.673

Τους μήνες Μάρτιο, Απρίλιο, Μάιο, Νοέμβριο και Δεκέμβριο διενεργήθηκε μικρός αριθμός ελέγχων λόγω των μέτρων για την προστασία από την πανδημία COVID-19.

Εισπραχθέντα Πρόστιμα Ομίλου για το 2020

Ο έλεγχος κομίστρων μετά την εφαρμογή του ΑΣΣΚ, τόσο στα Μέσα Σταθερής Τροχιάς όσο και στα Οδικά Μέσα διενεργείται με ηλεκτρονικές συσκευές από τις εταιρείες του Ομίλου, Ο.ΣΥ. Α.Ε. και ΣΤΑ.ΣΥ. Α.Ε., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 7 § 5α του Ν. 3920/2011 (ΦΕΚ 33 Α΄) 03.03.2011, στο άρθρο 25 § 2.1. του Ν. 4313/2014 (ΦΕΚ 261 Α΄) 17.12.2014 και την υπ. αριθμ. 2600/28.07.2011 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ο.Α.Σ.Α.

Οι ανά μήνα εισπράξεις από επιβληθέντα πρόστιμα σε επιβάτες που δεν έφεραν νόμιμο κόμιστρο εμφανίζεται στον Πίνακα 11 παρακάτω.

Πίνακας 11. Εισπράξεις Φορέων από επιβληθέντα πρόστιμα

	Εισπράξεις από επιβληθέντα πρόστιμα για το 2020	Εισπράξεις από επιβληθέντα πρόστιμα Ανά μήνα, ανά Φορέα	
	ΟΜΙΛΟΣ	**Ο.ΣΥ**	**ΣΤΑ.ΣΥ**
Ιανουάριος	346.108,21	31.429,83	314.678,38
Φεβρουάριος	200.013,89	59.236,67	140.777,22
Μάρτιος	417.909,16	163.462,63	254.446,53
Απρίλιος	130.323,01	120.317,76	10.005,25
Μάιος	139.518,77	1.542,00	137.976,77
Ιούνιος	89.737,17	3.936,88	85.800,29
Ιούλιος	159.313,63	38.287,40	121.026,23
Αύγουστος	91.229,48	12.236,64	78.992,84
Σεπτέμβριος	135.352,12	31.858,90	103.493,22
Οκτώβριος	295.950,01	171.710,71	124.239,30
Νοέμβριος	292.138,11	156.612,23	135.525,88
Δεκέμβριος	114.940,01	58.925,05	56.014,96
Σύνολο	**2.412.533,57**	**849.556,70**	**1.562.976,87**

Τα δεδομένα αφορούν σε στοιχεία προστίμων που εισπράχθηκαν εντός του έτους και αφορούν πρόστιμα που επιβλήθηκαν το έτος 2020 καθώς και τα προηγούμενα έτη.

Για το έτος 2021 προγραμματίζονται:

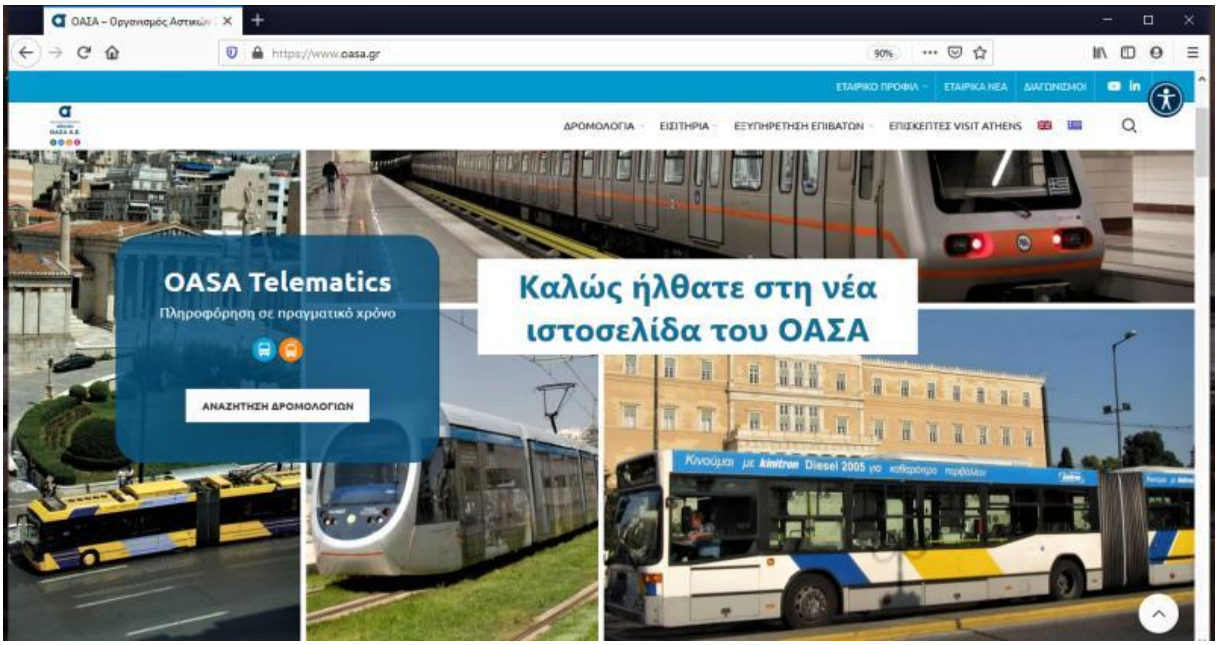
- η ανάπτυξη εφαρμογής για τη διενέργεια στοχευμένων ελέγχων κομίστρου με βάση την επιβατική κίνηση, την περιοχή, το εκτιμώμενο ποσοστό εισιτηριοδιαφυγής, κλπ.
- Η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών με την εγκατάσταση νέων λογισμικών προγραμμάτων έκδοσης και διαχείρισης προστίμων

- η επικαιροποίηση του Εγχειριδίου Ελεγκτών Κομίστρου
- η προώθηση ενιαίας πολιτικής διαχείρισης και είσπραξης των προστίμων
- η προώθηση Ομιλικής Κουλτούρας και πνεύματος συνεργασίας μεταξύ των εταιρειών του Ομίλου
- η οργάνωση προγραμμάτων εκπαίδευσης Ελεγκτών Κομίστρου
- η Κατάρτιση Ενιαίου Κανονισμού διενέργειας Ελέγχου Κομίστρου και εποπτείας.
- Η εισήγηση προς τους φορείς για αύξηση του προσωπικού ειδικότητας Ελεγκτή Κομίστρου (μεταφορά από άλλες ειδικότητες ,νέες προσλήψεις, επιδοτούμενα προγράμματα, απασχόληση ανέργων).

6. ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Πληροφόρηση Κοινού – Νέα Ιστοσελίδα

Κατά το 2020 υλοποιήθηκε η νέα ιστοσελίδα του Οργανισμού www.oasa.gr. Η νέα ιστοσελίδα ανταποκρίνεται στα σημερινά πρότυπα, είναι πιο φιλική στον χρήστη, με σύγχρονη σχεδίαση και επικαιροποιημένη πληροφόρηση.



Βασικά πλεονεκτήματα της νέας ιστοσελίδας

- Σύγχρονη σχεδίαση φιλική σε όλους τους χρήστες και σε όλες τις συσκευές (Mobile friendlyhttps://search.google.com/test/mobile-riendly?id=74l45eILt5U_jSJYbzSy4g)
- Εργαλεία για πρόσβαση ΑΜΕΑ
- Ενσωμάτωση όλων των εργαλείων και εφαρμογών του Οργανισμού (εύρεση σημείων πώλησης, εύρεση δρομολογίων, αγορά προϊόντων ηλεκτρονικού εισιτηρίου online, διαδραστικοί χάρτες)
- Ενότητα για όλη την πληροφόρηση που χρειάζεται ο επισκέπτης στην Αθήνα για τη μετακίνησή του με τα ΜΜΜ
- Χρηστικές πληροφορίες για κάθε θέμα (χρήση mobile apps, συχνά ερωτήματα, tips)

Εντός του έτους 2021 προγραμματίζεται η διαρκής ανανέωση της παρουσίας του Ο.Α.Σ.Α στο Διαδίκτυο, μέσω της συνεχούς ενημέρωσης και αναβάθμισης της νέας ιστοσελίδας, με νέα χρηστικά εργαλεία και προσωποποιημένη πληροφόρηση.

Πληροφόρηση Επιβατών μέσω του 11185

Ο Ο.Α.Σ.Α παρέχει πληροφορίες μέσω της τηλεφωνικής γραμμής (11185) στο επιβατικό κοινό σε ότι αφορά στις μετακινήσεις του με τις Αστικές Συγκοινωνίες και στην εξυπηρέτησή του κατά τον βέλτιστο τρόπο καθώς και στην παροχή τηλεφωνικών πληροφοριών για θέματα ενημερωτικού χαρακτήρα στα πλαίσια των δραστηριοτήτων του Οργανισμού, όταν αυτό απαιτείται.

Επιπλέον παρέχει ενημέρωση και εξυπηρέτηση σε θέματα ηλεκτρονικού εισιτηρίου και συγκεκριμένα :

- παροχή πληροφοριών για τα σημεία έκδοσης καρτών
- τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ανά κατηγορία δικαιούχων,
- υποστήριξη στη διαδικασία ενεργοποίησης του δικαιώματος σε ανέργους και ΑμεΑ και
- γενικότερα πληροφορίες για τον τρόπο απόκτησης και χρήσης (φόρτιση, επικύρωση κλπ.) των νέων προϊόντων.

Συνολικά όπως φαίνεται και στο Γράφημα 27 παρακάτω, για το 2020 εξυπηρετήθηκαν περίπου 106.823 Κλήσεις επιβατών

Γράφημα 27. Απαντημένες κλήσεις 11185 εντός του 2020

Επιπλέον, επικαιροποιήθηκε η κοινή βάση δεδομένων με όλες τις νέες πληροφορίες για έγκυρη και ορθότερη πληροφόρηση καθώς και τα εργαλεία για τη διευκόλυνση στην αναζήτηση τροποποιήσεων λεωφορειακών γραμμών και σημαντικών ενημερώσεων. Η δημιουργία της νέας ιστοσελίδας του Οργανισμού επέτρεψε την εγκυρότερη άντληση όλων των απαιτούμενων πληροφοριών καθώς πλέον αποτελεί τη βασική πλατφόρμα που συγκεντρώνει όλα τα εργαλεία που έχει στη διάθεσή του ο Οργανισμός .

Τέλος, η πιλοτική εφαρμογή προγράμματος CRM, η οποία εντάχθηκε στις διαδικασίες του πληροφοριακού κέντρου στα τέλη του έτους, μας έδωσε μια πρώτη εικόνα και για την ποιοτική στατιστική ανάλυση των κλήσεων που διαχειρίζονται στο 11185.

Για το έτος 2021 προγραμματίζεται η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, με έμφαση στην επιβατοκεντρική προσέγγιση.

Αυτό θα επιτευχθεί μέσω των παρακάτω ενεργειών:

- ✓ Δημιουργία πλατφόρμας ενημέρωσης του προσωπικού που στελεχώνει το 11185 , με όλα τα θέματα πληροφόρησης του Οργανισμού
- ✓ Οργάνωση, εκπαίδευση και εποπτεία της στελέχωσης του προσωπικού ,που απασχολείται στο πληροφοριακό κέντρο 11185 και ανασχεδιασμός στην κατανομή των ανθρωποωρών .
- ✓ Αντικατάσταση του τεχνολογικού εξοπλισμού του πληροφοριακού κέντρου 11185 ,ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στις ανάγκες λειτουργίας ενός σύγχρονου πληροφοριακού κέντρου.

Πληροφόρηση Επιβατών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ιστοσελίδας

Κατά το έτος 2020:

- ➢ απαντήθηκαν πλέον των 500 e-mails συμπεριλαμβανομένων παραπόνων, που διαβιβάστηκαν στους φορείς μέσω του λογαριασμού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου customer care
- ➢ εκδόθηκαν 130 ανακοινώσεις που αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα του Ο.Α.Σ.Α
- ➢ εκδόθηκαν 17 Δελτία Τύπου

Διαχείριση Παραπόνων

Πραγματοποιήθηκε η συλλογή, διαχείριση και διαβίβαση, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Ο.Α.Σ.Α και των Ε.Π.Σ.Ε, των παραπόνων που καταχωρούνται:

- στη φόρμα υποδοχής παραπόνων της ιστοσελίδας του Οργανισμού (συνολικά 5.346 καταχωρήσεις)
- μέσω του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου «ΠΑΠΥΡΟΣ» που τηρεί ο Οργανισμός

και αφορούσαν σε παράπονα, αναφορές, καταγγελίες και υποδείξεις του επιβατικού κοινού.

Για το έτος 2021 προγραμματίζεται η αναβάθμιση της διαδικασίας διαχείρισης των παραπόνων και αναφορών, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Ο.Α.Σ.Α και τις ΕΦΣΕ , με στόχο την ορθότερη καταχώρηση και επεξεργασία τους, μέσω της προμήθειας και εγκατάστασης Ομιλικού Πληροφοριακού Συστήματος CRM

Επικοινωνιακές Δράσεις Ο.Α.Σ.Α

❖ **Μέτρα πρόληψης μετάδοσης της COVID-19 στα ΜΜΜ**

➢ *Επικοινωνία σύμφωνα με τα γενικά μέτρα πρόληψης μετάδοσης της COVID-19 από ΕΟΔΥ σε επίπεδο Ομίλου*

Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού με την ανάρτηση βίντεο και στατικών εικόνων σε:

- οθόνες αποβαθρών σταθμών μετρό (γραμμές 1-2-3),
- οθόνες εντός των συρμών μετρό (γραμμών 2-3) και τραμ,
- σε οθόνες τηλεματικής εντός των λεωφορείων και τρόλεϊ
- ιστότοποι_main pages Ο.Α.Σ.Α – Ο.ΣΥ - ΣΤΑ.ΣΥ

- για την υπενθύμιση της αναγκαιότητας **τήρησης της απόστασης τουλάχιστον ενός μέτρου (όταν χρησιμοποιείται μάσκα),** των μέτρων υγιεινής, της υγιεινής των χεριών, της αποφυγής επαφής με ασθενείς και της σωστής χρήσης της μάσκας.

- Εφαρμογή όλων των απαιτούμενων μέτρων σύμφωνα με τις οδηγίες για απολυμάνσεις των χώρων εργασίας, λεωφορείων και συρμών από κοινού με περιοδικές νεφελοποιήσεις
- Διασφάλιση εργασίας με την τήρηση των απαραίτητων αποστάσεων και εφαρμόζοντας τη μέθοδο της τηλεργασίας.

- Τοποθέτηση φιαλιδίων αντισηπτικού σε χώρους εργασίας και εξυπηρέτησης κοινού

➢ *Επικοινωνία για ασφαλή μετακίνηση και εργασία*

Διασφάλιση προστασίας του προσωπικού

- Στα λεωφορεία – τρόλεϊ εφαρμόστηκε η υποχρεωτική επιβίβαση του κοινού από τη μεσαία πόρτα για την προστασία του οδηγού ενώ δημιουργήθηκε εμφανές εμπόδιο πλαστικού καλύμματος/διαχωριστικού με στόχο να διασφαλιστεί η τήρηση ασφαλούς απόστασης μεταξύ των επιβατών και του οδηγού.
- Διασφάλιση του αερισμού της άμαξας του τραίνου, μετρό, λεωφορείου ή τρόλεϋ μέσω ανοιχτών παραθύρων κάθε τύπου (πχ οροφής) και με ανεμιστήρες. Αποφυγή χρήσης ανακυκλωμένου αέρα μέσα σε αυτά.
- Ενημέρωση του πλήθους των εργαζομένων των ΜΜΜ για τα συμπτώματα της λοίμωξης COVID-19 και τα μέτρα πρόληψης μετάδοσης το ιού
- Χρήση ατομικού εξοπλισμού προστασίας (γάντια, μάσκα) από τον οδηγό
- Χρήση μάσκας και παροχή αυτής σε όλους τους εργαζομένους στα ΜΜΜ
- Σύσταση για Μείωση της πιθανότητας επιβίβασης ατόμων με συμπτώματα αναπνευστικής λοίμωξης στα ΜΜΜ.
- Υποχρεωτική χρήση μάσκας από όλους τους επιβάτες μέσα στα ΜΜΜ

Τήρηση αποστάσεων στους χώρους αναμονής και μέσα στα ΜΜΜ και τη χρήση των καθισμάτων εναλλάξ μέσα σε βαγόνια, λεωφορεία, τρόλεϊ, μετά της σχετικής σήμανσης.

Ενημέρωση των επιβατών περί της τήρησης των αποστάσεων και της υποχρεωτικής χρήσης μάσκας με την ανάρτηση κατάλληλων εικαστικών σε οθόνες και πάνελ αποβαθρών σταθμών μετρό (γραμμών 1-2-3), οθόνες εντός των συρμών μετρό (γραμμών 2-3) και τραμ, αυτοκόλλητες πινακίδες σε δάπεδο σταθμών μετρό, αυτοκόλλητες πινακίδες εντός των λεωφορείων και τρόλεϊ.

- Ενημέρωση των επιβατών περί των Οδηγιών από ΕΟΔΥ για τη σωστή χρήση της μάσκας με την ανάρτηση κατάλληλου εικαστικού και video σε οθόνες και πάνελ αποβαθρών των σταθμών μετρό (γραμμών 1-2-3), οθόνες εντός των συρμών μετρό και τραμ, οθόνες τηλεματικής εντός των λεωφορείων και τρόλεϊ.

- Ηχητικές ανακοινώσεις σε επιβατικό κοινό για την υποχρεωτική χρήση μάσκας και την τήρηση των απαιτούμενων αποστάσεων κατά την παραμονή του σε αποβάθρες μετρό (γραμμών 1,2,3) τραμ, εντός των συρμών μετρό και εντός των λεωφορείων – τρόλεϊ μέσω του συστήματος τηλεματικής.
- Ανακοίνωση σε επιβατικό κοινό από τις στάσεις τηλεματικής (ως scroll text) περί της υποχρεωτικής χρήσης της μάσκας καλύπτοντας πλήρως το στόμα και τη μύτη κατά την αναμονή του στις στάσεις και καθόλη τη διάρκεια παραμονής του στα οχήματα.
- Τήρηση συγκεκριμένων ημερών και ωρών προσέλευσης για την εξυπηρέτηση του κοινού σε γραφεία Ο.Α.Σ.Α

❖ Δράσεις Ενίσχυσης της Ταυτότητας του Ο.Α.Σ.Α & Εξυπηρέτησης του Επιβατικού Κοινού

➢ *Φιλοτέχνηση Εκδοτηρίων Ο.ΣΥ*

Προς όφελος της αναβάθμισης της υπηρεσίας έκδοσης – επαναφόρτισης εισιτηρίων και καρτών αλλά και βελτίωσης της εμπειρίας εξυπηρέτησης των αγοραστών ηλεκτρονικού εισιτηρίου, κρίθηκε σκόπιμη η φιλοτέχνηση των νέων εκδοτηρίων διάθεσης Ο.ΣΥ στο επιβατικό κοινό με κατάλληλο εικαστικό, αλλά και ο εκσγχρονισμός των υφιστάμενων εκδοτηρίων παλαιού τύπου, προκειμένου να συνάδουν με την εμπειρία βελτιωμένης εξυπηρέτησης κατά την είσοδο των νέων εκδοτηρίων, με την ως εκ τούτου παράλληλη εικαστική επιμέλεια και των τεσσάρων υφιστάμενων τύπων εκδοτηρίων που εξυπηρετούν αυτή τη στιγμή το δίκτυο.

➢ *Σήμανση σημείων πώλησης εισιτηρίων και καρτών Ο.Α.Σ.Α (περίπτερα- ψιλικατζίδικα)*

Προς την κατεύθυνση της αναβάθμισης της υπηρεσίας και εμπειρίας εξυπηρέτησης του επιβατικού επιλέχθηκε κατάλληλο υλικό σήμανσης άρτιας αισθητικής για την ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας των σημείων και πιστοποίησης του συμβεβλημένου συνεργάτη.

➢ *Πληροφόρηση Επιβατών*

- Προκειμένου να καλυφθούν οι άμεσες ανάγκες πληροφόρησης των τουριστών για τις βασικές συγκοινωνιακές υπηρεσίες του Ομίλου καθώς και τη ζήτηση που προέκυψε

- από τους Ε.Π.Σ.Ε, τον ΕΟΤ και το περίπτερο του Δήμου Αθηναίων, επανεκδώθηκε το αγγλικό φυλλάδιο z-card σε τιράζ 100.000 αντιτύπων.
- Η σημασία της κατανόησης των δυνατοτήτων και αναγκαιοτήτων χρήσης του νέου ηλεκτρονικού εισιτηρίου αποτύπωθηκε με μηνύματα σε οθόνες τηλεματικής για τις ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος που αφορούν

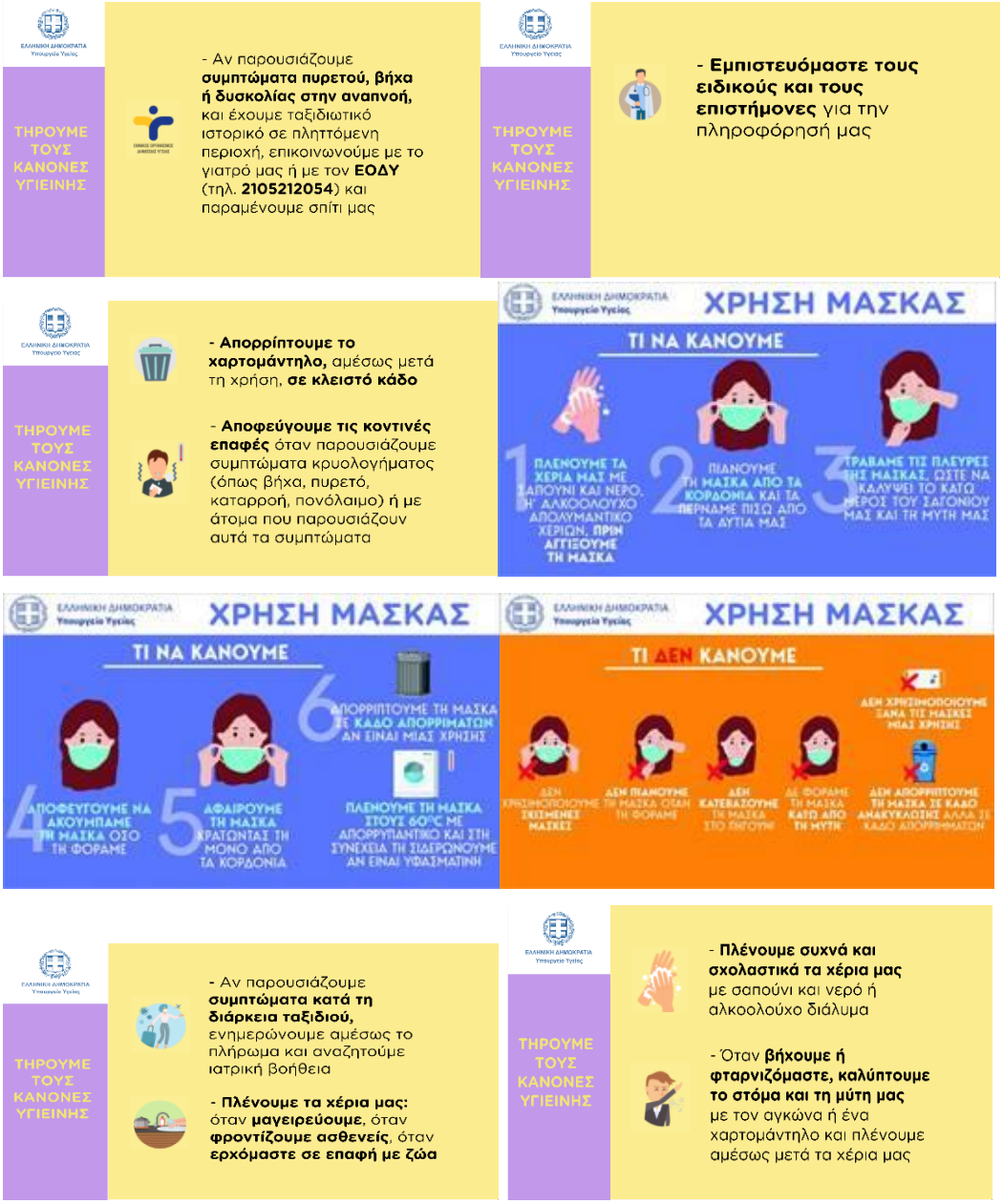
Εντός του 2021 προγραμματίζεται η παραγωγή, επικαιροποίηση και συμπλήρωση του έντυπου πληροφοριακού υλικού, που διανέμεται στο επιβατικό κοινό στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα (φυλλάδια, προωθητικό υλικό ,κλπ.).

❖ Δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Στο πλαίσιο της πολιτικής ΕΚΕ που ακολουθεί ο Ο.Α.Σ.Α συντελέστηκαν συνεργασίες με φορείς κοινωνικού ή και πολιτιστικού ενδιαφέροντος (αστικές μη κερδοσκοπικές ή και φιλανθρωπικές οργανώσεις, κρατικούς φορείς) για τη διάδοση σημαντικών κοινωνικών ζητημάτων, αλλά και τη στήριξη ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων με αμοιβαία σύνδεση των αστικών συγκοινωνιών και του ηλεκτρονικού εισιτηρίου στην κοινωνική συνεισφορά, επιπροσθέτως με τη διάδοση των μηνυμάτων για την αντιμετώπιση της διάδοσης της COVID-19 στα ΜΜΜ, και συγκεκριμένα:

➢ *Ανάρτηση μηνυμάτων ή/και προωθητικών εικαστικών σε πινακίδες και οθόνες προβολής τηλεματικού εξοπλισμού των :*

- **Υπουργείο Υγείας:** ο Ο.Α.Σ.Α αναγνωρίζοντας τη σημασία της εκπαίδευσης και πρόληψης στην αντιμετώπιση της πανδημίας, υποστήριξε τη δημοσιοποίηση των μηνυμάτων τήρησης των μέτρων υγιεινής και ορθής ατομικής συμπεριφοράς στο ευρύ κοινό.



- **Υπουργείο Μεταφορών:** Στη βάση εφαρμογής ενός γενικευμένου στρατηγικού σχεδίου προστασίας των πολιτών και αναχαίτισης της εξάπλωσης της COVID-19 δημιουργήθηκε καμπανιά ενημέρωσης του επιβατικού κοινού για την υπεύθυνη μετακίνηση με τα ΜΜΜ.

- **ΚΕΘΕΑ:** με τη συγκυρία της παγκόσμιας ημέρας κατά των ναρκωτικών προβλήθηκε το κοινωνικό μήνυμα **Στάσου πλάι μου** με μνεία στη γραμμή βοήθειας ΚΕΘΕΑ 1145

- **Ινστιτούτο Οδικής Ασφάλειας «Πάνος Μυλωνάς»:** υποστήριξη του κοινωνικού μηνύματος **ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΝΥΧΤΑ ΧΩΡΙΣ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ** από τον Ο.Α.Σ.Α με τη διάθεση του χώρου των οθονών τηλεματικής.

- **Ελληνική Ομοσπονδία Θαλασσαιμίας (Ε.Ο.Θ.Α.):** Με γνώμονα την αφύπνιση και ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης για τις σοβαρές ελλείψεις αίματος σε νοσοκομειακές μονάδες, ο Ο.Α.Σ.Α συνέδραμε στη διάδοση της αξίας της εθελοντικής αιμοδοσίας.

- **Κέντρο Κοινωνικής Δράσης και Καινοτομίας:** υποστήριξη της καμπάνιας **ΖΗΣΕ ΧΩΡΙΣ ΕΚΦΟΒΙΣΜΟ,** μια δράση για την πρόληψη και αντιμετώπιση του ενδοσχολικού και διαδικτυακού εκφοβισμού.

- **Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο:** υποστήριξη μιας Ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας με την προβολή της εκδήλωσης Βραδιά του Ερευνητή με στόχο την εξοικείωση του κοινού με τον κόσμο της έρευνας.

- **ΑΜΚΕ Ενεργοί Μπαμπάδες:** υποστήριξη του μηνύματος του κινήματος Μπαμπάδων υπέρ των δικαιωμάτων του παιδιού, της Συνεπιμέλειας, του Ίσου Χρόνου Επικοινωνίας μεταξύ και των δύο γονέων, της Εναλλασσόμενης Κατοικίας και κατά της Γονικής Αποξένωσης.

- **REVERT: REsilience without ViolencE, Resistance without haTe in Public transport:** υποστήριξη του έργου για την αντιμετώπιση του φαινομένου της ξενοφοβίας και της ρατσιστικής συμπεριφοράς που εντοπίζεται ενισχυμένο στην ελληνική κοινωνία, με τις έντονες εισροές μεταναστών και προσφύγων και ειδικότερα στο πλαίσιο των μέσων μαζικής μεταφοράς, όπου η διαπολιτισμική επαφή είναι καθημερινή και τα επεισόδια επιθετικής συμπεριφοράς διακριτά και με σημαντικές συνέπειες στις ζωές όλων των εμπλεκόμενων μερών.

- **Ευρωπαϊκή Εβδομάδα Κινητικότητας:** Με γνώμονα τη διαφύλαξη της ποιότητας ζωής στην πόλη, υποστηρίχτηκε το κεντρικό μήνυμα της ευρωπαϊκής εβδομάδας **«Ας περπατήσουμε όλοι μαζί!»** με την ανάρτησή του σε οθόνες τηλεματικής.

Εντός του 2021 προγραμματίζεται η προώθηση δράσεων κοινωνικής ευαισθησίας με τις εξής ενέργειες:

- ✓ Σχεδιασμός προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ).
- ✓ Υλοποίηση δράσεων υποστήριξης ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων και περιβάλλοντος.
- ✓ Συνεργασία με Οργανισμούς του Ιδιωτικού ή Δημόσιου Τομέα, για τον προσδιορισμό πεδίου δράσης για τα προγράμματα ΕΚΕ

7. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Στο πλαίσιο αναδιοργάνωσης των πληροφοριακών συστημάτων του Οργανισμού , η Δ/νση Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών προχώρησε σε

- Αντικατάσταση του μηχανογραφικού προγράμματος εμπορικής και λογιστικής διαχείρισης για την υποστήριξη MYDATA
- Αναβάθμιση υπαρχόντων συστημάτων
- Αγορά εξοπλισμού και τεχνική υποστήριξη των αυξημένων αναγκών τηλεργασίας
- Μείωση των δαπανών συντήρησης και της συνολικής κατανάλωσης των ΠΣ.
- Σχεδιασμό του νέου διαδικτυακού τόπου OASA .GR
- Ψηφιοποίηση και αποθήκευση φυσικού αρχείου Ο.Α.Σ.Α
- Συντήρηση συστήματος για την συγκέντρωση δεδομένων Ο.Α.Σ.Α σε ORACLE Cloud υπηρεσίες
- Ανάπτυξη υπηρεσιών λογισμικού Γεωγραφικού Συστήματος Πληροφοριών (GIS) για την ανάπτυξη βάσης δεδομένων για συγκοινωνιακό δεδομένα και πληροφόρηση

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Πρότυπο Ποιότητας EN 13816:2002

Η Διοίκηση του Ο.Α.Σ.Α έλαβε την απόφαση πιστοποίησης με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο Ποιότητας EN 13816:2002, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις που προσδιορίζουν, στοχεύουν και μετρούν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα Δημόσια Μέσα Μαζικής Μεταφοράς στο επιβατικό κοινό και καθοδηγεί στην επιλογή των σχετικών μεθόδων μέτρησής της.

Τα κριτήρια που χρησιμοποιεί το πρότυπο αφορούν οκτώ (8) τομείς: διαθεσιμότητα, προσβασιμότητα, πληροφόρηση, χρόνος, εξυπηρέτηση επιβατών, άνεση, ασφάλεια και επίδραση στο περιβάλλον.

Η πιστοποίηση κατά το πρότυπο EN 13816 διασφαλίζει ότι οι παραπάνω βασικοί παράγοντες συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών αναγνωρίζονται, μετρούνται, παρακολουθούνται και αναλύονται.

Η ικανοποίηση από την προσφερόμενη εξυπηρέτηση προσδιορίζεται με «Έρευνες Ικανοποίησης Επιβατών» (Customer Satisfaction Surveys-CSS), ενώ για την μέτρηση επιδόσεων των συστημάτων δημοσίων συγκοινωνιών πραγματοποιούνται έρευνες περιβάλλοντος επιβατών

(«Mystery Shopping Surveys») και άμεσες μετρήσεις που περιλαμβάνουν τον υπολογισμό συγκεκριμένων δεικτών επίδοσης («Direct performance Measurements»).

Τον Δεκέμβριο του 2020, Ο.Α.Σ.Α πιστοποιήθηκε με το ευρωπαϊκό πρότυπο EN 13816:2002 και έκτοτε εφαρμόζει Σύστημα Ελέγχου Ποιότητας βάσει του Προτύπου. Πεδίο εφαρμογής είναι ο «Στρατηγικός και Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Συντονισμός, Έλεγχος Παροχής του Συγκοινωνιακού Έργου με όλα τα μέσα Μαζικής Μεταφοράς (Επίγεια και Υπόγεια) στην περιοχή αρμοδιότητας του Ο.Α.Σ.Α». Η πιστοποίηση πραγματοποιήθηκε από τον ανεξάρτητο Φορέα Πιστοποίησης TUV HELLAS (TUV Nord) Α.Ε.

Ο Ο.Α.Σ.Α ακολουθώντας τα όσα επιβάλει το Πρότυπο EN 13816 και λαμβάνοντας υπόψιν δεδομένα που ελήφθησαν από Έρευνα Ικανοποίησης Επιβατών, οργάνωσε μια σειρά Δεικτών Ποιότητας, τους οποίους παρακολουθεί με σταθερή συχνότητα ώστε να βελτιώνει συνεχόμενα την ποιότητα του παρεχόμενου συγκοινωνιακού έργου και την ικανοποίηση των επιβατών του.

8. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Στους ακόλουθους πίνακες παρουσιάζονται τα λειτουργικά μεγέθη των εταιριών του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α κατά τα τελευταία έτη.

Πίνακας 12. Παραγόμενο Έργο (χιλ. οχηματοχιλιόμετρα)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Λεωφορεία	80.061	77.784	74.972	74.290	73.925	71.929
Τρόλεϊ	9.139	8.703	8.142	7.763	5.568	5.292
Μετρό (Γραμμή 1)	16.488	15.628	15.794	16.067	15.618	13.981
Μετρό (Γραμμές 2 & 3)	33.349	32.848	33.090	33.443	33.233	33.404
ΤΡΑΜ	2.263	2.223	2.260	2.188	2.051	1.658
ΣΥΝΟΛΟ	**141.300**	**137.185**	**134.258**	**133.751**	**130.395**	**126.264**

Πίνακας 13. Επιβατική Κίνηση (χιλ. επιβιβάσεις)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Λεωφορεία	291.398	283.704	283.484	279.989	271.310	133.933
Τρόλεϊ	60.718	55.946	54.800	53.880	51.678	25.107
Μετρό (Γραμμή 1)	87.075	84.684	85.798	83.880	82.159	47.796
Μετρό (Γραμμές 2 & 3)	177.278	174.925	175.958	175.348	171.986	93.977
ΤΡΑΜ	14.482	13.722	13.787	13.589	13.018	5.900
ΣΥΝΟΛΟ	**630.951**	**612.981**	**613.827**	**606.686**	**590.151**	**306.713**

Πίνακας 14. Συγκοινωνιακό Έργο Ο.ΣΥ – Λεωφορεία

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (Ο.Α.Σ.Α)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Λεωφ.)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Εργασθέντα/Μεταφερ. Ρεπό	Μέγιστος Αριθμός Προγραμ/σμένων Οχημάτων
2015	11.272	10.438	92,6%	2.350	136	1.177
2016	11.092	10.029	90,4%	2.313	173	1.153
2017	10.917	9.423	86,3%	2.282	152	1.134
2018	10.728	9.599	89,5%	2.213	198	1.063
2019	10.772	9.576	88,9%	2.187	229	1.050
2020	10.651	9.714	91,2%	2.113		1.012

Πίνακας 15. Συγκοινωνιακό Έργο Ο.ΣΥ – Τρόλεϊ

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (Ο.Α.Σ.Α)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Τρόλεϊ)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Εργασθέντα /Μεταφερ. Ρεπό	Μέγιστος Αριθμός Προγραμ/σμένων Οχημάτων
2015	1.646	1.572	95,5%	347	21	169
2016	1.562	1.475	94,4%	345	24	167
2017	1.456	1.375	94,4%	345	24	167
2018	1.454	1.254	86,2%	345	24	167
2019	1.433	1.170	81,6%	343	26	166
2020	1.099	881	80,2%	295		131

Πίνακας 16. Συγκοινωνιακό Έργο ΣΤΑ.ΣΥ – Γραμμή 1

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (διπλής κατεύθυνσης)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Γραμμή 1)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων (Ετήσιο)	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Προγραμματισμένος Αριθμός Συρμών
2015	175	175	100%	78	19
2016	175	174	99,9%	78	19
2017	175	174	99,9%	78	19
2018	175	174	99,9%	78	19
2019	175	172	98,8%	78	19
2020	154	151	97,8%	70	18

Πίνακας 17. Συγκοινωνιακό Έργο ΣΤΑ.ΣΥ- Γραμμές 2 & 3

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (διπλής κατεύθυνσης)	Εκτελούμενα Δρομολόγια (Γραμμές 2 & 3)	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων (Ετήσιο)	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Προγραμματισμένος Αριθμός Συρμών
2015	463	462	99,8%	133	34
2016	463	462	99,8%	133	34
2017	463	462	99,8%	133	34
2018	463	462	99,8%	133	34
2019	441	432	98,0%	134	32
2020	436	432	99,2%	134	32

Πίνακας 18. Συγκοινωνιακό Έργο ΣΤΑ.ΣΥ – ΤΡΑΜ

(Τυπική Καθημερινή Ημέρα)

	Προγραμματισμένα Δρομολόγια (διπλής κατεύθυνσης)	Εκτελούμενα Δρομολόγια	Ποσοστό Εκτέλεσης Δρομολογίων (Ετήσιο)	Προγραμματισμένες Βάρδιες Οδηγών	Προγραμματισμένος Αριθμός Συρμών
2015	206	206	99,6%	72	24
2016	206	205	99,3%	72	24
2017	206	206	99,8%	72	24
2018	206	203	98,5%	64	22
2019	206	201	97,8%	64	22
2020	134	132	98,7%	58	18

9. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΙ ΠΟΡΟΙ

Στους επόμενους τρεις πίνακες παρουσιάζονται τα μεγέθη των βασικών συντελεστών παραγωγής (προσωπικό και οχήματα) του εταιριών του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α κατά τα τελευταία έτη.

Πίνακας 19. Στόλος Οχημάτων 2015-2020

	Ο.ΣΥ		ΣΤΑ.ΣΥ		
	Λεωφορεία	Τρόλεϊ	Γραμμή 1	Γραμμές 2 & 3	Τραμ
2015	2.031	356	226	396	34
2016	2.025	355	244	396	35
2017	2.021	354	244	396	35
2018	2.021	352	244	396	35
2019	1.707	286	244	396	35
2020	1.710	286	244	396	35

Πίνακας 20. Δύναμη Τακτικού Προσωπικού 2015-2020

	Ο.ΣΥ	ΣΤΑ.ΣΥ	Ο.Α.Σ.Α	ΣΥΝΟΛΟ	ΜΕΤΑΒΟΛΗ
2015	5.300	2.573	89	7.962	-
2016	5.164	2.542	88	7.794	-168
2017	5.085	2.506	84	7.675	-119
2018	4.943	2.465	95	7.503	-172
2019	4.790	2.435	104	7.329	-174
2020	4.652	2.345	112	7.109	**-220**

10.ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Τα οικονομικά μεγέθη των ετών 2015-2020 παρουσιάζονται σύμφωνα με τα **Διεθνή Πρότυπα Χρηματ/κων Αναφορών (ΔΠΧΑ).**

Έσοδα

Πίνακας 21. Πωλήσεις Υπηρεσιών Ο.ΣΥ – ΣΤΑ.ΣΥ & Σύνολο Ε.Π.Σ.Ε (2015-2020)

	ΟΣΥ				ΣΤΑΣΥ				ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΣΕ			
ΕΤΟΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	ΛΟΙΠΑ ΕΣΟΔΑ [1]	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	ΛΟΙΠΑ ΕΣΟΔΑ [2]	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΕΔΙΟΥ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ	ΛΟΙΠΑ ΕΣΟΔΑ	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
2015	90.029.990	7.356.484	71.925	**97.458.399**	93.761.267	7.326.229	2.717.654	**103.805.150**	183.791.257	14.682.713	2.789.579	**201.263.549**
2016	81.085.101	6.360.457	96.954	**87.542.512**	84.682.747	6.992.534	3.105.719	**94.781.000**	165.767.848	13.352.991	3.202.673	**182.323.512**
2017	75.550.216	6.897.874	91.299	**82.539.389**	79.845.381	6.897.874	3.620.219	**90.363.474**	155.395.597	13.795.748	3.711.518	**172.902.863**
2018	74.569.831	19.608.867	136.215	**94.314.913**	79.596.003	20.222.576	3.221.786	**103.040.365**	154.165.834	39.831.443	3.358.001	**197.355.278**
2019	79.426.540	10.005.069	100.438	**89.532.047**	82.878.195	10.165.030	3.130.385	**96.173.610**	162.304.735	20.170.099	3.230.823	**185.705.657**
2020	**42.469.584**	**26.888.636**	**107.885**	69.466.105	**43.783.025**	**27.113.384**	**2.233.107**	73.129.516	**86.252.609**	**54.002.020**	**2.340.992**	142.595.621

Πίνακας 22. Ανάλυση Λοιπών εσόδων ΣΤΑ.ΣΥ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΙΠΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΣΤΑΣΥ			
ΕΤΟΣ	ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΑΡΚΙΝΓΚ	ΕΣΟΔΑ ΑΠΟ ΠΡΟΣΤΙΜΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΛΟΙΠΩΝ ΕΣΟΔΩΝ
2015	810,977	1,906,677	**2,717,654**
2016	913,047	2,192,672	**3,105,719**
2017	977,002	2,643,217	**3,620,219**
2018	1,068,759	2,153,027	**3,221,786**
2019	1,233,330	1,897,055	**3,130,385**
2020	**629,008**	**1,604,099**	**2,233,107**

Πίνακας 23. Σύνολο Εσόδων Χρήσης (Ο.ΣΥ – ΣΤΑΣ.ΣΥ – Ο.Α.Σ.Α & ΟΜΙΛΟΥ 2015- 2020)

ΣΥΝΟΛΟ ΕΣΟΔΩΝ ΧΡΗΣΗΣ				
ΕΤΟΣ	ΟΣΥ	ΣΤΑΣΥ	ΟΑΣΑ	ΟΜΙΛΟΣ
2015	220.119.922	119.453.345	6.522.532	**336.242.072**
2016	222.025.563	104.442.420	4.902.917	**437.729.640**
2017	251.867.299	148.965.626	24.651.453	**418.876.850**
2018	220.442.556	149.685.236	26.551.190	**390.236.425**
2019	238.709.047	148.723.366	33.551.140	**417.303.511**
2020	**214.797.315**	**151.166.263**	**36.172.606**	**395.067.056**

1.Στα μεγέθη του Ομίλου εχουν πραγματοποιηθεί οι ενδοομιλικές απαλοιφές.

2. Στα συνολικά έσοδα χρήσης περιλαμβανονται και οι κρατικές επιδοτήσεις/χρηματοδοτήσεις.

Κάλυψη Λειτουργικών Ελλειμμάτων

Ο Όμιλος Ο.Α.Σ.Α ως φορέας παροχής Υπηρεσιών Γενικού Οικονομικού Συμφέροντος (ΥΓΟΣ) λαμβάνει από τον κρατικό προϋπολογισμό *αντισταθμιστική καταβολή* (επιδότηση) που καλύπτει τα λειτουργικά ελλείμματα. Η αντισταθμιστική καταβολή καθορίζεται από τον

Ν.3920/11 και καταβάλλεται για όσο διάστημα ο Όμιλος Ο.Α.Σ.Α παραμένει συνολικά ελλειμματικός.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζεται η Κρατική Επιδότηση που έλαβαν οι Ο.ΣΥ – ΣΤΑ.ΣΥ κατά την περίοδο 2015 – 2020. Επίσης εμφανίζονται οι έκτακτες χρηματοδοτήσεις για την αποπληρωμή ληξιπρόθεσμων οφειλών προς τρίτους προηγούμενων ετών.

Σημειώνεται ότι ο Ο.Α.Σ.Α δεν επιχορηγείται απευθείας από τον Κρατικό Προϋπολογισμό. Σύμφωνα με τον Ν.3920/11 ο Ο.Α.Σ.Α εισπράττει 2% από το σύνολο των εσόδων των

συγκοινωνιακών φορέων συμπεριλαμβανομένης της Κρατικής Επιδότησης για την κάλυψη των λειτουργικών του αναγκών.

Πίνακας 24. Κρατική Επιδότηση & Χρηματοδότηση Ομίλου Ο.Α.Σ.Α (2015-2020) (σε Χιλ. Ευρώ)

Κρατικές Επιδοτήσεις & Χρηματοδοτήσεις Ομίλου ΟΑΣΑ (2015-2020)												
											ΣΕ ΧΙΛ. ΕΥΡΩ	
	ΟΣΥ			ΣΤΑΣΥ			ΟΑΣΑ			ΟΜΙΛΟΣ		
ΕΤΗ	Κρατ. Επιδότηση (Τακτικες και Εκτακτες)	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο	Κρατ. Επιδότηση (Τακτικες και Εκτακτες)	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο	Κρατ. Επιδότηση (Τακτικες και Εκτακτες)	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο	Κρατ. Επιδότηση	Εκτακτη χρημ/ση για πληρωμή ληξιπροθέσμων οφειλών παλαιότερων ετών	Σύνολο
2015	108.000	0	108.000	0	0	0	0	0	0	108.000	0	108.000
2016	116.000	0	116.000	0	0	0	0	0	0	116.000	0	116.000
2017	106.000	41.665	147.665	20.000	25.247	45.247	0	0	0	126.000	66.912	192.912
2018	105.376	0	105.376	0	31.675	31.675	0	0	0	105.376	31.675	137.051
2019	129.140	17.695	146.835	16.992	21.418	38.410	0	0	0	146.132	39.113	185.245
2020	129.637	877	130.514	62.795	3.754	66.549	5.331	0	5331	197.763	4.631	202.394

Το 2020 , λόγω της πανδημίας της COVID-19, οι φορείς έλαβαν έκτακτη χρηματοδότηση τόσο για την κάλυψη των διαφυγόντων εξόδων από πωλήσεις κομίστρων (λόγω των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν στις μετακινήσεις με τα ΜΜΜ) όσο και για την κάλυψη των έκτακτων δαπανών που προέκυψαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας. Στο πιο κάτω πίνακα ακολουθεί ανάλυση των επιδοτήσεων του έτους 2020.

Πίνακας 25. Ανάλυση Επιδοτήσεων για το έτος 2020

Κρατική επιδότηση 2020				
	ΟΣΥ	ΣΤΑΣΥ	ΟΑΣΑ*	ΣΥΝΟΛΟ
Τακτικη επιδοτηση	96.000.000,00	10.000.000,00	4.021.836,00	110.021.836,00
Εκτακτη Επιδότηση για διαφυγόντα έσοδα λόγω covid 19	32.041.267,00	49.850.569,00		81.891.836,00
Εκτακτη επιδοτηση για καλυψη δαπανών λόγω covid 19	1.595.346,00	532.787,00	1.309.487,00	3.437.620,00
Εκτακτη επιδότηση για αποπληρωμή ληξιπρόθεσμων οφειλών	876.719,00	3.753.597,00		4.630.316,00
Εκτακτη επιδότηση για κάλυψη κόστους ΣΣΕ		2.411.346,00		2.411.346,00
ΣΥΝΟΛΟ	130.513.332,00	66.548.299,00	5.331.323,00	202.392.954,00

Έξοδα

Τα λειτουργικά έξοδα και τα συνολικά έξοδα των ετών 2015-2020 παρουσιάζονται στον Πίνακα 27 που ακολουθεί

Πίνακας 26. Σύνολο Εξόδων Χρήσης 2015-2020 (σε Ευρώ)

ΕΤΟΣ	ΟΣΥ		ΣΤΑΣΥ		ΟΑΣΑ		ΟΜΙΛΟΣ	
	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ
2015	230.731.125	261.932.160	175.740.634	192.683.868	3.934.616	9.948.150	374.678.824	457.504.200
2016 *	212.137.299	238.907.452	141.617.515	65.696.468	7.360.220	9.956.192	354.405.245	307.850.324
2017	214.877.457	239.858.018	141.197.722	170.106.762	22.070.473	22.164.820	371.538.125	425.495.164
2018	231.134.710	256.355.855	137.682.672	166.406.116	24.117.473	24.363.633	386.492.300	440.683.050
2019	219.541.972	238.786.457	143.375.950	171.534.579	28.011.136	28.435.224	385.611.248	431.808.807
2020	213.226.562	227.539.643	142.925.840	174.081.536	32.444.016	32.768.695	388.596.418	434.389.874

Σημείωση : Στα λειτουργικά έξοδα δεν περιλαμβάνονται οι αποσβέσεις ενσώματων και άυλων παγίων, τα χρηματοοικ/κα έξοδα και ο φόρος εισοδήματος.

** Με την ένταξη της ΣΤΑΣΥ το 2016 στους φορείς Γεν. Κυβέρνησης και με βάση το άρθρο 46 του ν.4172/12, μεταβλήθηκε το φορολογικό καθεστως της εταιρίας και διαγράφηκαν οι αναβαλλόμενες φορολογικές υποχρεώσεις μέσω των αποτελεσμάτων με ισόποση βελτίωση των Ιδίων Κεφαλαίων.*

Επενδύσεις

Τα ποσά που δαπανήθηκαν για επενδύσεις από τις εταιρίες του Ομίλου Ο.Α.Σ.Α την περίοδο 2015-2020 παρουσιάζονται Πίνακα 28 που παρατίθεται παρακάτω.

Πίνακας 27: Επενδύσεις 2015-2020 (*σε Ευρώ*)

	Ο.ΣΥ	ΣΤΑ.ΣΥ	Ο.Α.Σ.Α	ΟΜΙΛΟΣ
2015	2.250.000	2.248.000	11.321.000	**15.819.000**
2016	1.898.000	223.000	6.426.000	**8.547.000**
2017	1.524.000	829.000	19.253.000	**21.606.000**
2018	1.313.000	338.000	124.000	**1.775.000**
2019	1.390.000	257.000	67.000	**1.714.000**
2020	1.270.000	552.000	67.000	**1.889.000**

Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων

Τα ποσά με τα οποία χρηματοδοτήθηκε ο Ο.Α.Σ.Α κατά το 2020 από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (Εθνικοί και Συγχρηματοδοτούμενοι Πόροι παρουσιάζονται στον Πίνακα 29 παρακάτω.

Πίνακας 28: Χρηματοδότηση από ΠΔΕ 2020

Ο.Α.Σ.Α ΑΕ	
Αμοιβές Διαθεσιμότητας Τηλεματικής	4.247.106,45
Αμοιβές Διαθεσιμότητας ΑΣΣΚ	14.059.058,09
Υποστήριξη του Ο.Α.Σ.Α για την προδιαγραφή παρεμβάσεων που βελτιώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και ενισχύουν τη δυνατότητα αποδοτικότερης διαχείρισης των μέσων του.	48.545,73
ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ Ο.Α.Σ.Α Α.Ε.	**18.354.710,27**

ΣΥΝΟΨΗ

Με βάση την ανωτέρω ανάλυση των πεπραγμένων που έλαβαν χώρα εντός του 2020 αλλά και των στόχων που τέθηκαν για το ερχόμενο έτος, ο Ο.Α.Σ.Α συνεχίζει την προσπάθεια αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών των δημόσιων αστικών συγκοινωνιών ούτως ώστε να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις τρέχουσες προκλήσεις αλλά και στις κοινωνικές ανάγκες της εποχής μας. Λόγω των ιδιαίτερων υγειονομικών συνθήκων που διαμορφώθηκαν από την πανδημία της νόσου COVID-19 το 2020, ο Ο.Α.ΣΑ ανέλαβε σημαντικές πρωτοβουλίες και δράσεις που σκοπό είχαν την αναδιοργάνωση της συχνότητας παροχής του συγκοινωνιακού έργου και την λήψη έκτακτων μέτρων για την παροχή συγκοινωνιακών υπηρεσιών αναβαθμισμένης ποιότητας.

Στην προσπάθεια αυτή, ο ΟΑΣΑ συλλέγει διαρκώς και επεξεργάζεται τα στοιχεία παραγωγής και χρήσης υπηρεσιών του Συστήματος Αστικών Συγκοινωνιών, ώστε να βελτιστοποιεί τον συγκοινωνιακό σχεδιασμό και τον συντονισμό του συγκοινωνιακού έργου, που εκτελείται από τα επίγεια και υπόγεια Μ.Μ.Μ. στην Αθήνα, σε σχέση πάντα με τους στόχους που έχουν τεθεί στις Ε.Π.Σ.Ε.

Παρά τις ιδιαίτερες υγειονομικές συνθήκες, το 2020 αποτέλεσε έτος επεκτάσεων του συστήματος ΑΣΣΚ, τόσο σε επίπεδο δικτύου, καθώς προστέθηκαν στο δίκτυο Μετρό τρεις νέοι σταθμοί, όσο και στο ότι εγκαταστάθηκαν συσκευές ΑΣΣΚ στα οχήματα των ΚΤΕΛ, που εκτελούν δρομολόγια του ΟΑΣΑ.

Παράλληλα, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά ο ΟΑΣΑ πραγματοποίησε Έρευνα Ικανοποίησης Επιβατών Μ.Μ.Μ. Αθήνας- Πειραιά, προσαρμόζοντας την έρευνα στις ανάγκες της επικαιρότητας του έτους που πέρασε. Τέλος, εντός του 2020 υλοποιήθηκε και η νέα ιστοσελίδα του Οργανισμού, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στα σημερινά πρότυπα, να είναι πιο φιλική στο χρήστη και να παρέχει επικαιροποιημένη πληροφόρηση.

Σε αυτό το πλαίσιο, στόχος και αποστολή του Ο.Α.Σ.Α για το προσεχές έτος είναι η περαιτέρω ανάπτυξη βιώσιμων, αξιόπιστων και ελκυστικών Μέσων Μεταφοράς προκειμένου να διασφαλιστεί η έγκαιρη και ασφαλής μετακίνηση του επιβατικού κοινού.